

Heidi Nikkilä

SIIRTOLAPUUTARHAN PERUSTAMINEN PALVELUMUOTOILULLA

SIIRTOLAPUUTARHAN PERUSTAMINEN PALVELUMUOTOILULLA

Heidi Nikkilä
Opinnäytetyö
Kevät 2021
Maaseudun kehittäminen, YAMK
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Maaseudun kehittäminen, YAMK.

Tekijä: Heidi Nikkilä

Opinnäytetyön nimi: Siirtolapuutarhan perustaminen palvelumuotoilulla

Työn ohjaaja: Merja O'Rourke

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2021

Sivumäärä: 84 + 1

Siirtolapuutarhat kaupunkien vihreinä vyöhykkeinä ovat kasvattaneet suosiotaan viime vuosina erityisesti isommissa kaupungeissa. Suosion taustalla vaikuttavat ympäristö- ja ilmastotietoisuuden lisääntyminen, kaupunkiviljely- ja lähiruokatrendit sekä lähimatkailun suosion kasvu. Monissa kaupungeissa suunnitellaan uusien siirtolapuutarhojen perustamista, jotta kaupunkilaisilla olisi mahdollisuuksia tuottaa lähiruokaa omalla viljelypalstalla ja viettää vapaa-aikaansa kestäväällä tavalla.

Siirtolapuutarha alueena ja palveluna on erityinen kokonaisuus, johon sisältyy monenlaista infrastruktuuria ja toimintoja, jotka tulee ratkaista alueen suunnittelussa ja kaavoituksessa. Kaavoitusprosessin eri vaiheissa tehdään vuorovaikutteista suunnittelua, jotta alueen käyttäjillä on osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Palvelumuotoilu on vähemmän käytetty menetelmä, jonka avulla suunnittelua voidaan tehdä käyttäjälähtöisemmin, asiakkaiden tarpeet ja motiivit huomioiden.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää palvelumuotoilun hyödynnettävyyttä siirtolapuutarha-alueen perustamisessa ja saada syvällisempää tietoa siirtolapuutarhan käyttäjistä. Tutkimus toteutettiin palvelumuotoilun yleistä prosessimallia hyödyntäen määrittely-, suunnittelu- ja tuotantovaiheiden kautta. Asiakasymmärrystä laajennettiin haastattelujen avulla ja yhteiskehittämistä toteutettiin ideointi- ja suunnittelutyöpajoissa.

Tutkimustulokset osoittavat, että palvelumuotoilu soveltuu siirtolapuutarhan perustamiseen ja sen avulla vuorovaikutteista suunnittelua voidaan tehdä entistä käyttäjälähtöisemmin. Palvelumuotoilun avulla voidaan saada syvällisempi ymmärrys käyttäjien toiveista ja tarpeista, jonka pohjalta uusi alue voidaan suunnitella mahdollisimman hyvin käyttäjiä palvelevaksi kokonaisuudeksi. Tutkimus osoitti, että palvelumuotoilu myös sitouttaa ja aktivoi käyttäjiä suunnitteluun ja siirtolapuutarhatoimintaan sekä lisää luottamusta eri toimijoiden kesken. Palvelumuotoilu tuo suunnitteluun visuaalisuutta, mikä auttaa hahmottamaan ja konkretisoimaan suunniteltavaa aluekokonaisuutta paremmin.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kemiläisen siirtolapuutarhan palvelumalli, joka kuvaa siirtolapuutarhan tuotantotapaa, rakennetta ja perustamisen vaiheita. Mallia on mahdollista hyödyntää myös muiden siirtolapuutarha-alueiden suunnittelussa.

Asiasanat: siirtolapuutarha, kaavoitus, vuorovaikutteinen suunnittelu, palvelumuotoilu, infrapalvelu, käyttäjälähtöisyys, asiakasymmärrys.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Rural Development

Author: Heidi Nikkilä

Title of thesis: Establishing an Allotment Garden Through the Process of Service Design

Supervisor: Merja O'Rourke

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2021

Number of pages: 84 + 1 appendix

In Finland, allotment gardens have gained popularity as green zones that enhance the cityscape. This process can be observed especially in larger cities. One of the reasons for this involves people's increasing concern for the well-being of the environment. Other factors contributing to this are the rising trends of locally produced food, urban agriculture, and local tourism. Many cities are currently planning new allotment gardens.

An allotment garden is a specific entity that combines many types of infrastructure and different activities. These factors have to be accounted for during the town planning process. Interactive design processes are often used during planning processes in order to give the users opportunities to participate. However, service design processes are used less often in these scenarios, even though they may provide user-oriented results that take the users' needs and motives into account more carefully than the traditional interactive design processes.

The goal of this thesis is to investigate how service design processes can be utilized when an allotment garden is being set up. Service design will also provide rather detailed information on the users of the garden. The work in this thesis was carried out using the general service design process, concentrating on the definition, planning and production phases of the process. Customer understanding was further examined through interviews and co-design was carried out in brainstorming sessions.

The results show that service design can be used when establishing an allotment garden. This process provides a detailed understanding of the user's needs and aspirations, which enables the planners to design a new allotment garden so that it serves the users in the best way possible. The research showed that service design also engages people, increases their activity, and makes them feel committed toward the end result. The process also established a sense of trust between the participants. The visual aspects of service design facilitate formulating the allotment garden and turning the plans into reality.

As a result of this thesis, a service model for an allotment garden in Kemi was created. This model describes the production methods, structures and phases of the creation process. It is possible to utilize the model in the creation processes of other new allotment gardens as well.

Keywords: allotment garden, town planning, interactive design, service design, infrastructure, user orientation, customer understanding.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TUTKIMUS	11
2.1	Tutkimuksen tavoitteet	11
2.2	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	12
2.3	Tutkimuskysymykset ja teoreettinen viitekehys	14
2.4	Lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät.....	15
2.5	Opinnäytetyön rakenne	15
3	SIIRTOLAPUUTARHAT	17
3.1	Siirtolapuutarhan historia.....	17
3.2	Siirtolapuutarha alueena.....	20
3.3	Siirtolapuutarhatoiminta.....	24
3.4	Siirtolapuutarhaviljelijät.....	26
3.5	Uuden siirtolapuutarhan perustaminen.....	27
3.6	Siirtolapuutarhat kaavoituksessa	29
3.7	Alueen infrastruktuuri	30
4	PALVELUMUOTOILU.....	32
4.1	Palvelumuotoilun määritelmä	34
4.2	Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi ja metodologia	38
4.3	Palvelumuotoilun työkalut.....	42
4.4	Palvelumuotoilun hyödyntäminen infrasuunnittelussa	44
5	SIIRTOLAPUUTARHAN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA	46
5.1	Toimintaympäristö.....	47
5.2	Asiakasymmärryksen luominen.....	48
5.2.1	Infotilaisuus	49
5.2.2	Haastattelut.....	52
5.2.3	Siirtolapuutarhan palvelupolku ja asiakasprofiilit.....	55
5.3	Suunnitteluvaihe.....	58
5.3.1	Työpaja 1: Siirtolapuutarhayhdistys	59
5.3.2	Työpaja 2: Siirtolapuutarhan sijainti	62
5.3.3	Työpaja 3: Siirtolapuutarhan toiminnot.....	64
5.3.4	Työpaja 4: Siirtolapuutarhamökki	65

5.3.5	Osallistujien palaute työpajoista	69
5.4	Palvelun tuotantovaihe	70
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	71
	LÄHTEET	76
	LIITTEET	84

1 JOHDANTO

Siirtolapuutarhat kuuluvat osana suomalaiseen puutarhakulttuuriin ja niiden suosio on kasvanut kaupunkiviljelyn trendin, ruokatrendien ja ympäristötietoisuuden lisääntymisen myötä erityisesti isommissa kaupungeissa. Kaupunkiviljelyn merkitys osana tulevaisuuden ruokaketjua kasvaa ja se luo kaupungeille tarvetta löytää uusia pienviljelymahdollisuuksia perustamalla siirtolapuutarha- ja palstaviljelyalueita. Nykyään siirtolapuutarhat nähdään enemmän koko yhteiskuntaa edistävinä alueina, joilla on merkitystä luonnon monimuotoisuuden edistäjinä, ilmanlaatua parantavina ja laadukasta ravintoa tuottavina kaupunkiekosysteemeinä. Kaupunkien vihreinä vyöhykkeinä siirtolapuutarhat tarjoavat ihmisille mahdollisuuksia virkistyä, harrastaa puutarhaviljelyä kaupunkiympäristössä ja tuottaa laadukasta ravintoa omalla viljelypalstalla. Siirtolapuutarhojen suosiota lisäävät ihmisten arvojen muutokset, esimerkiksi vihreä ajattelu ja kestävien valintojen tekeminen ovat lisääntyneet ja lähimatkailun suosio kasvanut. Toisaalta myös kiireinen arki ja vähentynyt vapaa-aika suosivat lähellä olevia palveluita. Perinteisiin kesämökkeihin verrattuna siirtolapuutarhamökille pääsee helposti ja nopeasti esimerkiksi julkisilla kulkuneuvoilla ja palvelut löytyvät läheltä. (Halminen 2012, 8–11, 46; Office International du Coin de Terre et des Jardins Familiaux a.s.b.l. 2017, 4; Lauren 2020, 12–13.)

Siirtolapuutarhalla tarkoitetaan puutarhaviljelyyn varattua aluetta, joka on jaettu palstoihin ja missä jokaisella palstalla sijaitsee pieni mökki (Suomen siirtolapuutarhaliitto 2021a, viitattu 15.2.2021). Siirtolapuutarha-alueeseen sisältyy monia erityispiirteitä ja monenlaista infrastruktuuria, joita koskevia kysymyksiä tulee ratkaista alueen suunnittelussa ja kaavoituksessa ennen uuden alueen perustamista. Kunnilla on merkittävä rooli infrastruktuurin eli perusrakenteiden suunnittelussa, rakentamisessa, ylläpitämisessä ja kehittämisessä. (Malinen ym. 2021, 13.) Siirtolapuutarha-alueen perustaminen vaatii usein monen vuoden pitkäjänteistä yhteistyötä kaupungin ja siirtolapuutarhaviljelijöiden välillä, ennen kuin päästään varsinaiseen rakentamiseen. Kunta ohjaa alueiden käyttöä ja rakentamista kaavoituksella, jonka tavoitteena on rakentaa hyvä elinympäristö kestäväällä tavalla ja turvata alueiden pysyvyys kaupunkirakenteessa. Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus järjestää alueen käyttäjille osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia kaavoitusprosessin aikana. Laaja osallisuus, avoimuus, varhainen osallistuminen ja vuorovaikutus ovat maankäyttö- ja rakennuslain keskeisiä periaatteita, jotka tulisi huomioida kaavoitusprosessissa. (Roininen ym. 2003, 6-7.)

Vuorovaikutteista suunnittelua tehdään kaavaprosessin eri vaiheissa eri tavoin ja eri menetelmiä hyödyntäen, jotta kaavan suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja päätöksenteossa voidaan huomioida käyttäjien tarpeita ja mielipiteitä. Osallistuminen arvioidaan tapauskohtaisesti kaavan tarkoituksen ja merkityksen edellyttämällä tavalla ja siitä laaditaan osallistumis- ja arviointisuunnitelma. Kunnissa viheralueiden osallistavaa ja vuorovaikutteista suunnittelua toteutetaan eri tavoin, riippuen valmisteilla olevasta kaavasta ja kunnan linjauksista. Osallistumismahdollisuudet ja -tilaisuudet muuttuvat sen ympäristön mukaan, missä kehitystyötä tehdään. Oikean osallistumistavan valinta helpottaa tavoitteen saavuttamista. Kunnallinen yhteistyö antaa laadukkaita tuloksia, ja sellaisia tuloksia, joita voidaan aidosti hyödyntää. (Sipilä 2003, 3-10; Lumiluoto 2018, 7.)

Viheraluesuunnitteluun on laadittu ohjeita, joissa määritellään vuorovaikutuksen toteuttamista, arviointia ja kehittämistä. Suunnittelussa voidaan hyödyntää eri osallistumistapojen yhdistelmiä, riippuen esimerkiksi siitä, miten eri osapuolten mielipiteitä halutaan painottaa missäkin suunnitteluprosessin vaiheessa. Suunnitteluprosessi alkaa, kun tietylle alueelle ryhdytään toteuttamaan suunnitelmaa ja prosessi päättyy suunnitelman hyväksymiseen. Sen jälkeen suunnitelman toteutumista seurataan. Prosessin aluksi määritellään suunnittelukohde ja perehdytään kaavoitettavaan alueeseen. Suunnittelulle laaditaan aikataulu, tavoitteet, valitaan vastuuhenkilöt ja käytettävät suunnittelumenetelmät. Alueesta hankitaan taustatietoa eri lähteistä ja laaditaan aluksi luonnos. Lopullinen versio esitetään hyväksyttäväksi päätöksen tekevälle taholle, esimerkiksi lautakunnalle hyväksyttäväksi. (Sipilä 2003, 3-10.)

Käytännössä kaavoituksessa hyödynnetään pääasiassa tiedottamista sekä osallisten kuulemista ja mielipiteiden keräämistä. Osallistumisprosessi alkaa osallisten määrittelyllä ja tiedottamisella siitä, että suunnittelu on alkanut. Alussa tiedotetaan suunnittelusta ja osallistumisen mahdollisuuksista. Alueen käyttäjien toiveita voidaan kartoittaa esimerkiksi kyselyillä ja järjestämällä tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia. Suunnittelun aikana voidaan järjestää kuntalaisille esittely- ja keskustelutilaisuus, jossa on mahdollisuus antaa palautetta suunnitelmaluonnoksesta. Suunnitelman valmistuttua valmis suunnitelma asetetaan nähtäville ja siihen on vielä mahdollisuus antaa palautetta. Suunnitelman tavoitteiden toteutumista voidaan arvioida myöhemmin asukkaiden ja virkamiesten yhteisellä maastokäynnillä. Osallistujilta kerätään lisäksi palautetta suunnittelumenetelmistä prosessin aikana. Menetelmiä ja mahdollisuuksia viheralueiden suunnittelu- ja osallistumisprosessiin on jo käytössä, mutta kuntalaisten voi todellisuudessa olla vaikea ottaa kantaa kaavoitukseen ja

oman elinympäristön suunnitteluun, koska kaavoituksessa hyödynnetään vain edellä mainittuja lakisääteisiä minimivaatimuksia. (Sipilä 2003, 52-53; Annanpalo 2014, viitattu 30.7.2020; Soudunsaari 2016, 216.)

Palvelumuotoilu on vielä melko uusi asia kaavoituksessa, infrahankeissa ja kaupunkisuunnittelussa. Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä suunnittelua, jossa on keskeistä eri osapuolien osallistaminen yhteissuunnittelun avulla. Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksen luominen on keskeistä, jotta palvelu vastaa käyttäjien tarpeita ja odotuksia parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista tuoda lisää vuorovaikutteisuutta suunnitteluprosessiin ja luoda aitoa vuoropuhelua käyttäjien kanssa, jotta palvelusta tulee houkutteleva ja sille saadaan käyttäjiä. Palvelumuotoilu on jatkuvaa ja kokonaisvaltaista suunnittelua, jonka avulla voidaan kehittää kaupunkiympäristöä ja huomioida aidosti käyttäjien tarpeet ja toiveet myös viheralueiden suunnittelussa, parantaa erilaisten ratkaisujen käytettävyyttä ja kestävyyttä sekä tuoda uusia näkökulmia suunnitteluun. Koska uusien toimintatapojen kehittäminen on välttämätöntä nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa, palvelumuotoilu on noussut viime vuosina keskustelun ja pohdinnan aiheeksi myös julkisten palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu voi avata uusia mahdollisuuksia, auttaa kehittämishaasteiden ratkaisemisessa ja tuoda lisää käyttäjälähtöisyyttä julkisiin palveluihin. (Palo 2021, viitattu 6.2.2021.)

Tässä työssä tavoitteena on tuoda esille julkisten viheralueiden suunnittelua ja selvittää palvelumuotoilun hyödyntämisen mahdollisuuksia käytännönläheisesti siirtolapuutarhan suunnitteluprosessin kautta. Tavoitteena on tutkia palvelumuotoilun käytettävyyttä osana vuorovaikutteista alue-suunnittelua ja kaavoitusta. Työssä perehdytään palvelumuotoiluun ja siirtolapuutarhaan palveluna ja alueena. Palvelumuotoilun osallistavia ja käyttäjälähtöisiä menetelmiä testataan todellisessa projektissa, jossa opinnäytetyön tekijä työskentelee. Ympärivuotinen kaupunkiviljely ja lähiruoan tuottaminen Kemissä -hanke on Kemin kaupungin hallinnoima kehittämishanke, jonka yhtenä päämääränä on edistää kaupunkiviljelyä Kemissä. Hankkeeseen kuuluu muun muassa selvityksen laatiminen siirtolapuutarhan perustamisen teknisistä edellytyksistä. Siirtolapuutarhan suunnittelu nähdään hyvänä käyttäjälähtöisen suunnittelun kokeilu- ja oppimisympäristönä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyy käsitys siitä, miten palvelumuotoilu ja käytetyt menetelmät soveltuvat siirtolapuutarha-alueen vuorovaikutukselliseen yhteiskehittämiseen ja millaista hyötyä mene-

telmät tuovat suunnitteluprosessiin. Konkreettisenä tuloksena saadaan selville keitä ovat potentiaaliset siirtolapuutarhaviljelijät Kemissä ja millainen on heidän toiveidensa ja tarpeidensa mukainen siirtolapuutarhapalvelu.

2 TUTKIMUS

Tutkimuksen kohteena on siirtolapuutarhan perustaminen käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilun keinoin. Alussa määritellään tutkimuksen tavoitteet, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, teoreettinen viitekehys ja tutkimuskysymykset. Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä, mikä yhdistää tutkimuksen ja projektitoiminnan periaatteita. Tutkimuksellisessa kehittämissä päästään käsiksi sosiaalisessa kontekstissa syntyvään hiljaiseen tutkimustietoon, mikä on ensiarvoisen tärkeää palvelumuotoilun käyttäjälähtöisessä suunnitteluprosessissa. Kehittämishanke etenee lineaarisesti suunnittelusta toteutukseen ja tulosten arviointiin. Palvelumuotoilun laadulliset tutkimusmenetelmät – haastattelu ja ideointityöpajat – tuottavat kehityshankkeen eri vaiheisiin luovia ja erilaisia ratkaisuehdotuksia, joita tutkimuksen toteuttaja arvioi ja analysoi, jotta voidaan löytää siirtolapuutarhan perustamisen lähtökohdaksi käyttäjien kannalta parhaat ratkaisut.

2.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on selvittää, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää siirtolapuutarha-alueen perustamisessa. Pyrkimyksenä on saada syvempää tietoa alueen käyttäjistä ja laajentaa asiakasymmärrystä koko kehitysprosessin ajan. Tavoitteena on tuottaa tietoa käyttäjien tarpeista ja toiveista siirtolapuutarha-alueen suunnittelun tueksi, jotta voidaan valita parhaat ratkaisut alueen toteuttamiseksi. Tavoitteena on selvittää palvelumuotoilun hyödyntämisen mahdollisuuksia suunnitteluprosessin, käyttäjien toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien näkökulmasta. Työn tuloksena saadaan käsitys siitä, miten palvelumuotoilu ja käytetyt menetelmät soveltuvat siirtolapuutarha-alueen yhteiskehittämiseen ja millaista hyötyä menetelmät tuovat suunnitteluprosessiin. Konkreettisenä tuloksena saadaan selville, keitä ovat potentiaaliset siirtolapuutarhaviilijät Kemissä ja millainen on heidän toiveidensa ja tarpeidensa mukainen siirtolapuutarha.

Käyttäjätiedon lisäksi tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa palvelumuotoilun käytettävyydestä viheralueiden suunnittelussa. Palvelumuotoilun avulla tavoitellaan kaupunkilaisten osallistamista kehittämiseen, jolloin tavoitteena on ymmärtää siirtolapuutarhan suunnittelua kokonaisvaltaisesti ja käyttäjälähtöisesti. Siirtolapuutarhan perustamisen prosessia ja yhteistoimintaa voidaan kuvata ja analysoida vaiheittain erilaisten palvelumuotoilun metodeissa kuvattujen menetelmien avulla. Käyttäjälähtöisyys ja asiakkaiden tarpeiden mukaan muokatut palvelut ovat uudenlainen tapa kehittää,

mikä haastaa myös kaupunkiorganisaatiot uudelleenlaiseen ajatteluun. Ihmisten osallisuuden hyödyntäminen on tärkeää ja tavoiteltavaa, kun kehitetään kuntalaisten palveluja. Tavoitteena on hyödyntää kokonaisvaltaisesti ihmisten tietoa, ajatuksia ja kokemuksia, jolloin myös palvelun laatu ja uuden palvelun onnistumisen edellytykset paranevat. Osallistumisen kautta kaupunkilaisille avautuvat myös paremmat vaikuttamismahdollisuudet päätöksentekoon. Tämän tutkimuksen päämääränä on tuottaa sellaista tietoa ja yhteistoimintaa, joka edistää siirtolapuutarhahanketta ja vie konkreettisesti kohti alueen perustamista. Päämääränä on tuottaa uutta tietoa siirtolapuutarhan perustamisesta kaupunkiorganisaatiolle ja poliittisille päättäjille, mutta myös kaupunkilaisille ja yhteistyökumppaneille. Tutkimus antaa myös uusia näkökulmia ja toimintatapoja kaupunkisuunnittelulle ja sellaisille tuleville hankkeille, joissa kaupunkilaiset voivat olla aidosti mukana kehittämässä oman asuin-ympäristönsä viihtyisyyttä.

Henkilökohtaisena tavoitteena tutkimuksen tekijällä on kasvattaa tietämystä palvelumuotoilusta ja sen hyödyntämisen mahdollisuuksista julkisten palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilijalta vaaditaan tiettyjä ominaisuuksia ja työn tekijälle on mielenkiintoista testata omia kykyjä ja ominaisuuksia palvelumuotoilijana. Työllä ei ole tilaajaa, vaan se on lähtenyt työntekijän omista henkilökohtaisista intresseistä ja kehittämishankkeen tavoitteista. Tavoitteena on myös ymmärtää laajemmin kehittämistoimintaa, kehittämisprosessia ja toimijoiden osallistamista suunnitteluun. Tavoitteena on saada työkaluja vuorovaikutteiseen kehittämistyöhön myös laajemmin, koska toimijoiden innokkuutta osallistua kehittämiseen voi olla vaikea ennustaa hankkeiden suunnitteluvaiheessa ja kohderyhmän aktivoiminen yhteiskehittämiseen voi olla käytännössä haastavaa ja tehotonta. Palvelumuotoilu voi avata uusia mahdollisuuksia käyttäjälähtöiseen palveluiden kehittämiseen koko kaupunkiorganisaatioissa ja erilaisissa kehittämishankkeissa.

2.2 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tässä opinnäytetyössä on lähtökohtana tutkimuksellinen kehittämistoiminta, joka on työelämän ja organisaatioiden keskeinen toiminta-alue. Tässä luvussa avataan tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteita opinnäytetyön palvelumuotoilun prosessin ja tutkimuksen kohteena olevan siirtolapuutarhan kehittämisen näkökulmasta. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta yhdistää tutkimuksen ja projektitoiminnan periaatteita, ja niihin liittyvät keskeisesti kehittämisprosessi, toimijoiden osallisuus ja tiedontuotanto. Kehittämistoiminnan ajatellaan etenevän vaiheittain ja prosessimaisesti, jolloin toimintaa ei voida aina ennalta suunnitella. Kehittämisprosessin kulkua joudutaan koko

ajan korjaamaan ja suuntaamaan uudelleen. Toikon mukaan opinnäytetyö taas etenee lineaarisesti tavoitteen määrittelyn, suunnittelun ja toteutuksen kautta päättämiseen ja arviointiin. (Toikko & Rantanen 2009, 11-12, 64.)

Kehittäminen on luonteeltaan ennen kaikkea käytännöllistä asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. Kehittämistoiminnan lähtökohtana voivat olla nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai toisaalta näky jostakin uudesta palvelusta. Kehittämisen kohde voi vaihdella yksittäisistä ihmisistä toimintaprosesseihin, työyhteisöihin, organisaatioihin ja konkreettisiin tuotteisiin. Kehittäminen on vaihtelevaa toimintaa ja tarkoittaa käytännössä hyvin erilaisia toimenpiteitä. Kehittämisellä voidaan pyrkiä toimintatavan tai toimintarakenteen kehittämiseen, mikä voi tarkoittaa suppeimmillaan yhden työntekijän työskentelyn kehittämistä, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös laajalaista koko organisaation yhteisen toimintatavan selkeyttämistä. Kehittäminen voi olla myös toimijalähtöistä, jolloin koko kehittämisen prosessi rakentuu avoimessa ympäristössä yhteisen toiminnan kautta. Kehittämistoiminta tapahtuu yksittäisten organisaatioiden sijasta entistä enemmän erilaisissa verkostoissa. Palvelujen ja tuotteiden käyttäjät nähdään kehittämistoiminnassa keskeisenä ja verkostomalleilla tavoitellaan innovatiivisia rajapintoja, joissa eri alojen toimijat voivat rikastaa omaa ajatteluaan uusilla ideoilla, mutta joissa myös eri näkökulmista asioita tarkastelevat asiantuntijat voivat yhdessä kehittää uusia innovaatioita. (Toikko & Rantanen 2009, 15-18.) Tässä työssä kehittäminen on toimijalähtöistä ja suunnittelua tehdään yhdessä käyttäjien kanssa innovatiivisilla tavoilla.

Periaatteiden määrittely (eli metodologia) on tärkeä osa kehittämistoiminnan kokonaisuutta. Tutkimuksellinen kehittäminen edellyttää kehittämistoiminnan todellisuuskäsityksen määrittelyä, mikä on lähtökohtana kehittämistyölle. (Toikko & Rantanen 2009, 36-38.) Palvelumuotoilussa korostuu vuorovaikutuksellisen tiedon tuottaminen. Se korostaa sosiaalisia prosesseja. Siirtolapuutarha kehittämistoiminnan kohteena on konkreettinen ja havaittava lähtökohta työlle. Käsitteet siirtolapuutarhasta muotoutuu vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa prosesseissa. Tällöin kehittämisessä tarvitaan myös tulkinnallista näkökulmaa siitä, miten ihmiset rakentavat todellisuutta.

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tietokäsitys määritellään raja-aidat ylittäväksi. Siinä eri tieteenalat, teoria ja käytänteet muovautuvat todellisuudeksi moninaisten tiedontuottajien käsissä. Tieto syntyy tutkijan ja tutkimuskohteen välisessä vuorovaikutuksessa, sosiaalisessa kontekstissa ja aidossa toimintaympäristössä. Kokemustiedolla ja hiljaisella tiedolla on tärkeä merkitys kehittämistoiminnan tietolähteenä. Tieto nousee käytännön toiminnasta ja tarpeesta ratkaista käytännön

ongelmia. Hiljainen tieto syntyy vuorovaikutuksessa ja auttaa määrittelemään myös asioita, joita ei aina voida ilmaista sanoin. Tiedontuotantoa ohjaa kriittinen arviointi tiedon käytettävyydestä, käytännöllisyydestä ja käyttökelpoisuudesta. (Toikko & Rantanen ym. 2009, 41-43.) Palvelumuotoiluun kuuluu olennaisesti hiljaisen tiedon kerääminen ja asiakkaan piilevien tarpeiden tunnistaminen. Hiljaista tietoa saadaan esille palvelumuotoilun sosiaalisissa prosesseissa.

Koska kehittämisellä tavoitellaan muutosta, joudutaan kysymään, kenen intressiä kehittäminen palvelee ja kenen näkökulmasta kehittäminen perustellaan? Kehittämisellä pyritään aina jonkun edustamaan päämäärään. Kehittämisen toimijälähtöisyydelle on ominaista avoimuus kontekstuaalisille tekijöille, ennakoimattomuus ja prosessimainen eteneminen sekä yhteistoiminnallinen dialogi, joka avaa eri näkökulmia näkyviksi. Asiantuntijat ja paikalliset organisaatiot voidaan ymmärtää toimijoiksi, mutta vielä haastavampaa on nähdä kansalaiset ja palveluiden käyttäjät todellisina toimijoina. Todellisessa ympäristössä kehittäminen ei perustu ennalta tiukasti määriteltyihin tavoitteisiin, vaan kehittäminen etenee prosessimaisesti täydentyen. Yhteiskunnallinen todellisuus ja toimintaympäristöt nähdään kompleksisina. Tällaisessa ympäristössä kehittäminen ei perustu ennalta tiukasti määriteltyihin tavoitteisiin ja prosesseihin, vaan se etenee jatkuvasti täydentyen. Tämä edellyttää kehittäjältä reflektiivistä asiantuntijuutta ja kykyä toimia ja tehdä ratkaisuja jatkuvasti muuttuvassa ja vaikeasti hahmottuvassa todellisuudessa. (Toikko & Rantanen 2009, 46-55.) Siirtolapuutarhan suunnittelussa lähdetään siitä ajatuksesta, että tulevat käyttäjät nähdään asiantuntijoina alueen kehittämisessä.

2.3 Tutkimuskysymykset ja teoreettinen viitekehys

Tavoitteena on selvittää, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää siirtolapuutarha-alueen suunnittelussa. Tässä tutkimuksessa pyritään löytämään vastaus seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Kuka ja millainen on potentiaalinen kemiläinen siirtolapuutarhaviljelijä ja millaiseen käyttäjän tarpeeseen Kemiin perustettava siirtolapuutarha vastaa? Miten palvelumuotoilu soveltuu siirtolapuutarha-alueen kaltaisen infrahankkeen suunnitteluun ja millaista hyötyä palvelumuotoilun käyttäjälähtöiset menetelmät tuottavat suunnitteluprosessiin?

Teoreettinen viitekehys kuvaa palvelumuotoilua ja siirtolapuutarhan käsitteitä siltä osin kuin on tarpeellista infrahankkeiden käyttäjälähtöisen suunnittelun ja kehittämisen kannalta. Palvelumuotoilu

on laaja käsite, ja sisältää paljon erilaisia menetelmiä. Tämän tutkimuksen puitteissa palvelumuotoilua on kuvattu yleisellä tasolla ja pyritty löytämään yhtymäkohtia muihin infrahankkeisiin. Siirtolapuutarhatoimintaa tarkastellaan pääosin käyttäjän näkökulmasta, koska tutkimuksessa on tärkeää ymmärtää tarkemmin siirtolapuutarhan merkitystä yksilön kannalta. Siirtolapuutarha-alueen suunnitteluprosessia ja teknisiä vaatimuksia on kuvattu vain niiltä osin, kuin se on tutkimuksen kannalta oleellista.

2.4 Lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät

Tutkimuksellinen kehittämisprosessi muodostuu kehittämistoimintaan sisältyvistä tehtävistä (perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja levittäminen). Ensimmäiseksi kehittäminen edellyttää perusteluja, jolloin otetaan kantaa siihen, mitä ja miksi kehitetään. Toiseksi varsinainen kehittäminen vaatii toiminnan organisointia, jolloin otetaan kantaa siihen, kuka tekee mitään ja millä resursseilla. Kolmanneksi kehittäminen edellyttää tutkimuksellista kehittävää toimintaa. Neljänneksi kehittämiseen liittyy olennaisesti toiminnan arviointi. Viidenneksi kehittämisellä pyritään myös uusien palveluiden ja tuotteiden levittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 56-57.) Tutkimuksen tavoite tulee aidosta tarpeesta kerätä käyttäjätietoa siirtolapuutarha-alueen suunnitteluun ja tarpeesta selvittää, löytyykö alueella riittävästi kiinnostusta. Tutkimukselle ei ole laadittu erillistä projektisuunnitelmaa, vaan se sisältyy Oulun ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprosessiin ja ohjeeseen.

Palvelumuotoilu korostaa laadullista tutkimusta, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä. Tutkimusprosessissa menetelmät alkavat ideoista ja faktoista, jotka joutuvat ehdotuksiin, teorioihin ja ennustuksiin. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään silloin, kun halutaan ymmärtää ihmisten käyttäytymistä ja toimintoja sekä ilmiöitä syvällisemmin. (Räsänen 2014, viitattu 16.4.2021.) Palvelumuotoilussa hyödynnetään erilaisia laadullisia menetelmiä, kun halutaan ymmärtää ihmisten tarpeita ja jalostaa ideoita valmiiksi ratkaisuiksi.

2.5 Opinnäytetyön rakenne

Tutkimuksessa on tehty laaja katsaus siirtolapuutarhaan ja palvelumuotoiluun kirjallisuuden, selvitysten ja tutkimusten perusteella. Kolmannessa luvussa määritellään siirtolapuutarha ja sen merkitys yksilölle ja yhteiskunnalle eri aikakausina, kuitenkin painottuen nykyhetkeen. Kirjallisuuden avulla on haluttu selvittää siirtolapuutarhatoimintaa, miten siirtolapuutarhat ovat kehittyneet ja mikä

merkitys siirtolapuutarhalla on nykyihmiselle. Lähteiden avulla on haluttu saada myös käsitys siirtolapuutarha-alueen suunnittelusta ja miten käyttäjätietoa hyödynnetään tämän kaltaisissa infra-hankkeissa. Palvelumuotoilun ymmärtämiseksi tutkimuksessa on kuvattu palvelumuotoilun suunnitteluprosessia ja siihen liittyviä menetelmiä luvussa neljä. Palvelumuotoilun osalta on haluttu selvittää myös, onko sitä hyödynnetty aiemmin alueiden suunnittelussa ja millaisia kokemuksia palvelumuotoilun hyödyntämisestä on infrahankkeissa.

Luku viisi kuvaa siirtolapuutarhan kehittämisprosessia, joka toteutettiin palvelumuotoilun prosessin mukaisesti. Aluksi selvitettiin lähtötilannetta määrittely- ja tutkimusvaiheessa kartoittamalla toimintaympäristöä, haastatteleamalla käyttäjiä ja kehittämällä palvelupolku sekä asiakasprofiilit. Suunnitteluvaiheessa järjestettiin neljä kertaa ideointi- ja suunnittelutyöpajoja eri teemojen osalta. Työpaajoista saatua materiaalia ja ideoita jalostettiin eteenpäin kehittämisprosessin lopulliseksi tuotokseksi, siirtolapuutarhan palvelumalliksi. Viimeisessä luvussa arvioidaan opinnäytetyön kehittämisprosessin onnistumista peilaten tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin.

3 SIIRTOLAPUUTARHAT

Tässä luvussa tehdään aluksi katsaus siirtolapuutarhojen historiaan yhteiskunnallisen ja sosiaalisen merkityksen näkökulmasta. Siirtolapuutarhojen historia ohjaa niiden nykyhetkeä ja sitä, millaiseksi siirtolapuutarhat ovat kehittyneet ja millaisia toimintoja alueilla on nykyisin. Siirtolapuutarhojen historia näyttää myös osan niistä haasteista, joita pohjoiseen perustettavan siirtolapuutarhaprojektin mahdollisesti täytyy kohdata. Siirtolapuutarhojen yhteiskunnallinen rooli sekä niiden toiminnan yhteisöllisyys ovat merkittäviä vaikuttajia myös nykytilanteessa, vaikka yhteiskunta siirtolapuutarhojen ympärillä onkin muuttunut.

Historiakatsauksen jälkeen esitellään siirtolapuutarha alueena ja palveluna, alueen infrastruktuuri ja kaavoituksen vaatimukset erityisesti siirtolapuutarhan perustamisen näkökulmasta. Siirtolapuutarhatoiminnan osalta tuodaan esille alueen suunnittelun ja käyttäjien tarpeiden kannalta oleelliset erityispiirteet sekä alueen käyttäjien tyypillisimmät ominaisuudet ja arvot nykytiedon valossa.

3.1 Siirtolapuutarhan historia

Siirtolapuutarhatoiminnan katsotaan syntyneen 1700-luvun lopulla Englannissa ja 1800-luvun alkupuolella Saksassa, jolloin ensimmäiset puutarha- ja viljelypalstat perustettiin kaupunkien läheisyyteen. Köyhille tarkoitettujen puutarhojen ja työpuutarhojen tavoitteena oli parantaa vähävaraisen taloudellista tilannetta ja vähentää köyhyydestä syntyviä haittavaikutuksia kaupungeissa. Köyhät työläisperheet saivat viljellä ravintokasveja palstoilla ja saivat myös merkittävää lisätuloa myymällä puutarhansa tuotteita. Suomessa siirtolapuutarhoista saadulla ravinnolla on ollut merkitystä erityisesti sota- ja kriisiaikoina. Suomessa ihmisten ravitsemus perustui vielä 1900-luvun alussa viljaan ja perunaan, joiden sadon epäonnistuminen hallanarkuuden takia aiheutti katovuosia ja nälkähätää. Puutarhaviljelyä pidettiin pitkään hyödyttömänä yläluokan huvina ja kasviksia lähinnä eläinten ruokana, mutta kansanvalistustyön ansioista ihmisten tietämys myös vihannesten kasvatamisesta kasvoi ja niiden merkitys ravinnonsaannin turvaajana ja terveyttä edistävänä ravintona lisääntyi. Vähitellen lisääntyi esimerkiksi palkokasvien ja muiden vihannesten viljely leipäviljan korvaamiseksi. (Siivonen ym. 1999, 26; Laaksonen 2013, 16; Piirainen 2019, 4.)

Saksaa pidetään yhtenä siirtolapuutarha-aatteen kotimaana, koska ensimmäiset siirtolapuutarhat ovat saaneet siellä alkunsa. Saksan Scherebergärten-puutarhat perustettiin alun perin lasten virkistys- ja ulkoilutoimintaa varten, mutta vähitellen ne muuttuivat aidatuiksi alueiksi, jotka oli jaettu palstoiksi ja missä sijaitsi pieniä mökkejä. Voimakas muuttoliike suuriin kaupunkeihin aiheutti työväestölle taloudellista ahdinkoa ja asuntopulaa. Sen helpottamiseksi rakennettiin yksinkertaisia asuinsuojia, joiden ohessa sijaitsi viljelypalstoja. Myöhemmin näitä palstoja ryhdyttiin vuokraamaan suoraan viljelijöille ja uusille alueille rakennettiin valvotut leikkikentät, yhteiseen käyttöön varatut viheralueet sekä työkaluvarastot ja käymälät. Samaan aikaan myös palstanvuokraajat alkoivat aktivoitua ja perustivat omia liittojaan turvatakseen viljelytoiminnan jatkuvuuden. Siirtolapuutarhat kehittivät eri vaikuttein ja levisivät suosituiksi ympäri Eurooppaa 1900-luvulle tultaessa. Siirtolapuutarha-aate levisi Keski-Euroopasta Tanskaan ja edelleen muualle Pohjolaan. Ensimmäiset siirtolapuutarhat Pohjoismaissa perustettiin Tanskan Aalborgiin ja Kööpenhaminaan. Tanskan siirtolapuutarhat (*Kolonihav*) saavuttivat suuren suosion nopeasti ja pelkästään Kööpenhaminassa oli 1900-luvun alussa yli 10 000 siirtolapuutarhapalstaa. Ruotsin ensimmäinen siirtolapuutarha *Pildammskolonie* Malmössä perustettiin myös samoihin aikoihin ja vähitellen aate eteni myös muualle Ruotsiin ja Suomeen. (Siivonen ym. 1999, 19–30; Laaksonen 2013, 15-19.)

Kaupungistuminen ja teollistuminen ovat vaikuttaneet siirtolapuutarhakulttuurin syntyyn, sillä 1900-luvun teollistumisen myötä herättiin ajattelemaan, että epäterveellisessä kaupunki-ilmastossa asuville ihmisille tulisi järjestää mahdollisuus terveellisempään elintapaan ja että myös kaupunkiympäristöön tulisi tuoda vihreyttä. Kaupunkeihin muutti maalta paljon väkeä työn perässä, työväki asui ahtaissa ja huonoissa oloissa, eikä pihossa ollut tilaa viljelyyn, vaikka työläiset olivat tottuneet kodeissaan viljelemään ruokaa. Työajan lyhentäminen kahdeksaan tuntiin 1920-luvulta lähtien lisäsi työläisten vapaa-aikaa, ja se vauhditti osaltaan myös siirtolapuutarhojen perustamista. Siirtolapuutarhat nähtiin ratkaisuna kaupungistumisen ongelmiin, mutta niiden perustamisella oli myös kansanterveydellinen ja kasvatuksellinen merkitys. Alueet perustettiin lähelle työläisten kaupunginosia hyvien kulkuyhteyksien päähän, jolloin työläisperheillä oli mahdollisuus puutarhaviljelyyn vapaa-ajallaan. Siirtolapuutarhojen ajateltiin olevan terveellisiä paikkoja työläisille viettää vapaa-aikansa ja palautua raskaasta työstä. Kasvien viljely ja niiden käyttö ravintona vähensi tarvetta ostaa elintarvikkeita ja tuotteiden myynnistä sai taloudellista hyötyä. (Laaksonen 2013, 21; Piirainen 2019, 13,16.)

Aineellisten hyötyjen lisäksi puutarhaviljely ja siirtolapuutarhat on nähty yksilön terveyttä ja hyvinvointia edistävänä, mutta myös kansantaloutta parantavana ja yleistä hyvinvointia kasvattavana

tekona. Puutarhakasvien viljely oli konkreettista työtä isänmaan hyväksi, mikä lisäsi kansakunnan omavaraisuutta. Hyötykasvit ja hyvin hoidettu kasvimaat tarjosivat myös virikkeitä ja mielihyvää ihmisille. Puutarhanhoidon katsottiin lisäävän perheen yhtenäisyyttä, sopusointua ja onnellisuutta, koska se lisäsi perheen taloudellista hyvinvointia ja suojaasi perheitä köyhyydeltä ja kurjuudelta. Puutarhaviljelyn uskottiin myös lisäävän raittiutta ja vähentävän alkoholin aiheuttamia haittoja. (Piirainen 2019, 1.)

Siirtolapuutarhojen syntyyn Suomessa ovat vaikuttaneet merkittävästi myös 1900-luvun alussa Suomeen perustetut koulupuutarhat. Niiden taustalla on ollut ajatus kasvitarhaviljelyn kasvatuksellisesta merkityksestä. Koulupuutarhan tarkoitus oli tarjota lapsille kesällä hyödyllistä tekemistä. Koulupuutarhojen ja kansakoulujen kasvitarhaopetuksen avulla puutarhatietoa saatiin levitettyä laajasti koko maahan. Koulupuutarha korosti työn merkitystä ja arvostusta sekä puutarhatyön taloudellisia ja terveydellisiä hyötyjä. Puutarhatyön ajateltiin kehittävän monenlaisia hyödyllisiä henkisiä ominaisuuksia, kuten ahkeruutta, kärsivällisyyttä ja järjestelmällisyyttä. Ahkeruuteen kasvatamista ihannoitiin ja joutilaisuuden ajateltiin johdattavan lapsia huonoille tavoille ja opettavan tarpeettomia tapoja. Koulupuutarhat olivat suosittuja erityisesti vähävaraisten perheiden keskuudessa, koska perhe sai kesän päätteeksi lapsen palstan antimet itselleen.

(Laaksonen 2013, 22; Piirainen 2019, 16.)

Varsinaiset ensimmäiset siirtolapuutarhat perustettiin 1910-luvulla Porvooseen, Tampereelle, Ouluun ja Helsinkiin (Piirainen 2019, 17). Vuonna 1916 perustettu Tampereen Hatanpään siirtolapuutarha on Suomen vanhin olemassa oleva siirtolapuutarha (Laaksonen 2013, 23). Aluksi palstoilla oli pieniä vajoja puutarhatarvikkeiden säilytykseen, mutta myöhemmin alkoi puutarhamaisemaan ilmestyä ensimmäisiä siirtolapuutarhamökkejä. Alussa siirtolapuutarhurit tarvitsivat myös opastusta viljelyyn. Palkattu puutarhaneuvoja toimi viljelijöiden apuna ja myöhemmin siirtolapuutarhassa kävi myös vieraileva opetusluennoitsija kouluttamassa viljelijöitä. Aluetta hoidettiin heti alusta alkaen talkoilla ja niihin osallistuminen oli kirjattu yhdistyksen sääntöihin. Isompiin avustuksiin esimerkiksi vesijohdon ja vedenottoaikkojen perustamiseen haettiin avustusta kaupungilta. (Ilves 2016, 26.)

Nykyään siirtolapuutarhoja on ympäri Suomea suurissa ja keskisuurissa kaupungeissa. Siirtolapuutarhoja on yli 60 ja viljelijöitä noin 6000. Suomen Siirtolapuutarhaliittoon kuuluvia alueita on 24 kaupungissa. Pohjoisimmat siirtolapuutarhat sijaitsevat Oulussa, Torniossa ja Rovaniemellä. Suomen siirtolapuutarhaliiton jäsenenä on 31 siirtolapuutarhaa ja ryhmäpuutarhaa. (Elävä perintö 2020, Viitattu 30.7.2020; Suomen Siirtolapuutarhaliitto 2020a, Viitattu 30.7.2020.)

Pohjoisessa Suomessa puutarhaviljely ei ole saavuttanut suosiota yhtä paljon, kuin maan eteläosissa. Lapissa on tällä hetkellä kaksi siirtolapuutarhaa, Torniossa ja maailman pohjoisin siirtolapuutarha Rovaniemellä. Lapin siirtolapuutarhat ovat vielä nuoria verrattuna moneen Etelä-Suomen alueeseen. Kiinnostus puutarhaviljelyyn on levinnyt hitaammin, ja pohjoiseen ei ole syntynyt siinä määrin puutarhakulttuuria ja -perinnettä, kuin etelän kaupunkeihin. Puutarhatoiminnan pääpaino on ollut läpi historian maan eteläosassa. Puutarhanhoitoa on harjoitettu Etelä- ja Lounais-Suomen kartanoissa ja maaseudulla jo satoja vuosia sitten. Ensimmäiset puutarhayhdistykset ja puutarhappilaitokset perustettiin jo 1800-luvulla Etelä-Suomeen, mutta vielä 1920-luvulla puutarhaviljely oli vähäistä pohjoisessa. (Piirainen 2019, 4.)

Yhteiskunnallinen kehitys ja taloudellinen tilanne on vaikuttanut voimakkaasti eri aikakausina siirtolapuutarhojen syntyyn, kehittymiseen ja suosioon. Ruoantuotanto on noussut tärkeäksi yhteiskunnallisen keskustelun aiheeksi 1980-luvulta lähtien, jolloin arvostus luontoa, lähiruokaa ja turvallista ruoan tuotantoa kohtaan lähti nousuun. Ruoantuotannon ilmastovaikutukset ovat nousseet tärkeään asemaan tämän hetken yhteiskunnallisessa keskustelussa. Tämän lisäksi nykyajan tietotyötä tekeviä ihmisiä kiinnostaa käsillä tekeminen. Työn vastapainoksi halutaan rauhallista ja pitkäjänteistä tekemistä, jonka nähdään sopivan vastuulliseen arvomaailmaan. Tämän trendin myötä myös siirtolapuutarhoista on tullut nykyään suosittuja vapaa-ajan viettopaikkoja ja puutarhaharrastuspaikkoja. Hyötyviljely ja ruoantuotanto ovat saaneet uudenlaisen merkityksen. Painopiste ruoantuotannossa liittyy nykyisin enemmän turvalliseen ruoan saatavuuteen kuin ravinnontarpeen tyydyttämiseen. Siirtolapuutarhat ovat myös ekologinen vaihtoehto satojen kilometrien pituisille mökkimatkoille, koska alueet sijaitsevat kaupungin sisällä, tarjoten ihmisille yhteyden luontoon. (Laaksonen 2013, 26.)

3.2 Siirtolapuutarha alueena

Siirtolapuutarhaliiton määritelmän mukaan siirtolapuutarha on alue, joka on jaettu 250–500 m² palstoihin. Palstoilla sijaitsee pieni mökki, joka on kooltaan 20–45 m². Siirtolapuutarha-alueiden ja -mökkien ulkonäkö vaihtelee rakennusvuosien ja kaupunkien mukaan. Jokainen alue muodostaa ainutlaatuisen arkkitehtuurisen kokonaisuuden. Samalla alueella voi olla erikokoisia ja -värisiä mökkejä, tai alue voi olla ilmeeltään yhteneväinen ja moderni. Siirtolapuutarhan määritelmään vaikuttaa se, kuka määritelmän tekee. Siirtolapuutarhayhdistykset esimerkiksi painottavat alueen määrittelyssä puutarhaviljelyn roolia, kun taas kuntien kaavoituksessa siirtolapuutarhat nähdään enemmän

virkestys- ja loma-asuntoalueina. Siirtolapuutarhasta käytetään yleisesti myös nimitystä ryhmäpuutarha. Aikojen saatossa siirtolapuutarhasta on käytetty myös nimitystä puutarhasiirtola, perhepuutarha ja suvipuutarha. (Vantaan kaupunki 2011, 5, viitattu 20.11.2020; Laaksonen 2013, 37; Suomen siirtolapuutarhaliitto 2021c, viitattu 15.2.2020.)

Siirtolapuutarhojen ja mökkien koot vaihtelevat alueittain. Uudelle siirtolapuutarha-alueelle tulee löytää riittävän suuri yhtenäinen alue, johon saadaan sijoitettua suunniteltu määrä palstoja. Siirtolapuutarhaliiton ohjeen mukaan viljelijöitä ja palstoja olisi hyvä olla 30–50, jotta yhdistys ja alue olisivat toimivia heti alusta alkaen. (Vantaan kaupunki 2011, 12, viitattu 20.11.2020.) Suomessa siirtolapuutarha-alueen koko vaihtelee reilusta hehtaarista kymmenien hehtaarien alueisiin. Palstojen määrä vaihtelee muutamasta kymmenestä useampiin satoihin. Esimerkiksi Suomen pienin Rovaniemen ryhmäpuutarhan alue on kooltaan noin 1,2 hehtaaria ja alueella sijaitsee 24 palstaa hirsimökkeineen (kuvio 1). Suomen suurin siirtolapuutarha-alue Helsingin Pakilassa on kooltaan 21 hehtaaria ja alueella on 320 puutarhapalstaa. Tornion 2014 perustetulla alueella sijaitsee 48 palstaa. (Korva 2020; Suomen Siirtolapuutarhaliitto 2021b, viitattu 17.2.2021.)



KUVIO 1. Napapiirin ryhmäpuutarha (Metsola 2020)

Siirtolapuutarha-alueet ilmentävät myös aikakautta, jolloin ne on perustettu. Esimerkiksi Suomen vanhin siirtolapuutarha, vuonna 1918 Helsinkiin perustettu Ruskeasuon siirtolapuutarha on kooltaan 5,3 hehtaaria ja alueella on 115 palstaa, kooltaan 100–700 neliötä. Palstoilla sijaitsee pienehköjä, enintään 24 neliön mökkejä, jotka ovat paljolti vielä alkuperäisessä kunnossa. Kuviossa 2 on

Ruskeasuon siirtolapuutarhamökki 70-luvulta. (Brunakärr Koloniträdgårdsförening 2021, viitattu 7.4.2021.)



KUVIO 2. Ruskeasuon Siirtolapuutarha vuonna 1978 (Punkari 1978)

Siirtolapuutarha sijaitsee kaupungin vuokramaalla tai yksityisellä maalla taajamassa tai sen läheisyydessä. Alun perin alueet rakennettiin lähelle taajamaa hyvien kulkuyhteyksien päähän, mutta kaupunkien laajentumisen myötä moni alue on jäänyt liikenteen ja asutuksen väliin. Nykyisin ne toimivat erityisinä viherkaistaleina ja niiden merkitys kaupungin julkisina viheralueina on vähitellen kasvanut. Nykyisin uusia alueita perustettaessa korostetaan sitä, että siirtolapuutarhan tulee sijaita hyvien kulkuyhteyksien päässä ja että lähellä on hyvä olla siirtolapuutarhatoimintaa tukevia muita toimintoja, kuten virkistys- ja retkeilyalueita. Siirtolapuutarhan sijainti vesistön lähellä lisää alueen viihtyisyyttä (kuvio 3) Lisäksi sijainti muiden toimintojen yhteydessä lisää alueen avoimuutta muillekin kaupunkilaisille, alueen käyttöaste lisääntyy ja keskittäminen vähentää perustamiskustannuksia. (Ahlfors-Friman 1991, 8–9; Vantaan kaupunki 2011, 6, viitattu 20.11.2020.) Esimerkiksi Oulun Hietasaaren uusi siirtolapuutarha-alue on osa laajempaa Hietasaaren virkistys- ja ulkoilualueita. Alueella on retkeily- ja pyöräilyreittejä, jotka kulkevat siirtolapuutarha-alueen läheisyydessä. Kaupunki on myös varannut muutaman palstan asuntomessukohteiksi, jolloin palstan vuokraaja rakentaa palstan asuntomessujen oheiskohteeksi. (Oulun kaupunki 2020, viitattu 15.12.2020.) Alueet voivat parhaimmillaan tukea monenlaisia toimintoja, myös kaupallista toimintaa, mutta ennen kaikkea kaikkien kaupunkilaisten hyvinvointia.



KUVIO 3. Tornion siirtolapuutarha sijaitsee kauniilla ja rauhallisella paikalla Tornionjoesta haarautuvan Keroputaan rannalla noin 4,5 kilometrin päässä Tornion keskustasta. (Nikkilä 2020)

Alun perin siirtolapuutarhat perustettiin joutomaiksi katsotuille alueille, koska siirtolapuutarharakentamisella ei ole yhtä suuria maaperävaatimuksia kuin kaupunkirakentamisella. Nykyään, kun siirtolapuutarhojen ajatellaan olevan osa kaupungin virkistysaluekokonaisuutta, pyritään huomioimaan laajemmin myös asukkaiden edut. Pääosan maaperästä tulisi olla puutarhaviljelyyn soveltuvaa, eikä alue saa olla liian hallanarka tai tuulinen. (Hauhtonen ym. 1987, 16–17; Vantaan kaupunki 2011, viitattu 20.11.2020; Laaksonen 2013, 38.) Alueen maaperän soveltuminen viljelykäyttöön on tärkeä selvittää uutta aluetta perustettaessa. Esimerkiksi raskas savimaa on haastavaa viljellä ja toisaalta taas hiekkamaa vaatii kastelua huomattavasti enemmän kuin muut maalajit. Alueen maaperästä tulee selvittää lisäksi mahdolliset raskasmetallit ja jäämät, joilla voi olla vaikutusta viljelyyn.

3.3 Siirtolapuutarhatoiminta

Siirtolapuutarhat ovat kehittyneet viheralueiksi, joissa harjoitetaan viljely- ja virkistystoiminnan lisäksi monenlaista muutakin yhteisöllistä toimintaa ja alueet tarjoavat erilaisia palveluita alueen käyttäjille ja lähialueen asukkaille. Siirtolapuutarhojen merkitystä yksilölle on selvitetty esimerkiksi Meri-Maija Laaksosen 2013 valmistuneessa Pro Gradu -tutkimuksessa ”Ruokaturvasta ekologiseen elämäntapaan, Helsingin siirtolapuutarhojen sosiaalisen rakenteen ja merkityksen muutos ajan saatossa”. Tässä luvussa tarkastellaan siirtolapuutarhatoimintaa ja sen monipuolisuutta erityisesti Laaksosen tutkimukseen pohjautuen ja peilaten näitä tuloksia muihin lähteisiin.

Siirtolapuutarhatoimintaan liittyy monia arvoja. Tärkeimmät syyt ryhtyä siirtolapuutarhaviilijäksi ja hankkia oma palsta ovat harrastuksen luonnonläheisyys, viljelytoiminta sekä mökkipalstan edullinen sijainti. Oma asuinalue ja sen lähiympäristö ovat useimmille ihmisille tärkeä osa jokapäiväistä elämää. Ihmiselle on tärkeää kuulua johonkin paikkaan sekä kokea omakohtainen suhde ympäröivään luontoon. Erityisesti vanhemmat ikäluokat arvostavat luonnonläheisyyttä ja viljelymahdollisuutta, kun taas nuoremmille mökin läheisyys on tärkeää. Viljelyn ja puutarhanhoidon ajatellaan edistävän niin fyysistä kuin henkistäkin terveyttä. Tärkeä syy palstalla viihtymiseen on mahdollisuus kasvaa puhdasta, laadukasta ja turvallista ruokaa. Kesämökin sijainti keskellä kaupunkia mahdollistaa muun muassa työssäkäynnin palstalta käsin ja kaupungin palvelut ovat saavutettavissa helposti. Lähellä olevalla siirtolapuutarhamökillä voi asua koko kesäkauden ja talvisinkin sitä voi käyttää retkikohteena. (Laaksonen 2013, 82–85.)

Siirtolapuutarhatoiminta on yhteisöllistä toimintaa ja parhaimmillaan kaupungin liepeillä sijaitsevat puutarha-alueet tukevat monimuotoista sosiaalista ja hyvinvointia lisäävää elämää alueellaan. Perinteisesti aluetta hallinnoi sekä hoitaa siirtolapuutarhaviilijöiden muodostama yhdistys sääntöineen ja talkoovelvoitteineen. Puutarha-alueet voivat edistää eri ryhmien hyvinvointia, myönteistä kanssakäymistä ryhmien välillä ja ryhmien integroitumista toimivaksi yhteisöksi. Siirtolapuutarha-alueilla voi olla monenlaista yhteisöllistä toimintaa, kuten esimerkiksi juhlia, talkoita, myyjäisiä, kerhoja, kursseja ja tapahtumia. Talkoot ja juhlat ovat suosituimpia osallistumismuotoja viljelijöiden keskuudessa. Talkoiden merkitys on suuri, koska niiden avulla pyritään pienentämään alueen kunnossapitokustannuksia ja samalla luomaan yhteishenkeä alueilla. Monet siirtolapuutarhat järjestävät yhteisöllistä toimintaa myös laajemmin alueen asukkaille ja toiminnan taustalla voi olla pyrkimys edistää yhteiskunnan ja eri sosiaaliryhmien hyvinvointia. Esimerkiksi Euroopassa monet siirtolapuutarhat järjestävät lapsille ja koululaisille luonto- ja viljelykoulutusta ja opettavat heikommassa

asemassa oleville viljely- ja ruoanlaittotaitoja. (Laaksonen 2013, 92; Office International du Coin de Terre et des Jardins Familiaux a.s.b.l 2017, 9–13.)

Yhteisöllisyyttä ja kanssakäymistä muiden viljelijöiden kanssa ei kuitenkaan pidetä nykyään siirtolapuutarhatoiminnassa niin tärkeänä kuin aiemmin. Siirtolapuutarhojen loma-asuntoprojektin korostuu, ja tämän vuoksi siirtolapuutarha-ajatuksen ja yhteisöllisyyden merkitys on vähentynyt toiminnassa ja erilaisten palveluiden merkitys korostunut. Alueen toimintaan ja kehittämiseen ei haluta sitoutua enää siinä määrin kuin aiemmin. Usein vastuu toiminnasta jää muutamien aktiivisten harteille. Ikäryhmittäin tarkasteltuna Laaksonen tutkimuksessa käy ilmi, että aktiivisimmin erilaiseen toimintaan osallistuvat 45–64 -vuotiaat ja vähiten 17–44 -vuotiaat. Nykypäivän siirtolapuutarhaviljelijät toivovat alueelle myös enemmän maksullisia palveluita, kuten kioski- ja kahvilatoimintaa, sekä huolto-, kunnossapito-, puutarhanhoito- ja avustuspalveluita. Toisaalta toivotaan myös aktiiviteetteja ja yhteishenkeä kohottavaa toimintaa, kuten grillijuhlia, lauantaitansseja, liikuntakerhoja ja lapsille ohjattua toimintaa. Puutarhanhoidon osalta toivotaan koulutusta ja neuvontaa sekä mahdollisuutta vuokrata välineitä ja vaihtaa kasveja toisten puutarhaviljelijöiden kanssa. (Laaksonen 2013, 84–91.)

Alun perin siirtolapuutarhamökit olivat vaatimattomia levähdyspaikkoja viljelijöille. Loma-asuntoprojektin kasvamisen myötä mökkien varustetaso on kasvanut. Mökit ovat yleisesti loma-asuntoja ja niissä vietetään vapaa-aikaa ja yövytään. Nykyisissä mökeissä on nykyaikainen varustetaso, mikä lisää niiden käyttöastetta ja yöpymisten määrää. Suurin osa siirtolapuutarhureista yöpyy mökillään, nuoremmat aktiivisemmin. Suurimmassa osassa mökeistä on nykyisin sähkö ja sähkölämmitys. Paremmin varustelluissa mökeissä on lämmöneristeet ja kahdenkertaiset ikkunat. Sisään tulevan juoksevan veden, sisäkäymälöiden ja ilmalämpöpumppujen määrä on myös lisääntynyt uusilla alueilla. (Laaksonen 2013, 92–93.)

Viljelyllä on edelleen tärkeä osa siirtolapuutarhatoiminnassa huolimatta siitä, että loma-asuntoprojektin merkitys on korostunut. Siirtolapuutarhureilla on melko vapaat kädet palstansa viljelyssä, mutta joitain sääntöjä esimerkiksi pensasaitojen ja yksittäisten puiden osalta annetaan erillisissä ohjeissa ja alueen säännöissä. Viljelytavat ovat myös muuttuneet entiseen verrattuna, sillä painopiste on ollut viime vuosina enemmän koristekasvien viljelyssä. Hedelmäpuita ja marjapensaita palstoilla on kasvatettu runsaasti, mutta kiinnostus muiden syötävien kasvien viljelyyn on ollut vähäisempää vielä 90-luvulla. Mielenkiinto hyötykasvien kasvattamiseen on vähitellen lisääntynyt 2000-luvulta lähtien, koska nuoret ovat ottaneet haltuunsa siirtolapuutarhamökkejä ja -palstoja. Nuoret ovat aiempaa

sukupolvea kiinnostuneempia hyötykasvien kasvattamisesta, koska heille ruoantuotanto merkitsee laajempaa yhteiskunnallista ilmiötä. Luomuviljely on siirtolapuutarhoissa suosittua ja enemmistö kasvattaa hyötykasvinsa luomumenetelmin, koska ruoan puhtaus ja turvallisuus ovat tärkeä syy ylipäättään ryhtyä siirtolapuutarhuriksi. (Laaksonen 2013, 94–96; Vallinkoski 2020, viitattu 18.4.2021.)

3.4 Siirtolapuutarhaviljelijät

Nykyään siirtolapuutarhaviljely on kaikkien sosiaaliryhmien harrastus, jossa on mukana eri-ikäisiä ja koulutustaustoiltaan erilaisia ihmisiä. Etenkin nuorten kiinnostus siirtolapuutarhoja kohtaan on lisääntynyt viime vuosikymmenen aikana. Siirtolapuutarhoissa on käynnissä sukupolvenvaihdos, kun siirtolapuutarhapalstoja hankkivat aiempaa nuoremmat. Siirtolapuutarhureiden keski-ikä on laskenut viime vuosina selvästi, vaikka siirtolapuutarhureita on yhä eniten ikäluokissa 45–64 -vuotiaat ja yli 65-vuotiaat. Siirtolapuutarhaviljely on naisvaltaista ja usein palstan vuokraajana on nainen, mutta nuoremmissa viljelijöissä miesten osuus on selvästi kasvussa. Lapsiperheiden osuus on myös kasvanut ja alueille on tullut paljon uusia lapsiperheitä. (Laaksonen 2013, 65–68; Matsson 2019, 4.)

Siirtolapuutarhureiden sosioekonominen rakenne on monipuolistunut vuosien varrella, sillä korkeasti koulutettujen määrä on selvästi kasvanut. Siirtolapuutarhaviljelijöitä on eri ammattikunnista ja tuloluokista. Ammattiryhmistä suurimmat ovat toimihenkilöt ja virastoissa työskentelevät, joiden määrä on yli kaksinkertaistunut neljännesvuosisadassa. Siirtolapuutarhurit ovat myös paremmin toimeentulevia kuin aiemmin. Toisaalta eläköityminen vaikuttaa tuloihin, jolloin myöskin viljelijöitä on paljon pienemmissä tuloluokissa. Vaikuttaa siltä, että siirtolapuutarhaviljely on entistä enemmän hyvätuloisten toimintaa. Elintason nousun ja kysynnän myötä myös mökkien hinnat ovat nousseet ja jopa kolminkertaistuneet 90-luvun alusta. (Laaksonen 2013, 69–76.)

Suurin osa siirtolapuutarhaviljelijöistä asuu kaupungissa kerrostalossa. Heille siirtolapuutarhapalsta tarjoaa oman pihan ja mahdollisuuden viljelyharrastukseen lähellä omaa asuinalueetta. Siirtolapuutarhan sijaintiin vaikuttaa se, missä alueen viljelijät asuvat, sillä viljelijät arvostavat sitä, että kodin ja palstan välillä on lyhyt välimatka. Etäisyys asunnolta palstalle vaihtelee, mutta keskimäärin viljelijät asuvat alle 10 kilometrin säteellä palstasta. Siirtolapuutarhaviljelijät suosivat liikkumisessa julkisia liikennevälineitä ja polkupyörää, jos alueelle on hyvät julkiset liikenneyhteydet ja kevyen

liikenteen väylät. Julkisia kulkuvälineitä käyttävät eniten yli 65-vuotiaat. Autolla liikkuminen on myös yleistä, varsinkin suuremmissa ruokakunnissa ja nuoremmassa 17–44 -vuotiaiden ikäluokissa. Kulkuneuvon valintaan vaikuttavat myös asuinalue sekä kodin ja palstan välinen etäisyys. Esikaupunkialueella tai lähiössä asuvat käyttävät yleisemmin kulkuvälineenä omaa autoa ja pyörää. Keskustassa asuvat käyttävät taas enemmän julkista liikennettä tai kävelevät palstalle. Auton ja julkisen liikenteen käyttö kasvaa sitä mukaa, mitä suurempi kodin ja palstan välinen etäisyys on. 10–15 kilometrin matkalla autoa ja julkisia liikennevälineitä käytetään ensisijaisina kulkuvälineinä. Muutaman kilometrin matka kuljetaan taas helpommin kävellen tai pyörällä. (Laaksonen 2013, 76– 81.)

3.5 Uuden siirtolapuutarhan perustaminen

Uuden alueen perustaminen on usein pitkä prosessi ja se vaatii työtä kaupungilta ja siirtolapuutarhayhdistykseltä, ennen kuin siirtolapuutarhaviljelijät pystyvät aloittamaan mökkien rakentamisen ja viljelytoiminnan. Työ alkaa esimerkiksi siitä, että kiinnostuneet ihmiset ottavat yhteyttä kuntaan ja sopivia alueita ryhdytään kartoittamaan yhdessä kunnan maankäytön suunnittelun kanssa. Hankkeen alullepanijana voi olla aktiivinen joukko kaupunkilaisia, jotka tekevät aloitteen alueen perustamisesta. Aloitteen myötä kaupunki päättää, lähdetäänkö aluetta kaavoittamaan siirtolapuutarhaksi. (Korva 2020.)

Kaupungin maankäyttöpolitiikka ja maankäytön kehittäminen vaikuttavat oleellisesti uusien siirtolapuutarhojen perustamiseen. Ilveksen (2016) tutkimuksen mukaan kaupungin ja siirtolapuutarhojen suhde ei aina ole helppo, koska kaupungin näkökulmasta katsoen pienen ryhmän edut jäävät usein taka-alalle suurien kehitysuunnitelmien tieltä. Tämä tulee esille hyvin myös siirtolapuutarhojen historiaa tarkasteltaessa. Siirtolapuutarhojen luonne ja niiden perustamisen syyt ovat vaihdelleet eri aikakausina ja siirtolapuutarhat ovat saaneet taistella olemassaolostaan usein asuntotuotannon kanssa. Edelleen löytyy myös vastustusta, koska siirtolapuutarha-aatetta ja alueiden merkitystä yhteiskunnan ja ympäristön kannalta ei tunneta riittävästi. (Laaksonen 2013, 35; Ilves 2016, 77.)

Alueen perustajakunta tai siirtolapuutarhayhdistys vastaa hankkeen suunnittelusta, rakennuttamisesta ja kustannuksista. Suunnittelu tehdään yhteistyössä kaupungin kaavoituksen, rakennusvalvonnan ja kunnallistekniikan kanssa. Siirtolapuutarha-alueesta laaditaan kokonaissuunnitelma, joka sisältää muun muassa osasuunnitelman kunnallistekniikasta, piha- ja istutussuunnitelman,

alueen käyttösuunnitelman ja ylläpitoon liittyvät säännöt sekä mökkisuunnitelmat. (Vantaan kaupunki 2011, 13, viitattu 20.11.2020.)

Alkuvaiheessa laitetaan yleensä alulle myös siirtolapuutarhayhdistyksen perustaminen ja siihen tavoitellaan jäseniä mukaan eri tavoin. Asiasta voidaan esimerkiksi järjestää erillinen info- ja tiedotustilaisuus. Siirtolapuutarhayhdistyksen muodostavat yleensä alueella mökkiä ja palstaa hallinnoivat henkilöt. Toinen mahdollinen mutta harvinaisempi siirtolapuutarhan hallinnointitapa on osuuskunta- tai osakeyhtiömuotoinen. Yhdistys solmii alueesta vuokrasopimuksen alueen omistajan, useimmiten kunnan kanssa. Yhdistys vuokraa palstan eteenpäin siirtolapuutarhaviilijälle, joka rakentaa tai rakennuttaa palstalle mökin. Yhdistys vastaa alueen hoidosta ja hallinnoinnista, laatii säännöt toiminnalle ja valvoo, että niitä noudatetaan. Yhdistys kerää jäseniltä palstan vuokran lisäksi jäsen- ja toimintamaksuja, joilla katetaan alueen hoitokuluja. Hoitokuluja kertyy esimerkiksi alueen valvonnasta, yleisten alueiden hoidosta sekä jäte- ja vesihuollosta. (Vantaan kaupunki 2011, 14, viitattu 20.11.2020; Metsola 2020.)

Kun yhdistyksen perustaminen ja hallituksen kokoonpano alkavat olla selvillä, usein päästään lähemmäs konkretiaa eli alueen valintaa. Alueen hyväksynnän jälkeen, mikä usein vaatii kaupunginvaltuuston tai vähintään teknisen lautakunnan päätöksen, kaupunki kaavoittaa alueen siirtolapuutarhaksi ja laatii suunnitelmat yhdessä siirtolapuutarhayhdistyksen kanssa ennen rakennusluvan hakemista. Alueen omistaja tekee maanvuokrasopimuksen siirtolapuutarhayhdistyksen kanssa. Vuokrasopimus on yleensä pitkäaikainen, vaihdellen 10 vuodesta 50 vuoteen. Vuokrasopimuksen solmimisen jälkeen alueen hallinta siirtyy siirtolapuutarhayhdistykselle, ja yhdistys vahvistaa alueen järjestyssäännöt. Palstojen jako voi olla kunnan tai siirtolapuutarhayhdistyksen vastuulla, riippuen siitä, miten asiasta on perustamisvaiheessa sovittu. Siirtolapuutarhayhdistys laatii yleensä palstanvuokrasopimukset viljelijöiden kanssa. Alueen suunnitelmien valmistuttua ja palstojen jaon jälkeen alkaa varsinainen rakentaminen. Alueen perustaminen alkaa maatöillä ja infrastruktuurin rakentamisella, jonka jälkeen päästään mökkien rakennuspaikkojen ja palstojen valmisteluun. Mökkien rakentaminen voi alkaa yksilöllisesti tai uudella alueella mökeistä voidaan tehdä urakatilaus, jolloin kaikki tai useampi mökki rakennetaan sovittuun vaiheeseen sovitulla aikataululla. Mökkien rakentamisaikataulu on määritelty rakentamistapaohjeessa ja se vaihtelee keskimäärin vuodesta kolmeen vuoteen. (Metsola 2020; Korva 2020.)

3.6 Siirtolapuutarhat kaavoituksessa

Siirtolapuutarha on kaupungin viheralueiden erityismuoto, jolla on oma asemansa kaupunkikuvassa sekä aluesuunnittelussa. Monet nykyiset siirtolapuutarhat ovat kulttuuri- ja maisema-arvoiltaan merkittäviä alueita ja ne ovat osa kaupunkirakennetta ja kestäväää kehitystä. Siirtolapuutarhat pyritäänkin suunnittelemaan nykyisin monipuolisina ja toiminnallisina maisemakokonaisuuksina. (Laaksonen 2013, 59–60.)

Siirtolapuutarhalle varattu alue pitää kaavoittaa siirtolapuutarha-alueeksi, jotta sen pysyvyys turvataan (Suomen Siirtolapuutarhaliitto 2021b, viitattu 17.2.2021). Kaavoituksen tarkoitus on ohjata maankäytön suunnittelua ja osoittaa alue rakentamista varten. Kaavoituksen tavoitteena on luoda sellaisia ratkaisuja asuinympäristölle, että ne luovat hyvinvointia ja elinvoimaa kestäväällä tavalla. Maankäytönsuunnittelua ja kaavoitusta ohjaavat maankäyttö- ja rakennuslaki, valtakunnalliset alueiden käyttötavoitteet, kunnalliset strategiat, maapolitiikka ja rakennusjärjestelyt. Kaavoitus jakautuu eri tasoihin, joilla säädellään alueen käyttöä yleisellä ja yksityiskohtaisella tasolla. (Ympäristöministeriö 2020, viitattu 16.12.2020.) Maakuntakaavassa ei oteta kantaa siirtolapuutarhoihin, koska ne eivät ole tarpeellisia maakunnan kehittämisen kannalta.

Yleiskaavassa määritellään alueiden käytön päämäärät kunnissa ja kunta vastaa sen laatimisesta. Yleiskaavassa määritetään kaava-alueen käyttö: esimerkiksi asuinalueiden, viheralueiden, työpaikkojen ja liikenneväylien sijainti. Yleiskaavassa siirtolapuutarhat ovat pääosin viheralueina, mutta esimerkiksi Helsingin Vallilan siirtolapuutarha on merkitty kaupunkipuistoksi. Siirtolapuutarhalle on olemassa kaavamerkintä RP-Siirtolapuutarha-/ palstaviljelyalue. Merkinnällä osoitetaan siirtolapuutarhaksi tarkoitettu alue ja harrastusluonteiseen palstaviljelyyn varatut alueet. Viljelypalsta-alueita, joille ei rakenneta, voidaan osoittaa myös lähivirkistysalueelta VL tai retkeily- ja ulkoilualueelta VR. (Roininen ym. 2003, 57, viitattu 16.12.2020; Ympäristöministeriö 2020, viitattu 16.12.2020.)

Asemakaavassa siirtolapuutarha-alueen käytölle määritellään yksityiskohtaisempia ohjeita, esimerkiksi rakennusohjeita ja määräyksiä palstakohtaisesta viherrakentamisesta. Asemakaavamerkintäpääätös määrää mitä nimitystä alueesta käytetään. Alueella voi olla myös säilyttämistä ja suojelua koskeva merkintä. Asemakaavoituksella turvataan lähellä kaupungin keskustaa sijaitsevan alueen tulevaisuus rakennuspaineessa, koska asemakaavan muuttaminen on melko hidas prosessi. (Laaksonen 2013, 56–59.) Kaavassa on yleensä osoitettava ainakin alueella sallittavan rakentamisen määrä ja tarvittaessa annettava rakentamisesta yksityiskohtaisempiakin määräyksiä.

Asemakaavassa määritellään esimerkiksi alueen liikenneväylien, pysäköintipaikkojen, palstojen ja mökkien sijainti sekä rakennuspaikat ja rakennusoikeudet. (Roininen ym. 2003, 14, viitattu 16.12.2020.) Asemakaavoituksessa määritellään yksityiskohtaisesti alueen käyttö, ja se vaatii kaupungilta paljon taustatyötä. Selvitettävänä on alueen sijainti ja soveltuvuus siirtolapuutarhaksi, sekä mökkityypit ja niiden varustelu. Suunnittelussa täytyy mieltä laajemmin myös toteuttamista, aika-
tauluja, resursseja ja alueen konseptia.

Rakentamistapaohje täydentää asemakaavaa ja sen tarkoitus on ohjata rakentamista, jotta alueesta muodostuisi ilmeeltään yhteneväinen ja toimiva kokonaisuus. Mökeistä laaditaan lisäksi tyyppi-
piirustukset ja alueen perustaja hakee rakennusluvan alueelle. Rakentamistapaohjeessa määritellään mökkien koko, väri vaihtoehdot, pintamateriaalit, kattokaltevuudet ja tonttien rajaaminen. (Vantaan kaupunki 2011, 12, viitattu 20.11.2020.) Rakentamistapaohjeessa annetaan myös erillisiä ohjeita palstojen ja viheralueiden rakentamisesta. Esimerkiksi Oulun Hietasaaren uudella alueella on määritetty, että 2/3 palstasta tulee olla istutuskäytössä ja palstalle on istutettava vähintään yksi hedelmäpuu. Lisäksi on annettu määräyksiä palstalle istutettavien puiden ja pensasaitojen sekä sinne sijoitettavien apurakennusten ja porttien rakenteista ja niiden enimmäiskorkeuksista. (Koiravuranta 2020, viitattu 15.12.2020.)

3.7 Alueen infrastruktuuri

Infrastruktuuriin eli perusrakenteeseen kuuluvat kaikki yhdiskunnan toiminnalle välttämättömät elementit, kuten maa-alueet, rakennukset, liikenneväylät, ympäristörakenteet ja tekniset laitteet. Alueen energia-, jäte- ja vesihuollon verkostot sekä rakennetun ympäristön viher- ja vesialueet ovat myös osa infrakokonaisuutta. Perusrakenne yhdessä luonnonympäristön kanssa muodostaa toimintaympäristön fyysiset puitteet, joiden huolehtimisesta vastaa kunnan tekninen toimi. Infrastruktuuri liittyy oleellisesti kestävään kaupunkisuunnitteluun, jolloin koko suunnitteluprosessissa huomioidaan kestävä kehityksen eri ulottuvuudet kaupunkirakenteen kehittämisessä ja ihmisten hyvinvoinnin parantamisessa. (Huvila & Känkänen 2018, viitattu 4.5.2021; Malinen ym. 2021, 13–14.)

Siirtolapuutarha-alueen perusrakenteiden suunnittelussa tärkeimpänä ovat vesi- ja jätehuollon järjestäminen alueelle. Alueelle tulee suunnitella vesihuolto, jonka edellytyksenä on, että talousvettä varten alueelle rakennetaan kunnallinen vesijohto tai kaivo ja selvitetään luonnonveden hyödyntämisen mahdollisuus kastelussa. Mikäli alue sijaitsee vesistön lähellä, kasteluvedeksi saattaa käydä

läheisen lammen, järven tai joen vesi, jonka käyttö vaatii vesilain mukaisen luvan Aluehallintovirastolta. Talous- ja kasteluvesi johdetaan palstoille useimmiten pinnallisilla ns. kesävesijohdoilla. (Vantaan kaupunki 2011, 13, viitattu 20.11.2020.)

Jätehuollon järjestelyt tulee hoitaa niin, etteivät pohjavesi ja pintavedet saastu. Kunnan jätehuoltomääräykset ohjeistavat erityyppisten jätteiden lajittelusta ja kierrätyksestä tarkemmin. Jätevesien käsittelystä on annettu erillisiä määräyksiä lisäksi ympäristönsuojelumääräyksissä. Siirtolapuutarha-alueen tulee liittyä yleiseen vesijohto- ja viemäriverkoston, mikäli alueella on kunnallinen viemäri. Muussa tapauksessa käymäläjätteet on kompostoitava ja johdettava tyhjennettäviin umpilokasäiliöihin. Talousjätevedet on käsiteltävä esimerkiksi imeytyskaivon kautta ennen niiden johtamista maahan. Jätevesien käsittely on järjestettävä siten, että siitä ei aiheudu ympäristön pilaantumisen vaaraa. (Vantaan kaupunki 2011, 12, viitattu 20.11.2020.)

4 PALVELUMUOTOILU

Tässä luvussa avataan palvelumuotoilun käsitettä ja määrittelyä sekä kuvataan palvelumuotoilun suunnitteluprosessia, sen vaiheita ja metodologiaa tarkemmin. Palvelumuotoilun työkaluja kuvataan yleisellä tasolla ja muutamia infrahankkeisiin soveltuvia työkaluja on otettu lähempään tarkasteluun. Näitä metodeja on hyödynnetty siirtolapuutarhan kehittämisosiossa. Luvussa on myös tarkasteltu palvelumuotoilun hyödyntämisen lähtökohtia ja käyttöä infrahankkeissa.

Palvelumuotoilu on syntynyt yhteiskunnan murroksessa, kun palvelujen merkitys on kasvanut ja palvelujen suunnittelussa on alettu kiinnittämään entistä enemmän huomiota palvelun käyttäjien tarpeisiin. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjät ovat mukana suunnitteluprosessin eri vaiheissa ja heidän toiveensa, tarpeensa ja kokemuksensa tulevat huomioiduksi. Palvelumuotoilu tarjoaa monenlaisia välineitä ja työkaluja kerätä käyttäjätietoa sekä toteuttaa yhteiskehittämistä. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista kehittää ympäristöä innovatiivisesti ja visuaalisesti. Kaupunkisuunnittelussa palvelumuotoilun avulla voidaan ennakoida käyttäjien tarpeita ja tulevaisuuden kokemuksia osana kokonaisvaltaista kaupunkikehitystä. (Ramboll 2020, viitattu 16.11.2020.)

Käyttäjälähtöisyys on korostunut myös julkisissa palveluissa viime vuosina, sillä julkisten palveluiden tuottaminen on käynyt haastavaksi nopeasti muuttuvassa maailmassa. Kuntien pitäisi pystyä tuottamaan palveluita pienemmillä resursseilla, entistä tehokkaammin ja entistä suuremmalle joukolla. Julkisen sektorin täytyy vastata yhä monimutkaisempiin haasteisiin ja huomioida paremmin käyttäjien muuttuvat tarpeet. Julkisten palveluiden tuottavuuden parantamiseksi on esitetty yhtenä ratkaisuna innovointia, jonka keskeisenä keinona palvelumuotoilua pidetään. Julkisen sektorin innovaatiotoiminta on haastavaa ja muotoilun menetelmiä hyödynnetään edelleen melko vähän julkisten palveluiden kehittämisessä. Julkinen hallintorakenne vaalii pysyvyyttä ja innovointi painottuu kunnissa enemmän sisäisiin hallintomenettelyihin kuin laajempiin yhteiskunnallisiin päämääriin. Kuntien toimintaa ohjaavat lainsäädäntö ja poliittinen päätöksenteko. Lainsäädäntö asettaa selkeät rajat palvelujen kehittämiselle, esimerkiksi kansalaisten yhdenvertaisuus palveluissa on lakisääteinen vaatimus. Toisaalta taas poliittiset syyt voivat vaikuttaa haluttomuuteen tehdä yhteistyötä eri organisaatioiden, sektoreiden ja yksilöiden välillä. (Kurronen 2015, 29–34.)

Palvelumuotoilua diplomityössään tutkinut Mikko Latva-Käyrä esittää viisi haastetta, jotka palvelumuotoilu kohtaa organisaatioissa. Ensimmäiseksi palvelumuotoilu koetaan hämmentävänä ja vaikeana, vaikka sen ei pitäisi olla mikään mystinen asia. Toisaalta muotoilun tuottamaa arvoa ei osata nähdä erilaisissa liiketoimintaympäristöissä, vaan muotoilu ajatellaan edelleen perinteisenä tuotteen muotoiluna. Toiseksi palvelumuotoilu joutuu taistelemaan olemassa olevia sosiaalisia normeja vastaan. Normeja ohjaavat mittarit, kannustimet, prosessit, aikataulut ja resurssit. Kolmanneksi palvelumuotoilun arvo on vaikeasti mitattavissa, koska arvo näkyy usein asiakaskokemuksessa ja siten välillisenä hyötynä. Tällaista arvoa ja mittaamatonta hyötyä on hankala ottaa päätöksenteon perusteeksi, kun organisaatioita johdetaan perinteisten mittareiden perusteella. Neljänneksi ilman henkilökohtaista kokemusta on vaikea ymmärtää syvällisemmin, miten palvelumuotoilu tuottaa arvoa ja mitä sen onnistuminen vaatii organisaatiossa. Viidenneksi organisaatioilta puuttuu kyvykkyyksiä hyödyntää laadullista tutkimusta, mikä vaatii täysin uuden paradigman omaksumista ja kykyä nähdä tiedon merkitys suunnitteluprosessissa. (Latva-Käyrä 2019, viitattu 15.2.2021.)

Julkisen sektorin innovaatiotoiminta edellyttää muutosta toimintarakenteessa ja muutosta ajattelutavoissa. Tavoitteena tulisi olla inhimillisen pääoman ja kansalaisten hyvinvoinnin näkeminen tärkeimpänä päämääränä taloudellisten mittareiden sijaan. Käytännössä tämä tarkoittaa, että uusia ratkaisuja suunniteltaisiin yhteissuunnitteluprosesseissa käyttäjien kanssa. Palveluinnovaatiot syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa useiden toimijoiden kesken innovointiprosessissa, jossa käyttäjäkokemus luodaan yhdessä käyttäjän kanssa. Palvelumuotoilun avulla voidaan tehokkaasti ylittää siilorajoja ja parantaa organisaatioiden tehokkuutta, kun ne vastaavat paikallisiin tarpeisiin. Palvelumuotoilun avulla voidaan käydä parempaa dialogia ihmisten välillä ja kerätä niin sanottua hiljaista tietoa, jotta voitaisiin ymmärtää paremmin käyttäjien näkökulmaa ja arvomaailmaa. Ihmisten osaamispotentiaalin hyödyntäminen todennäköisesti lisää hyvinvointia, luottamusta ja hyväksyntää palveluntarjoajan ja käyttäjien välillä. (Kurronen 2015, 34–37.)

Palvelumuotoilu voi avata uusia mahdollisuuksia julkisen sektorin palveluiden kehittämiseksi, kunhan muotoilun mahdollisuudet ymmärretään. Palvelumuotoilu tarjoaa ennen kaikkea keinoja yhteissuunnitteluun, jotta käyttäjiä, henkilökuntaa ja sidosryhmiä voidaan osallistaa paremmin muotoiluprosessiin. Palvelujen innovointi onkin pitkä oppimisprosessi, jossa kokeillaan uusia toimintamalleja ja toimivimmat otetaan käyttöön sekä viedään vähitellen osaksi organisaatiokulttuuria. Palvelumuotoilu vaatii enemmän sekä palvelun tuottajalta että käyttäjältä. Kuntien viranhaltijat joutuvat muuttamaan toimintaansa radikaalisti ja tämä aiheuttaa ymmärrettävästi muutosvastarintaa, koska virkakoneisto voi kokea itsehallintonsa ja ammattitaitonsa olevan vaarassa. Uuden toimintamallin

tuominen osaksi strategiaa vaatii poliittista päätöksentekoa ja muutosjohtamista, jossa asetetaan ihmiset keskiöön suorituskykymittareiden sijaan. Organisaatiokulttuuri on erityisen syvälle juurtunut ja sitä ylläpitävät hitaasti muuttuvat käsitykset jaetuista arvoista ja normeista. Asiakaslähtöisyys edellyttää, että on opittava pois vanhoista kulttuurin piirteistä ja omaksuttava uudenlaisia toimintatapoja. Asiakaslähtöisyys perustuu ajatukseen, että kaikkien päätösten tulee perustua asiakkaan saamaan hyötyyn. Myös käyttäjän rooli muuttuu aktiivisemmaksi. Suurempi vastuu omasta hyvinvoinnista voi kuitenkin tuntua haastavalta ja vaikealta vastaanottajan rooliin tottuneille kansalaisille. (Kurronen 2015, 38–45; Koivisto ym. 2019, 171.)

4.1 Palvelumuotoilun määritelmä

Palvelumuotoilu on vielä suhteellisen uusi asia ja tutkimuksessa ei ole vielä päästy lopulliseen yhteisymmärrykseen siitä, kuinka ala rajataan, mitä metodeja sovelletaan ja mitä vaiheita suunnitteluprosessiin sisällytetään. Näin ollen palvelumuotoilu ei ole vielä vakiintunut selvärajaiseksi metodiksi, mutta selvien rajausten puute samalla myös mahdollistaa palvelumuotoilujattelun monipuolisen hyödyntämisen. Palvelumuotoiluun liittyy monenlaisia eri tutkimusalojen ulottuvuuksia, joiden metodien, taitojen ja tiedon pohjalta palvelumuotoilu on kehittynyt. (Koivisto 2007, 64.)

Palvelumuotoilu on kokemusten, prosessien ja systeemien kokonaisvaltaista suunnittelua, jota on vaikea määritellä, mutta monet asiantuntijat ovat tehneet oman tulkintansa siitä. Palvelumuotoilun käsitettä on ensimmäisen kerran työstetty jo vuonna 1984, ja palvelumuotoilun näkökulmaa esiteltiin laajemmin vuonna 1991 Gillian ja Bill Hollinsin kirjassa *Total Design*. Samana vuonna 1991 Kölnissä ryhdyttiin tarjoamaan koulutusta palvelumuotoilun alalta. Palvelumuotoiluun liittyvää liiketoimintaa syntyi konsultointialalle vuosituhannen vaihteen jälkeen. (Moritz 2005, 66–67.) Suomessa teollinen muotoilija Mikko Koivisto toi palvelumuotoilun käsitteen esille 2007 valmistuneessa maisterin työssään *Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa*. Koiviston määritelmän mukaan *“Palvelumuotoilu on elämyksellisten, haluttavien ja käytettävien palveluiden kehittämistä ja johtamista, jossa suunnitellaan palvelun aineellisista ja aineettomista tekijöistä johdonmukainen yli kanavarajojen kulkeva kokonaisuus”*.

Palvelumuotoilu voidaan siis määritellä eri tavoin, mutta kaikkia määritelmiä kuitenkin yhdistää käyttäjä- ja asiakaslähtöisyys, jossa keskeistä on syvällisempi asiakasymmärrys. Asiat tehdään inhimillisemmin, vuorovaikutteisemmin ja avoimemmin, jotta palvelut vastaavat aidosti asiakkaiden

odotuksia ja tarpeita. Asiakslähtöisyyttä tulkitaan hyvin laajasti. Asiakslähtöisyys voi ilmetä esimerkiksi puheen tasolla, mutta ei näyttäydy asiakkaalle asti tekemisenä. Palvelumuotoilussa asiakslähtöisyys on asiakkaiden varsinaisten tavoitteiden selvittämistä, ja sen pohjalta ratkaistaan ongelmia heidän lähtökohdistaan. Palvelumuotoilu edellyttää palvelun tuottajalta asiakslähtöistä toimintakulttuuria ja yhteistyötä eri yksiköiden sekä yhteistyökumppaneiden kesken. Käyttäjät osallistuvat keräämällä tietoa, jakamalla palvelukokemuksiaan, osallistumalla ideointiin sekä testaamalla palvelua. Asiakslähtöiseksi kehitytään ja opitaan systemaattisesti. Koko yrityksen tulee toimia asiakslähtöisesti, jotta pystytään tuottamaan erinomaisia asiakaskokemuksia. Asiakslähtöisyys edellyttääkin muutosta strategiassa, ajattelussa, prosesseissa ja ympäristössä. (Miettinen 2011, 21–23; Koivisto ym. 2019, 163–169.)

Käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys sekä eri osapuolien osallistaminen yhteissuunnittelun avulla on tärkeä osa palvelumuotoilua. Yhteisen kehittämisen lähtökohtana on sitouttaa kaikki osapuolet palvelun kehittämiseen ja tuottamiseen, jotta kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi. Keskeistä on tunnistaa palvelun loppukäyttäjän tarpeet ja motiivit. Palvelumuotoilija valitsee jatkokehitettäväksi prosessin aikana syntyneestä laajasta näkemyksestä ne elementit, jotka sopivat parhaiten projektin tavoitteisiin. Keskeistä on myös muotoilijan visualisointi- ja konkretisointikyky. Palvelumuotoilija havainnoi ja tulkitsee asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymistä ja luo niiden pohjalta tulevaisuuden palveluja, jotka hän tuo arvioitavaksi prototyyppituina ja visualisoituina kokemuksina. Tuulaniemen (2011) mukaan muotoilijan osaamisessa korostuu prosessi- ja menetelmäosaaminen. Siihen sisältyy ymmärrystä kulttuurisesta toimintakentästä sekä luovan ja analyttisen lähestymistavan yhdistämistä sekä keinoja asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Muotoilijalta vaaditaan kykyä konkretisoida ajatuksia visuaalisesti. Palvelumuotoilijalta vaaditaan myös ymmärrystä palveluiden keskinäisistä suhteista, sillä usein palvelu tai sen joku osa kytkeytyy toisiin palveluihin. (Koivisto 2007, 70–72; Tuulaniemi 2011, 116–118; Mattelmäki 2015, 27.)

Palvelumuotoilun ytimessä ovat palvelut, jotka voidaan määritellä monin eri tavoin, koska palveluita on myös monenlaisia ja palvelun määrittely riippuu siitä, tarkastellaanko palvelua yrityksen tai organisaation sisältä vai asiakkaan näkökulmasta. Palvelu ajatellaan hyvin usein aineettomana tuotteena, koska sitä ei voi nähdä tai kokea ennen ostotilannetta. Asiakkaan luomaan mielikuvaan palvelusta vaikuttavat monet aineelliset tekijät, joihin palveluntarjoaja pyrkii vaikuttamaan. Palvelu on myös ainutkertainen ja jokainen palveluprosessi on erilainen tapahtuma, jossa arvo luodaan

vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palvelu voidaan ajatella myös toiselle tehtävänä työnä, asiakkaan ongelman ratkaisuna ja odotusten täyttämisenä, asiakkaan auttamisena ja opastamisena, asiantuntemuksen tarjoamisena tai räätälöintinä, myyntityönä, kohtaamisena, kokemuksena, vuorovaikutuksena, yhteistyönä, palveluprosessina, asiakaspalveluna tai arvon tai laadun tuottamisena asiakkaalle. (Silvennoinen 2016, 7; Aarnio ym. 2018, 3–4.)

Palvelun arvo muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Palveluihin sisältyy aina lupaus palvelun arvosta eli siitä, mitä asiakas siitä itselleen saa. Arvolupaus määrittää palvelun tuottajalle, miten se erottuu muista ja tiivistää, mitä se tarjoaa käyttäjille ja muille toimintaan liittyville ihmisille. Arvolupaus kertoo palvelun tuottajalle, mitä sen tuottamilta palveluilta haetaan, minkälaisia tunnekokemuksia sen tuottamat palvelut tuottavat ja miten saavutettavia palvelut ovat. Vuorovaikutuksessa syntyviä arvokokemuksia kutsutaan palvelukokemuksiksi ja yksittäisiä vuorovaikutustilanteita palvelutuokioiksi. Palvelumuotoilu on paitsi koko palvelukokemuksen suunnittelemista, myös siihen liittyvän prosessin suunnittelemista sekä palvelun tarjoamisen menettelytapojen suunnittelemista. (Jeneanne 2005, 39.) Palvelumuotoilussa suunnittelun lähtökohtana ovat asiakkaan palvelukokemus ja kokemuksen kannalta tärkeät ja asiakkaalle näkyvät kontaktipisteet. Palvelukokemus muodostuu tietyssä tilanteessa ja kontekstissa, johon vaikuttavat asiakkaan tunnetila, ennako-odotukset, arvostukset, kuluttajan osaaminen, ihmisten välinen vuorovaikutus, aistihavainnot, ympäristö ja esineet. Palvelukokemuksen suunnittelulla halutaan luoda oikeanlainen ympäristö ja työkalut palvelun tapahtumille ja toiminnoille, jotta kokemusta voidaan ohjata tavoiteltuun suuntaan. Palvelumuotoilu sisältää myös markkinoinnista tutun brändäämisen. Palvelumuotoilu lähtee kuitenkin asiakkaan näkökulmasta ja pyrkii luomaan positiivisen brändikokemuksen koko palveluprosessista. (Koivisto 2007, 68; Mäkinen 2018, 23–24.)

Kontaktipisteiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. Kontaktipisteitä ovat esimerkiksi tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. Tila on paikka, jossa palvelun tuotanto tapahtuu ja tilan viestintä ohjaa ihmisten käyttäytymistä. Palveluun kuuluvat esineet sijoittuvat tilaan tai muuhun ympäristöön ja niillä on vaikutusta palvelukokemukseen. Esineiden tarkoitus on synnyttää vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Prosessit määrittävät palvelun tuotantotavan ja niitä voidaan muuttaa ja kehittää jatkuvasti. Palvelu muodostuu ihmisten ja asiakaspalvelijoiden välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakaspalvelijoiden toimintaa pyritään kontrolloimaan ja ohjaamaan halutulla tavalla luomalla heille erilaisia rooleja. (Koivisto 2007, 66–67.)

Edellä mainituista kontaktipisteistä muodostuu erilaisia **palvelutuokioita**. Palvelutuokiot ovat joukko osapalveluja, jotka yhdessä tuottavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelukokonaisuuden. Kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan jokainen palvelutuokio halutunlaiseksi ja asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Palvelu on prosessi, joka muodostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokioista. Asiakas kulkee palveluprosessin läpi muodostaen yksilöllisen reittinsä eli **palvelupolun**. Palvelumuotoilussa pyritään hahmottamaan eri palvelupolut suunnittelun pohjaksi. (Koivisto 2007, 67.)

Palvelumuotoilu sisältää **muotoiluajattelun** näkökulman, jossa yhdistyy muotoilijoiden tapa ajatella ja tarkastella maailmaa luovasti ja ratkaisukeskeisesti nopeiden kokeilujen kautta. Muotoiluajattelussa hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta luovien, visuaalisten, toiminnallisten ja konkretisoivien menetelmien kautta. Muotoilutoiminnan tulos on luonnos, konseptin tai mallin kuvaus, joka saadaan aikaan käyttämällä perinteisiä tai innovatiivisia työkaluja. Muotoiluajattelussa korostuu yhteistoiminta ja käyttäjäosallisuus innovaatioprosessissa, jossa muotoilijat nähdään prosessin ohjaajina ja tukijoina. Muotoiluajattelun ytimessä on ymmärrys palvelun käyttäjistä ja heidän tarpeistaan, toiveistaan, haaveistaan ja osaamisestaan. Tämä edellyttää aitoa osallistamista ja kuulemista, jotta kaikkien ääni ja erilaiset näkemykset tulevat kuuluviin ja näkyviin. Palvelumuotoilu perustuu empatiaan ja taitoon ymmärtää asiakasta mahdollisimman hyvin. Yksilöllisistä kokemuksista pyritään löytämään jaetut kokemukset, joiden pohjalta palvelua voidaan kehittää. Tämä edellyttää monialaista tiedonkeruuta ja ratkaisujen etsintää monialaisissa tiimeissä. Palveluita tarkastellaan moniaistillisina kokemuksina, jolloin syvennyttään tarkastelemaan käyttäjän kokemaa eri aistien kautta. Palvelumuotoilussa epäonnistumiset otetaan vastaan mahdollisuuksina kehittää parempia ratkaisuja. (Miettinen 2014, 11; Kälviäinen 2014, 31; Mäkinen 2018, 27–65.)

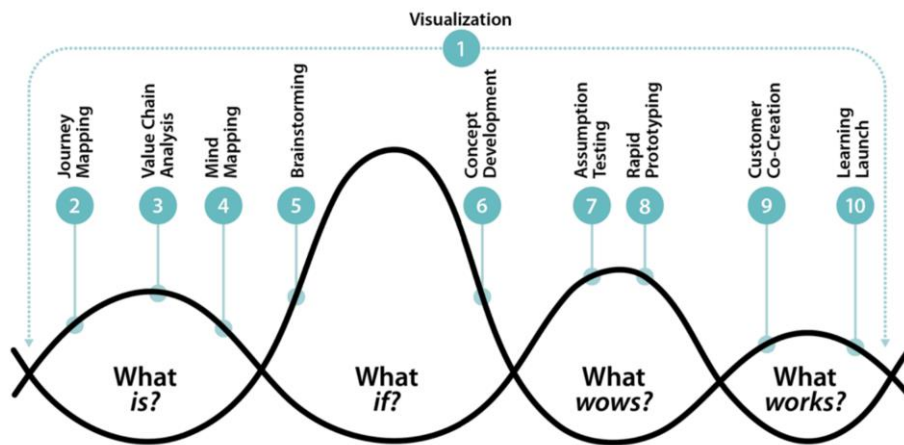
Palvelumuotoilijan tärkein tehtävä on ymmärtää käyttäjiä ja kyky tuntee **empatiaa**. Empatia on kyky ymmärtää toisen tunteita ja kokemuksia sekä kykyä asettua toisen asemaan. Käyttäjät eivät aina pysty kertomaan heille sopivista ratkaisuista, koska ne ovat liian arkisia tai jokapäiväisinä liian huomaamattomia. Tästä syystä kuluttajien arjen havainnointi on tärkeää, jotta voidaan löytää ja nostaa esiin arkielämästä käyttöarvoa sisältäviä tarpeita. Palvelumuotoilijana voi toimia kuka tahansa palvelujen kehittämisen kiinnostunut. Palvelumuotoilijan rooli on osallistua aktiivisesti palvelun kehittämiseen keräämällä tietoa, eläytymällä ja yhteiskehittämällä. Osallistava muotoilija on utelias, kerää tietoa, vastaanottaa palautetta, vetää yhteen ja kiteyttää. Yhteissuunnittelussa hän toimii samanarvoisena palvelun tuottajien ja käyttäjien kanssa ja tunnistaa ongelmakohtat sekä keksii yhdessä vaihtoehtoisia ratkaisuja. Hyvä palvelumuotoilija omaa kokemusta suunnittelusta,

konseptoinnista ja liiketaloudesta. Hän kykenee toimimaan ryhmissä ja on taitava kommunikoidaan eritaustaisten ihmisten kanssa. Hyvä palvelumuotoilija hallitsee laajoja kokonaisuuksia, säisittää prosessit ja on taitava yksinkertaistamaan monimutkaisia kokonaisuuksia. Palvelumuotoilija on myös kiinnostunut ihmisistä, bisneksestä, lopputuloksista ja hän osaa taitavasti ohjata ihmisiä. (Tuulaniemi 2011, 70; Törmikoski 2014, 106.)

4.2 Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi ja metodologia

Palvelumuotoilussa suunnittelun tarkoituksena on pyrkiä vaikuttamaan palvelun käyttötarkoitukseen, toiminnallisuuteen, käytettävyyteen, haluttavuuteen, ergonomiaan, ekologisiin ja ekonomisiin seikkoihin sekä palvelun käyttökokemukseen. Suunnittelulla pyritään siihen, että palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja tuottaa heille sellaista arvoa, että palvelun käyttö on positiivinen elämys jokaisessa palvelutuokiassa. Palveluista kehitetään käytettäviä ja johdonmukaisia, jotta palvelu olisi asiakkaalle helppoa ja ymmärrettävää kaikissa palvelun kontaktipisteissä. Palveluntuottajan näkökulmasta palvelun tulee olla sellainen, että asiakkaat haluavat käyttää sitä ja se tuottaa myös haluttuja taloudellisia tuloksia. (Koivisto 2007, 69).

Palvelumuotoilu kuvataan yleensä prosessina, jossa on erilaisia vaiheita. Palvelumuotoiluprosessille ei ole olemassa yhtä tiettyä mallia, vaan yleistä toimintarunkoa sovelletaan projektin tarpeiden ja käytössä olevien resurssien mukaan. Pääperiaatteet ovat kaikissa malleissa samankaltaisia, mutta käytännön sovellukset vaihtelevat toteuttajien tavoitteista ja henkilökohtaisista näkemyksistä johtuen. Kaikissa malleissa ja vaiheissa korostetaan käyttäjälähtöisyyttä, iteratiivisuutta, ideointia ja konseptointia. Kuvioissa 4 ja 5 on esitelty kaksi eri tapaa kuvata palvelumuotoilun prosesseja ja niiden vaiheita. Yleinen palvelumuotoiluprosessi alkaa **kehityshaasteen määrittelystä**, jonka tavoitteena on luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. **Tutkimusvaiheessa** luodaan ymmärrys palvelun käyttäjien tarpeista. **Suunnitteluvaiheessa** havainnoista ideoidaan ja konseptoidaan kehittämisen mahdollisuuksia ja ratkaisuja yhteiskehittämisen avulla. **Palveluntuotantovaiheessa** valituista ratkaisuista tuotetaan prototyyppejä. Niistä arvioidaan edelleen, mikä toimii ja mikä ei toimi, jotta saavutetaan haluttu lopputulos ja uusi konsepti voidaan lanseerata markkinoille. Viimeisessä vaiheessa palvelun toteuttamista markkinoilla arvioidaan ja palvelua parannetaan saatujen kokemusten mukaan. (Koivisto 2007, 72, 126; Tuulaniemi 2011; Kälväinen 2014, 40–41.)



KUVIO 4. Liedtkan esittelemässä palvelumuotoiluprosessissa on neljä keskeistä vaihetta, jotka on kuvattu kysymyksiin: *What is? What if? What wows? What works?* (Liedtka 2014, 41, viitattu 17.1.2021.)



KUVIO 5. Stefan Moritzin palvelumuotoilun prosessimalli kokoa monet palvelumuotoilusta esitetyt prosessimallit yhteen. (Moritz 2005, 123).

Palvelumuotoiluprosessin alussa on tärkeää määritellä suunnitteluhaaste ja luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta. Alkuvaiheessa määritellään projektin tavoitteet, palveluidea ja mihin asiakastarpeeseen ollaan vastaamassa. Projektin alussa kirjataan ylös prosessin toteuttamisen kannalta oleelliset lähtötiedot, kuten aikataulut, budjetti ja suunnittelutyöhön liittyvät taustat. Määrittelyyn sisältyy myös palvelua tuottavan organisaation tavoitteiden määrittely ja toimintaympäristön kuvaus sekä kuvaus suunniteltavaan palveluun liittyvistä strategisista ja liiketoiminnallisista tavoitteista. Suunniteltuun palveluun liittyvää lähtötietoa haetaan eri tavoin: keskusteluilla, haastatteluilla ja tutkimuksilla. Tutkimuksia voidaan tilata myös kaupallisilta tutkimuslaitoksilta. (Tuulaniemi 2011, 132–135.)

Tutkimusvaiheessa (What is?) luodaan asiakasymmärrys perehtymällä palvelun nykytilanteeseen, taustoihin sekä palvelun käyttäjiin. Tässä vaiheessa on oleellista kerätä tietoa käyttäjien tarpeista ja ymmärtää palvelun käytön konteksti ja sen suomat mahdollisuudet ja rajoitteet. Käyttäjäymmärryksen luomiseksi tehdään haastatteluja ja asiakastutkimuksia sekä käydään keskusteluja yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Palvelumuotoilussa korostuu laadullisilla tutkimusmenetelmillä hankittu tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja syvällinen kiinnostus kohderyhmään. Moritzin mallin mukaan kerättyä tietoa pohditaan ja analysoidaan, jotta voidaan löytää palvelun ongelmakohtia tai uusia asiakastarpeita. Asiakasymmärryksen kasvattaminen on keskeisin vaihe palvelumuotoilussa, koska palveluja suunnitellaan asiakkaan tarpeisiin. Asiakasymmärrysvaiheessa tarkastellaan asiakkaan arkipäivän toimintaa, tarpeita ja motiiveja. Asiakastarpeet jäsennetään suunnittelutiedoksi esimerkiksi asiakasprofiilien avulla. (Koivisto 2007, 72; Tuulaniemi 2011, 142–143.)

Suunnitteluvaiheessa (What if?) ideoidaan vapaasti kaikenlaisia ratkaisuja ja parannusehdotuksia nykytilanteeseen ja haetaan ratkaisuja palvelun toteuttamiseen. Ideointi perustuu asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Ideoinnin tarkoituksena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuvaihtoehtoja käsiteltävään haasteeseen, jonka jälkeen arvioidaan ideoiden toteutuskelpoisuutta ja tarkennetaan ideoinnin kohdetta. Kehityshaaste tulee pitää alkuvaiheesta asti selkeänä ja jakaa riittävän pieniin osaongelmiin, jotta niihin pureutuminen on helpompaa ja tavoitteisiin pääsy voi onnistua. Ideointi ja suunnittelu on luovaa toimintaa ja ajankäyttö vaatii luovimista, sillä luovuus kaipaa aikaa ja rauhaa, mutta toisaalta selkeät aikataulut edistävät suunnittelua tasaisesti. Ideoinnin alkuvaiheessa on tärkeää, että kaikkien ideoita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kriitikittömästi. Tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon ideoita, jolloin pyritään lisäämään niiden määrää ja hyväksytään mahdottomatkin ideat. (Koivisto 2007,74; Tuulaniemi 2011, 180–188.)

Ideointivaiheen jälkeen valitaan ideoista lupaavimmat (What wows?) ja kehitetään niitä edelleen eteenpäin palvelun kokonaiskuvaksi. Tätä vaihetta voidaan kutsua myös palvelujen konseptoinniksi tai Moritzin prosessimallin mukaisesti seulo ja selitä -vaiheeksi. Tässä vaiheessa tavoitteena on arvioida ja yhdistellä tuotettuja palvelukonsepteja ja -ideoita. Parhaimmat ideat valitaan jatko-kehitettäväksi. Oleellista on myös pyrkiä esittämään syntyneet ideat havainnollisesti ja ymmärrettävästi, jotta niiden arviointi olisi helpompaa. Valituista ideoista laaditaan palvelukonsepteja. Palvelukonseptissa kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, joka kuvaa millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. Suunniteltujen palvelukonseptien

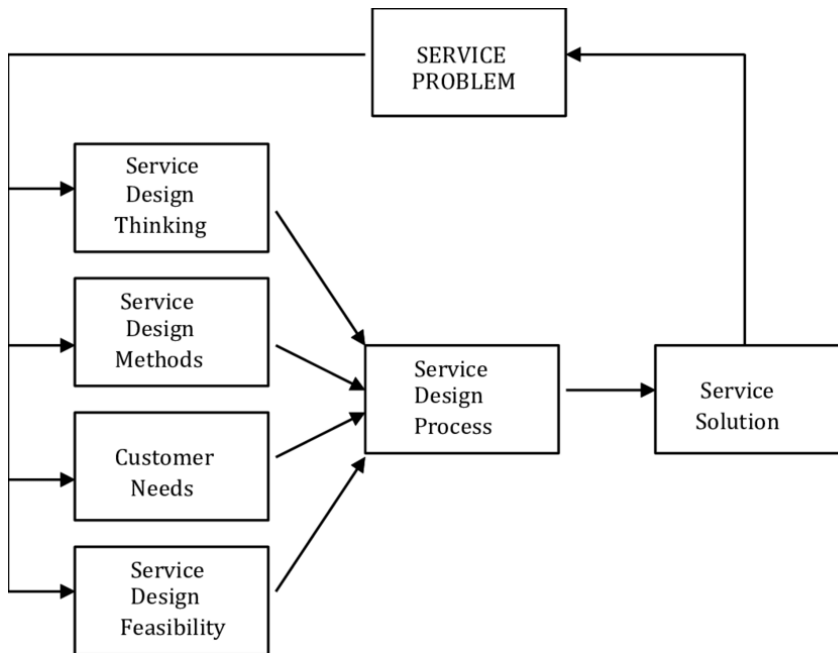
toimivuutta ja käytettävyyttä voidaan testata erilaisilla prototyypeillä. Prototyypeillä palvelua voidaan testata nopeasti ja edullisesti, jotta voidaan saada lisää ymmärrystä kehitettävän palvelutuotteen toimivuudesta ja käytettävyydestä. (Koivisto 2007, 75; Tuulaniemi 2011, 189.)

Infrahankkeissa ratkaisuja voidaan havainnollistaa esimerkiksi visualisoinneilla ja 3D-malleilla mutta myös mallikalusteilla tai -kiveyksillä. Prototyypointi on kuitenkin haastavaa infrahankkeissa suurten kustannusten ja työmäärän vuoksi. Suunnittelu mallintamalla kehittyi koko ajan ja virtuaalimallien käyttö osallistamisen keinona lisääntyy. Suunnitelmakartat ovat usein vaikealukuisia, mutta virtuaalimalleilla pystytään havainnollistamaan suunnitelmaa käyttäjälähtöisesti. (Ylitalo 2018, 19.)

Palvelumuotoiluprosessin palvelutuotantovaiheessa (What works?) valittu konsepti määritetään valmiiksi palvelutuotteeksi, pilotoidaan markkinoille ja tehdään loppukehittäminen ennen varsinaista lanseerausta. Palvelukonseptit tuotteistetaan ja viedään kuluttajien testattavaksi markkinoille, jolloin käyttäjillä on mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia palvelun toimivuudesta ennen kuin tuote lanseerataan markkinoille. Palveluprosessia kehitetään edelleen ja viedään markkinoille suunnitellulle kohderyhmälle. Asiakasymmärrystä hyödynnetään myös palvelun lanseerauksessa ja markkinoinnissa. (Tuulaniemi 2011, 230–238.)

Prosessin viimeisessä vaiheessa palvelun toimivuutta ja kilpailukykyä arvioidaan kehittämisen aikana määritetyillä mittareilla. Jatkuva kehittäminen kuuluu palveluprosessiin, jotta muuttuviin tilanteisiin ja asiakastarpeisiin voidaan reagoida. Arviointi perustuu asiakkaan kokemukseen ja sitä tehdään yleisimmin asiakastytyväisyyttä mittaamalla ja arvioimalla brändin tunnettavuutta. Palvelumuotoiluprojektia ja sen tuloksia on vaikea mitata, mutta se on mahdollista, jos mittarit on hyvin suunniteltu peilaten liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. (Koivisto 2007, 75; Tuulaniemi 2011, 239, 243.)

Palvelumuotoilu ei ole lyhyt projekti, joka tähtää pelkästään tuotteen julkaisemiseen, vaan se on jatkuva prosessi, joka jatkuu julkaisun jälkeenkin (Jeneanne 2005, 40). Kuva 6 havainnollistaa palvelumuotoilun jatkuvaa kehittämistä.



KUVIO 6. Palvelumuotoilun kehämäinen prosessi. (Katzan 2011, viitattu 10.12.2020.)

4.3 Palvelumuotoilun työkalut

Palvelumuotoilussa hyödynnetään luovia menetelmiä ja työkaluja innovoinnissa, kehittämisessä ja suunnittelussa. Palvelumuotoiluprosessin eri vaiheisiin on olemassa laaja valikoima työkaluja tiedon keräämistä varten. Palvelumuotoilumenetelmien valinnan avuksi on olemassa menetelmäpakkeja ja valmiita pohjia, joita voidaan hyödyntää erilaisissa palvelumuotoilun projekteissa. (Tuulaniemi 2011.) Näihin ideakirjoihin ja työkalupakkeihin on koottu työkaluja palvelumuotoilun suunnitteluun ja käytännön toteutukseen erityyppisissä ja eri alojen hankkeissa. Esimerkiksi Hanna Ylitalon opinnäytetyön tuloksena syntynyt ideakirja esittelee infrahankkeille sopivia menetelmiä, joilla voidaan edistää käyttäjälähtöistä suunnittelua hankkeissa ja tarjota ideoita palvelumuotoilun käytännön toteutukseen. (Ylitalo 2019) Ylitalon kokoamaa infrahankkeille suunnattua ideakirjaa käytettiin apuna, kun suunniteltiin työkaluja siirtolapuutarhan suunnitteluprosessin eri vaiheisiin.

Palvelumuotoilun menetelmät voidaan jakaa käyttäjän kokemusmaailman ymmärtämiseen ja sen kautta tapahtuvaan kehittämiseen sekä ratkaisuehdotusten testaamiseen. Käyttäjien kokemuksen selvittäminen edellyttää empaattisuutta käyttäjien arvoja ja merkityksiä kohtaan. Käyttäjätiedon keräämisen kannalta hyvä menetelmä on sellainen, joka synnyttää empatiaa palvelun käyttäjiä kohtaan. (Tuulaniemi 2011; Kälviäinen 2014, 41; Palo 2021, viitattu 6.2.2021.)

Tietoa voidaan hankkia eri tavoin jokapäiväistä elämää havainnoimalla, haastatteluilla ja osallistamalla käyttäjien käyttötilanteisiin ja arkeen. Käyttäjät itse voivat myös dokumentoida ja raportoida omaa käyttäytymistään tilanteissa, jotka ovat olennaisia kehitettävän asian käytössä. Käyttäjätiedon hankintaan on olemassa perinteisiä ja innovatiivisia menetelmiä. Perinteisillä menetelmillä tietoa voidaan hankkia esimerkiksi haastatteluilla ja kyselyillä, havainnoimalla käyttäjiä, osallistamalla kohderyhmä suunnitteluun, erilaisilla luotaimilla tai verkossa tapahtuvilla etnografisilla tutkimuksilla. Haastattelujen tavoitteena on perehtyä haastateltavan tai käyttäjän arkeen, ja sitä kautta löytää motiiveja toiminnalle. Innovatiiviset menetelmät hyödyntävät luovuutta, visuaalisuutta ja osallistamista. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset suunnittelutyöpajat, käyttäjien prototypointimenetelmät sekä visuaaliset päiväkirjat. Työpajojen järjestämisessä oleellista on niiden ajankohittaisuus sellaisessa vaiheessa, jossa osallistuminen on merkityksellistä. (Miettinen 2011, 63–64, 72; Kälviäinen 2014, 42; Ylitalo 2019, 19.)

Haastattelu on keskeinen metodi käyttäjätiedon hankinnassa. Se mahdollistaa syvällisen katsauksen käyttäjän arvoihin, käyttäytymiseen ja elämään. Haastatteluista saatua tietoa käytetään inspiroimaan ja ohjaamaan suunnittelua. Haastattelujen tavoitteena on pureutua syvällisemmin haastateltavan elämään ja löytää todellisia toiminnan motiiveja. Haastattelu voidaan toteuttaa etukäteen suunniteltujen kysymysten pohjalta eli strukturoituna tai avoimena haastatteluna. Haastattelu voi tapahtua vapaamuotoisena keskusteluna asiakkaan arjessa, tietyssä käyttötilanteessa tai haastattelurungon mukaisesti haastatteluun varatussa paikassa. Haastattelumenetelmänä voidaan käyttää myös tarinankerrontaa. Tarinankerronta on vuorovaikutusta, jolla selvitetään asiakkaan palvelukokemusta, mutta sillä tehdään palvelu myös merkittäväksi asiakkaalle ja yritykselle. Tarina on osa asiakkaan unelmia, arvoja ja elämäntyyliä. (Tuulaniemi 2011, 147–148; Kalliomäki 2014, 61.)

Asiakasprofiilit ovat keskeinen menetelmä käyttäjätiedon esittämisessä ja konkretisoimisessa. Käyttäjien arvoja ja elämäntyyliä voidaan tuoda näkyväksi käyttäjäpersoonien avulla, ja ne auttavat kehittämissuunnitelmaa ymmärtämään erilaisia käyttäjiä paremmin. Käyttäjäpersoonat kiteyttävät tärkeimpien käyttäjien ja käyttäjäryhmien keskeisimmät erot. Profilointi antaa kriittistä tietoa palvelusta ja auttaa arvioimaan palvelun potentiaalia markkinoilla. Persoonalle luodaan oikeaan käyttäjätietoon perustuva nimi, hänet visualisoidaan, hänen mieltymyksiään, työtään, ympäristöään, tapojaan, harrastuksiaan, päämääriään, motivaatiotekijöitään ja odotuksiaan kuvataan, jotta persoona saadaan eläväksi kehittämistyön kohteeksi ja sille voidaan lähteä kehittämään ratkaisuja ja palveluita. Asiakasprofileihin kuvataan myös asiakkaan toimintaa ohjaavia pelkoja ja esteitä. Käyttäjäpersoonien kuvaus tuo kehittämistyöhön mukaan empaattisuuden ja koko käyttäjäkokemuksen.

Käyttäytymisprofiilien ymmärtäminen luo edellytyksiä sellaisen asiakaskokemuksen luomiseen, jossa kokemus vastaa asiakkaan piileviin tarpeisiin, puhuttelee ja synnyttää lojaliteettia sekä muuttaa asiakaskäyttäytymistä suuntaan, joka on myös liiketoiminnan kannalta mielekästä. Hyvin rakennetut asiakasprofiilit toimivat ideoinnin, päätöksenteon ja palvelukonseptoinnin suunnittelutyökaluna. (Tuulaniemi 2011, 155–156; Kälviäinen 2014, 42; Ylitalo 2019, 11.)

Suunnitteluvaiheessa palvelumuotoilussa pyritään tuottamaan mahdollisimman paljon ideoita sekä selvittämään ideoiden toteuttamiskelpoisuutta ja käytettävyyttä. Käyttäjien kanssa yhdessä tehtävään suunnittelu- ja ideointityöhön soveltuvat hyvin työpajatyöskentelyn periaatteet. Yhteissuunnittelutyöpajoissa voidaan kerätä tietoa ja materiaalia käyttäjien tavasta ymmärtää maailmaa, jakaa kokemuksia ja etsiä ratkaisuja käsillä olevaan haasteeseen. Muotoilija voi toimia työpajan fasilitaattorina, ohjaajana ja ideoinnin mahdollistajana. Työpajojen tavoitteena on tuoda hiljainen tieto näkyväksi ja luoda sen pohjalta uusia toimintamalleja, jotka vastaavat aidosti asiakkaiden arjen tarpeisiin. Työpajat järjestetään monialaisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, jolloin syntyy innovatiivisia, kilpailukykyisiä ja parhaita ratkaisuja. (Kälviäinen 2014, 46; Törmikoski 2014, 106–107; Ylitalo 2018, 12.)

4.4 Palvelumuotoilun hyödyntäminen infrasuunnittelussa

Siirtolapuutarhaan kuuluu monenlaista infrastruktuuria, kuten tieverkostoa, rakennuksia ja viheralueita. Uutta aluetta perustettaessa on välttämätöntä suunnitella toimiva ja laadukas infrastruktuuri, jotta alueesta tulee houkutteleva ja sinne saadaan käyttäjiä. Infrastruktuuri on itsessään palvelu ja palveluekosysteemi, joka voidaan jakaa pienempiin palveluihin. Infrastruktuurin palvelut eivät ole aineettomia palveluita, vaan ne sisältävät myös tuotteet. Infrapalvelun tarjoaja on usein kunta tai yksityinen yhtiö, joka vastaa palvelun tuottamisesta, siihen liittyvistä tuotteista sekä niiden hoidosta ja ylläpidosta. Infrastruktuuri koostuu erilaisista palveluympäristöistä, joissa palvelut tapahtuvat. (Ylitalo 2018, 15.) Siirtolapuutarhan palveluja ovat esimerkiksi autojen pysäköintialue tai yhteiskäytössä oleva sauna- ja pesutila.

Alueen infrastruktuuria rakennetaan ennen kaikkea käyttäjiä ja käyttöä varten, jolloin on luonnollista, että käyttäjät ovat suunnittelun keskiössä ja palvelua kehitetään asiakkaan tarpeiden perusteella. Infrasuunnittelussa osallistumisen tarve syntyy erityisesti silloin, kun kaava-alueella on ratkaisua vaativia ongelmia tai kun kaavoitukseen liittyy ristiriitaisia tavoitteita. Tämä vaikuttaa olevan

yleistä maankäytössä. Osallistamisen tavoitteena on saada erilaisten toimijaryhmien näkökulmat monipuolisesti esille, jotta lopputulos olisi kaikkien osapuolten helpompi hyväksyä. Vuorovaikutteinen ja osallistava suunnittelu on tuttua kaavoituksessa, mutta palvelumuotoilua ei ole juurikaan hyödynnetty kaupunkisuunnittelussa tai infrahankkeissa. (Ympäristöministeriö 2007, 9–11; Ylitalo 2018, 22, 82.)

Palvelumuotoilulla voidaan parantaa infrastruktuurin laatua ja käytettävyyttä. Infrahankkeet voivat olla hyvin laajoja kokonaisuuksia, jolloin on tärkeää jakaa hanke pienempiin osakokonaisuuksiin ja määrittää ne asiat, joihin halutaan tarkempaa käyttäjäymmärrystä ja -kokemusta ja mihin asioihin käyttäjät ylipäättään voivat vaikuttaa. Palvelumuotoilun soveltaminen infrahankkeissa vaatii tapauskohtaista suunnittelua. Monet tekniset ratkaisut perustuvat lakisääteisiin ohjeisiin ja vaatimuksiin, eikä näistä ole mahdollisuutta poiketa. Esimerkiksi jätevesiviemärin materiaali ja vaaditut suojaetäisyydet ovat tällaisia rakennusmääräyksissä säädettyjä teknisiä ratkaisuja, joihin käyttäjät eivät voi vaikuttaa. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää sellaisissa kokonaisuuksissa, joihin käyttäjällä on osaamista ja asiantuntemusta. Käyttäjillä on paras asiantuntemus käytettävyyteen liittyvissä haasteissa. Käyttäjät voivat vaikuttaa esimerkiksi kulkuväylien sijaintiin, opastukseen, kalusteiden sijoitteluun ja väritykseen. (Ylitalo 2018, 22, 82.)

Infrahankkeissa on tärkeää saada alkuvaiheessa riittävästi lähtötietoa eri käyttäjien ja toimijoiden tarpeista. Käyttäjien tavoittamisessa keskeistä on pohtia, ketkä osalliset on mielekästä saada mukaan ja miten olennaiset tahot saadaan liitettyä prosessiin. Osallistaminen voi olla kohdennettua tai avointa kaikille kiinnostuneille. Lähialueiden asukkaita ja toimijoita voidaan tavoitella suoraan puhelimitse tai kirjeellä. Avoimista tilaisuuksista voidaan ilmoittaa monilla eri kanavilla, muun muassa sanomalehdissä ja sosiaalisessa mediassa. (Ylitalo 2018, 19.)

5 SIIRTOLAPUUTARHAN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyön kohteena olevan siirtolapuutarhan kehittämisprosessin eteneminen, tavoitteet ja prosessin eri vaiheissa käytetyt menetelmät. Kehitystyön tavoitteet on määriteltävä opinnäytetyön Tutkimus-osiossa. Palvelumuotoilun avulla pyrittiin löytämään vastauksia siihen *kuka ja millainen* on potentiaalinen kemiläinen siirtolapuutarhaviljelijä ja millaiseen tarpeeseen siirtolapuutarha vastaa. Muita kysymyksiä ovat: Miten palvelumuotoilu soveltuu siirtolapuutarha-alueen kaltaisen infrahankkeen suunnitteluun ja millaista hyötyä palvelumuotoilun käyttäjälähtöiset menetelmät tuottavat suunnitteluprosessiin? Siirtolapuutarhan kehittämisprosessia toteutettiin yleistä palvelumuotoilun prosessimallia ja sen vaiheita mukaillen elokuun 2020 ja helmikuun 2021 välisenä aikana. Kehittämisprosessissa käytiin läpi palvelumuotoiluprosessin määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheet. Tässä työssä ei toteutettu palvelun tuotanto- ja arviointivaiheita, koska aikataulullisesti ja käytettävissä olevien resurssien puitteissa se ei olisi ollut mahdollista.

Kehittämisprosessin alkuvaiheessa tavoitteena oli luoda ymmärrys palvelua tuottavasta organisaatiosta ja se toteutettiin laatimalla kuvaus toimintaympäristöstä. Tutkimusvaiheessa keskeinen päämäärä oli luoda eri työmenetelmien avulla syvälinen ymmärrys asiakkaan ja palvelun käyttäjien tarpeista, toiveista, tavoitteista, unelmista ja piilevistä tarpeista. Tässä tutkimuksessa asiakasymmärryksen tiedonkeruumenetelmiksi valikoituivat olemassa oleva tausta-aineisto ja aiemmat tutkimukset siirtolapuutarhan kiinnostavuudesta sekä käyttäjien haastattelut. Taustatiedon ja haastatteluiden pohjalta saatu tieto kiteytettiin visuaalisiksi esityksiksi palvelupolun ja asiakasprofiilin avulla.

Suunnitteluvaiheessa saadun kokonaiskuvan ja tiedon perusteella projektille valittiin kehittämistavoitteet, joita lähdettiin ideoimaan ja jalostamaan eteenpäin yhteiskehittämisen avulla. Kehittämisvaiheen ideoinnissa hyödynnettiin luovia työmenetelmiä parhaiden ratkaisujen ja mahdollisuuksien etsimiseen ja uusien ideoiden luomiseen. (Ahonen 2017, 90.) Tässä tutkimuksessa ymmärrä-vaiheessa kerätyn tiedon perusteella valittiin neljä osa-aluetta jatkokehittämistä varten: siirtolapuutarhayhdistys, siirtolapuutarhan sijainti, siirtolapuutarhan toiminnot ja siirtolapuutarhamökki. Näiden neljän kehittämiskohteen osalta järjestettiin ideointi- ja suunnittelutyöpajat Learning Cafe -menetelmää hyödyntäen.

Työpajoissa saadut ideat jalostettiin toteuttamiskelpoiseksi malliksi, joka sisältää palvelun keskeiset ominaisuudet. Tavoitteena oli kuvata idea, jotta kaikille syntyy yhteinen näkemys siitä, mihin pyritään ja mitä ollaan tekemässä (Ahonen 2017, 92). Työpajoissa syntyneet ideat arvioitiin ja niistä valittiin tärkeimmät ja toteuttamiskelpoisimmat. Kehittämisprosessin tuloksena syntyi kemiläisen siirtolapuutarhan palvelumalli, johon on koottu käyttäjälähtöisen siirtolapuutarhan palvelukonseptin rakennuspalikat.

5.1 Toimintaympäristö

Kemin kaupunki on profiloitunut viime vuosina vihreään toimintaan ja pyrkii edistämään vihreitä arvoja alueen vetovoimatekijänä. Vihreä ja kestävä toimintamalli on kirjattu Kemin kaupungin kaupunkistrategiaan. Toimintamallin päämääränä on lisätä alueen vetovoimaa, kilpailukykyä ja viihtyisyyttä vuoteen 2030 mennessä. Kemin kaupunki on sitoutunut YK:n Agenda 2030 mukaisiin kestävän kehityksen tavoitteisiin ja tavoitteena on siirtyä vähitellen teollisuuskaupungista kohti kehittyvää bio- ja kiertotalouskaupunkia. Kemi pyrkii edistämään toiminnallaan vähähiilisuuden toteutumista ja olemaan edelläkävijä kiertotaloudessa, vastuullisuudessa ja vihreydessä. Kemin kaupunki sai vuonna 2019 ISO14001-ympäristösertifikaatin ensimmäisenä Manner-Suomen kuntana. Kemi on liittynyt myös HINKU (Hiilineutraali Suomi) -kuntien verkostoon, jonka tavoitteena on vähentää merkittävästi kuntien hiilipäästöjä vuoteen 2030 mennessä. (Kemin kaupunki 2018, viitattu 26.4.2021; Kemin kaupunki 2021, viitattu 26.4.2021.)

Kemissä on käynnissä useita kehittämishankkeita, joiden tavoitteena on kaupunkimiljöön parantaminen, palvelutarjonnan parantaminen, matkailun kehittäminen, asuin- ja työpaikkojen lisääminen sekä kansainvälisen vetovoiman kasvattaminen. Kaupunkiympäristön vihreyden lisääminen ja kaupunkiviljelyn edellytysten parantaminen tähtäävät kestävään kaupunkikehitykseen ja asukkaiden viihtyisyyden parantamiseen. Siirtolapuutarha on uudenlaista vihreää toimintaa, joka vahvistaa Kemin kaupungin kaupunkistrategiaa ja pyrkimystä vähähiilisyyteen. Siirtolapuutarhan kehittäminen ja perustaminen nähdään vetovoimaa lisäävänä ja Vihreää imagoa vahvistavana tekijänä Kemissä.

Yksi selvitettävistä asioista oli, millaista puutarhakulttuuria Kemissä on ja näkyykö isommissa kaupungeissa vallitseva trendi alueella. Viime vuosina kaupungissa on tehty paljon työtä ranta-alueiden ja puistojen kehittämisessä. Rakenteilla on esimerkiksi perhe- ja seikkailupuisto sekä tapahtumapuisto lähelle kaupungin matkailun lumilinna-aluetta. Kaupungin puisto-osasto on panostanut

kaupungissa kesän kukkaistutuksiin ja puistoalueiden viihtyisyyttä on lisätty uusilla istutuksilla. Tällä hetkellä kaupungissa on yksi pieni palstaviljelyalue, jotka ei ole kovin hyvin keskusta-alueen asukkaiden saavutettavissa. Kemissä ei ole siirtolapuutarha-aluetta eikä muitakaan kaupunkiviljelylle varsinaisesti varattuja alueita. Kaupungin puisto-osasto on tuonut katukuvaan kaupunkiviljelyn mallia ja havainnollistanut sitä laatikkoistutuksilla. Keskustassa sijaitsevan kävelykadun viljelylaatikoissa on kasvanut esimerkiksi mansikoita, yrttejä ja kesäkurpitsaa. Pienimuotoisena kokeiluna laatikkoviljelyä on ollut myös yhteistyössä erään taloyhtiön asukkaiden kanssa. (Lassila 2020).

Keskustelujen ja alueen historiatiedon perusteella Kemissä on ollut aikoinaan enemmänkin viljelyalueita, joissa alueen asukkailla – lähinnä työläisillä – on ollut mahdollisuus kasvattaa juureksia ja perunaa omiin tarpeisiinsa pienillä palstaviljelyalueilla. Esimerkiksi Kemijoen uiton työntekijöillä on ollut Sotisaaressa omat peruna- ja kasvimaat. Myös toisella puolella Kemiä Rytikari–Paavonkari -alueella on ollut aikoinaan viljelypalstoja alueen asukkaille.

Siirtolapuutarhan perustamisesta on tehty useita valtuustoaloitteita vuosien varrella, esimerkiksi vuosina 2007 ja 2017, mutta hanke ei ole syystä tai toisesta edennyt. Siirtolapuutarhalle sopivia alueita Kemissä on kartoitettu aiemminkin ja kaupungin yleiskaavassa on kaavoitettu kaksi paikkaa siirtolapuutarha-alueeksi. Näistä kaavoitetuista alueista toinen sijaitsee tulvariskialueella ja tällä on merkitystä siirtolapuutarhan perustamisen viljely- ja rakentamismahdollisuuksiin. (Hamari ym. 2021, 29.) Kaupunkilaisten kiinnostusta siirtolapuutarhaviljelyyn ja kaupunkiviljelyyn on myös selvitetty ja asiasta on tehty kuntalaiskysely vuonna 2018. Kyselyn kattavuus jäi melko pieneksi, joten sen luotettavuutta on vaikea arvioida. Alustavana kartoituksena kysely antaa suuntaa siihen, että kiinnostusta sekä palsta- että siirtolapuutarhaviljelyyn alueella on jonkin verran. (Kemin kaupunki kuntalaiskysely 2018.)

5.2 Asiakasymmärryksen luominen

Asiakasymmärrys-vaiheen tarkoitus on saada kokonaisvaltainen näkemys palvelun käyttäjistä ja palveluympäristöstä sekä luoda yhteinen ymmärrys kehittämisprojektista. Palvelumuotoilijan tehtävä tässä vaiheessa on olla vuorovaikutuksessa asiakkaisiin ja sidosryhmiin ja valita tavoitteisiin soveltuvat menetelmät. (Ahonen 2017, 84–85.) Koska kyseessä on täysin uuden palvelun kehittäminen, on tärkeää saada käsitys tulevan siirtolapuutarha-alueen käyttäjistä ja heidän tarpeistaan, jotta suunnitteilla oleva alue vastaa mahdollisimman hyvin palvelun käyttäjien todellisia tarpeita.

Perusteellinen käyttäjätiedon hankkiminen antaa käsityksen palvelun kiinnostavuudesta, millaiseen tarpeeseen siirtolapuutarhapalvelu vastaa ja antaa tiedon palvelun kohderyhmästä. Suunniteltu siirtolapuutarha ja sen toteutuminen on tarkoituksenmukaista vain, jos käyttäjien tarpeet ja palvelun tarjoajan tavoitteet tulevat huomioiduksi.

5.2.1 Infotilaisuus

Siirtolapuutarha- ja palstaviljelystä pidettiin infotilaisuus elokuussa 2020. Tilaisuuden tavoitteena oli kerätä paikalle asiasta kiinnostuneita kaupunkilaisia ja saada alustava käsitys hankkeen kiinnostavuudesta ja kohderyhmästä. Infotilaisuudessa pidettiin alustus, jossa kerrottiin perustietoja siirtolapuutarhasta ja siirtolapuutarhatoiminnasta. Opinnäytetyön tekijä toimi alustuksen pitäjänä ja asiantuntijoina tilaisuudessa oli paikalla naapurikunnan Tornion siirtolapuutarhayhdistyksen edustaja. Aluksi esiteltiin siirtolapuutarhojen historiaa sekä siirtolapuutarhatoimintaa yleisesti. Toisessa osassa käytiin läpi Kemin kaupungin senhetkinen tilanne siirtolapuutarhahankkeen osalta ja esiteltiin aiemmat asiaan liittyvät selvitykset ja aloitteet. Lisäksi esiteltiin senhetkisen tiedon valossa mahdollisia uusia aluevaihtoehtoja, kaavoitettuja alueita sekä muita julkisuudessa esitettyjä alueita siirtolapuutarhalle.

Alkutilanteen selvittämiseksi kerättiin myös tietoa tekemällä havaintoja paikan päällä ja keräämällä tietoa suoraan osallistujilta erilaisilla osallistavilla menetelmillä. Osallistujalistaan pyydettiin merkitsemään, mikäli on kiinnostunut siirtolapuutarhasta ja haluaa saada tietoa hankkeen etenemisestä jatkossa. Lisäksi toteutettiin kysely, jonka tavoitteena oli viritellä ja aktivoida osallistujia aiheeseen sekä selvittää paikalla olijoiden motiiveja ja halukkuutta osallistua siirtolapuutarhan suunnitteluun tulevilla tilaisuuksissa.

Osallistujia oli paikan päällä kaikkiaan 22 henkilöä, enemmistö naisia. Havainnoinnin perusteella osallistajat olivat iältään lähellä keski-ikää tai varttuneempia. Joukossa oli myös muutama nuorempi ja pari ulkomaalaistaustaista henkilöä. Lisäksi paikalla oli muutama järjestön edustaja ja kaupungin päättäjiä. Osallistujalistaan oli mahdollista merkitä, mikäli haluaa tietoa hankkeen etenemisestä. Osallistujista suurin osa, kaikkiaan 16, oli halukkaita saamaan tietoa jatkossa hankkeen etenemisestä. Menti-kyselyllä (kuviokuva 7) tiedusteltiin ihmisten motiiveja ja kiinnostusta siirtolapuutarha- ja palstaviljelyyn. Kyselyyn paikan päällä vastasi kymmenen henkilöä. Paikalle tulleet olivat selvästi

kiinnostuneita viljelytoiminnasta ja siirtolapuutarhamökkeilystä. Vastauksissa korostuivat halu ko-
keilla viljelyä ja kasvattaa itse ruokaa ja viettää vapaa-aikaa siirtolapuutarhamökillä.

Miksi olet kiinnostunut siirtolapuutarha- tai palstaviljelystä?

Mentimeter



10

KUVIO 7. Menti-kyselyn tuloksia siirtolapuutarha- ja palstaviljelyn kiinnostavuudesta. (Nikkilä 2020)

Tilaisuudessa tiedusteltiin osallistujien alustavaa kantaa myös alueen sijaintiin. Osallistujilla oli mahdollisuus vapaasti esittää aluetta, joka olisi heidän mielestään hyvä vaihtoehto siirtolapuutarhalle tai äänestää jo kaavoitettuja alueita. Sijaintikyselyyn vastasi seitsemän paikalla olijaa. Eniten ääniä sai kaupungin pohjoispuolella, Kemijoen suulla sijaitseva Kuivanuoron alue, joka sijaitsee lähellä Sotisaarta. Toiseksi eniten ääniä sai kaupungin eteläpuolella, lähellä Perämeren rantaa sijaitseva Paavonkarin alue. (Kuvio 8). Näistä kahdesta alueesta Paavonkarin alueella on valmiiksi jo olemassa siirtolapuutarha RP-merkintä asemakaavassa.

Mikä on mielestäsi paras sijaintivaihtoehto Kemiin perustettavalle siirtolapuutarhalle?

Mentimeter



7

KUVIO 8. Menti-kysely siirtolapuutarhan sijaintivaihtoehtoista. (Nikkilä 2020)

Vastaajia oli vain pieni joukko, mutta vastaukset antoivat alustavan käsityksen siitä, missä ihmiset haluaisivat siirtolapuutarhan sijaitsevan. Sijaintivaihtoehdot herättivät myös paljon keskustelua ja kyselyn vastauksissa oli paljon hajontaa. Kaikkien keskusteluun osallistuneiden mielestä oli melko selvää, että siirtolapuutarhan tulisi sijaita veden äärellä ja kaupungin merellisyys tulisi ottaa huomioon uutta aluetta perustettaessa. Kyselyssä eniten kannatusta saivat Paavonkarin ja Kuivanuoron alueet, jotka molemmat sijaitsevat meren läheisyydessä. Äännet hajautuivat myös äänestäjien oman asuinpaikan mukaan, mikä toisaalta osoittaa sen, että siirtolapuutarhan toivotaan sijaitsevan mahdollisimman lähellä omaa asuntoa.

Keskustelussa nousi esiin myös se, miksi hanke ei ole edennyt aiemmin, vaikka aloitteita on tehty vuosien varrella. Yksi näkemys oli, että kuntapäättäjät eivät ole päässeet yksimielisyyteen alueen sijainnista, koska päättäjät ajavat liikaa oman asuinalueensa etuja. Yleinen mielipide tuntui olevan, että kaupungin tulisi ottaa alueen sijainnin ja perustamisen osalta suurempi vastuu ja kertoa ihmisille, mitä kaupunki on valmis kustantamaan ja tekemään alueen perustamisen eteen. Tornion siirtolapuutarhayhdistyksen edustajat korostivat tilaisuudessa yhdistyksen tärkeyttä, ihmisten omaa aktiivisuutta ja aloitteellisuutta asian eteenpäin viemiseksi. He kertoivat esimerkkinä, miten Tornion siirtolapuutarhan perustaminen oli saanut alkunsa muutaman aktiivisen puuhanaisten vetämänä ja alueen perustaminen oli vaatinut periksiantamatonta neuvottelua kaupungin päättävien tahojen suuntaan. Tämän myötä heräsi keskustelua myös siitä, mitä tarkoittaa osallistuminen siirtolapuutarhan suunnitteluun ja mitä se oikeastaan vaatii. Osalle sitoutuminen suunnitteluun tuntui vieraalta ajatukselta, erityisesti kun sijainnista ei ollut vielä tietoa. Ihmisten voi olla hankala sitoutua sellaiseen abstraktiin asiaan, jonka toteutumisesta ei ole vielä mitään takeita tai tietoa siitä, mihin aluetta

on kaavailtu. Toisaalta se voi kertoa siitä, että ihmiset eivät tunne siirtolapuutarhatoimintaa riittävästi ja kokevat epävarmuutta siihen osallistumisesta. Osallistumisinnokkuuden puute voi myös kertoa siitä, että konkreettinen osallistuminen kaupungin kehittämiseen koetaan vieraaksi. Info-tilaisuus herätti kuitenkin keskustelua ja kiinnostusta. Tilaisuus keräsi yhteen asiasta kiinnostuneita kaupunkilaisia ja antoi alkusysäyksen tulevalle kehitysprosessille. Tilaisuus antoi myös ennakkokäsityksen siirtolapuutarhatoiminnan kiinnostavuudesta ja käsitystä mahdollisista siirtolapuutarhaviilijöistä henkilökohtaisten haastatteluiden tueksi.

5.2.2 Haastattelut

Käyttäjäymmärryksen vahvistamiseksi toteutettiin henkilökohtaisia haastatteluja muutamille siirtolapuutarhasta kiinnostuneille henkilöille. Haastateltavat valikoituivat elokuun infotilaisuuden ja yhteydenottojen perusteella satunnaisesti. Asiakasymmärryksen selvittämiseksi toteutettiin yhteensä viisi henkilökohtaista haastattelua. Haastattelut toteutettiin opinnäytetyöntekijän työpaikalla rauhallisessa ja mukavassa miljöössä. Haastattelut olivat puolistrukturoituja haastatteluja, joissa kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset ja haastateltavat saivat vastata vapaasti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelutekniikkana käytettiin osittain tarinankerrontaa, jossa haastateltava sai omin sanoin kertoa kokemuksistaan ja tuntemuksistaan palvelukokemukseen liittyen. Tarinankerronta auttaa hahmottamaan käyttäjän kokemusta palvelusta ja sen avulla voidaan hahmottaa asiakkaan palvelupolkua ja henkilöprofiilia.

Haastattelujen tavoitteena oli kerätä asiakastietoa ja ymmärtää asiakkaan tarpeita ja tavoitteita tulevan siirtolapuutarha-alueen suhteen. Hahmottamalla asiakkaan tarpeita on pyritty ymmärtämään, mistä asioista syntyy siirtolapuutarhan tuottama palvelukokemus ja millaisiin tarpeisiin se vastaa. Erityisesti haluttiin saada selville, miltä siirtolapuutarha näyttää haastateltavan silmin ja millaisia mielikuvia hänellä on siirtolapuutarhasta ja muista siirtolapuutarhaviilijöistä. Tavoitteena oli syventyä henkilöiden ajatusmaailmaan, arvostuksen kohteisiin ja saada selville, mitkä asiat vaikuttavat päätökseen alkaa siirtolapuutarhaviilijäksi ja onko jotain, minkä he kokevat haasteeksi. Haastattelut toteutettiin keskustelelevina ja vapaamuotoisina, mahdollisimman rauhallisessa ja rennossa ilmapiirissä, koska tavoitteena oli tunnistaa myös piileviä tarpeita ja havainnoida haastateltavaa keskustelun aikana. Aikaa jokaiseen haastatteluun käytettiin noin tunti.

Haastattelut etenivät alla olevan haastattelurungon mukaan.

1. Mistä alkaa matkasi siirtolapuutarhaan?
2. Millä liikut/kuljet matkan?
3. Missä siirtolapuutarha sijaitsee?
4. Kuvaile, miltä siirtolapuutarhatonttisi näyttää.
5. Ketä muita tapaat siirtolapuutarhassa?
6. Miten vietät aikaasi siirtolapuutarhassa?
7. Mitkä asiat koet tärkeimmiksi siirtolapuutarhatoiminnassa?
8. Miksi on tärkeää perustaa Kemiin siirtolapuutarha?

Haastattelujen tulosten pohjalta on laadittu siirtolapuutarhaviilijän asiakasprofiilit ja palvelupolku kuvaus, jotka antavat käsitystä mahdollisista siirtolapuutarhaviilijöistä ja heidän käsityksistään siirtolapuutarhan palvelukokemuksesta.

Haastattelun aluksi tiedusteltiin alueen saavutettavuuteen liittyviä seikkoja. Perinteisesti siirtolapuutarhaviilijät asuvat kerrostalossa kaupungissa tai lähellä kaupunkia. Siirtolapuutarhapalsta sijaitsee lähellä kotia hyvien kulkuyhteyksien päässä, koska julkisten kulkuneuvojen ja polkupyörän käyttö on suosittua. Palstan vuokraamiseen ja siellä viihtymiseen vaikuttavat oleellisesti myös alueen sijainti ja olemus. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että matka siirtolapuutarhaan alkaa kotoa, useimmilla läheltä keskustaa. Vain yksi haastateltavista asui omakotitalossa hieman kauempana keskustasta ja hänen pääasiallinen kulkuvälineensä palstalle olisi auto. Työssäkäyvät ajattelivat matkan alkavan myös työpaikalta kaupungista, jolloin palstalla on mahdollista pistäytyä työpäivän jälkeen ja yhdistää mökkeily luontevasti työntekoon. Tällainen mahdollisuus tarjoaa esimerkiksi kiireiselle yrittäjälle mahdollisuuden irtaantua hetkellisesti työstä työpäivän jälkeen ja lyhyellä vapaa-ajalla. Haastateltavien mielestä mieluisin tapa kulkea palstalle olisi polkupyörällä. Vaikuttaa siltä, että siirtolapuutarhurit arvostavat hyviä pyöräilyreittejä alueelle, joka sijaitsee enintään 10 kilometrin päässä kaupunkikodista. Alueen sijaintia tiedusteltaessa kaikissa vastauksissa tuli esille merellisyys ja meren läheisyys. Kemi on merenrantakaupunki ja siirtolapuutarhan sijainti meren läheisyydessä tuntuu luontevalta. Esitettyjä alueita oli useita ja esimerkiksi Sotisaari, Peurasaari, Paavonkari ja Ajos mainittiin vaihtoehtoisina paikkoina. Kenelläkään haastateltavalla ei ollut yhtä ainoaa paikkaa, johon ehdottomasti alueen toivoisi tulevan. Alueen sijainnilla ei koettu olevan niin suurta merkitystä, kunhan se olisi vain lähellä merenrantaa ja helposti saavutettavissa.

Haastatteluissa selvitettiin tarkemmin myös haastateltavien motiiveja siirtolapuutarhaviljelystä, mielikuvia palstan, alueen ja mökin varustelusta sekä alueen toiminnasta. Kysyttäessä haastateltavilta, miltä heidän siirtolapuutarhapalstansa näyttää, vastauksissa esiintyi selvästi yhteneväisenä piirteenä se, että tontilla sijaitsee pieni mökki ja palstalla kasvaa hyötykasveja. Kaikkien haastateltavien mielikuvissa siirtolapuutarhamökki on melko perinteinen ja puurakenteinen "mummonmökki", jossa on pieni keittiö ja mahdollisuus yöpymiseen ja vapaa-ajan viettoon. Haastateltavat kuvasivat mökkiä muun muassa seuraavilla tavoilla: "ison leikkimökin tapainen, romanttinen, vaaleanpunainen, jossa on valkoiset pielukset", "Mummokylä, jossa punaisia, perinteisiä, söpöjä, pieniä lautamökkejä", "punainen tai vihertävä kevythirsimökki, jossa ei ole eristeitä". Pääosin haastateltavat ajattelivat, että mökissä tulisi olla sellainen varustetaso, että sitä voi käyttää myös kesäasuntona. Tärkeimpinä varustelussa nousivat esiin sähkön saaminen mökkiin, jotta mökillä on mahdollista käyttää esimerkiksi tavanomaisia sähkölaitteita. Mökissä ajateltiin olevan myös jonkinlainen lämmitysmahdollisuus, esimerkiksi kamiina, ilmalämpöpumppu tai sähköpatterit. Kukaan haastateltavista ei pitänyt tärkeänä sisävessaa, omaa saunaa tai juoksevan veden saantia mökkiin. Yksi ajatus oli, että alueella olisi yhteinen vesipiste, josta erillistä maksua vastaan voisi ottaa käyttövetä. Tärkeämpänä pidettiin kasteluveden saamista puutarhapalstalle esimerkiksi läheisestä vesistöstä.

Mielikuva tontista oli hieman erilainen jokaisella haastateltavalla, mikä on tietysti luonnollista. Osa haluaa luonnollisempaa puutarhaa ja osa selkeämpää. Kaikkien haastateltavien mielikuvissa siirtolapuutarhatontilla kasvaa monipuolisesti hyötykasveja, vihanneksia ja juureksia, salaatteja, yrttejä ja marjapensaita. Kahden haastateltavan mielestä puutarhassa olisi myös pieni kasvihuone, jossa voi kasvattaa lämpöä vaativia kasvihuonevihanneksia, kuten tomaatteja ja chilejä. Yhden haastateltavan mielikuvissa puutarhapalsta on "vihreä runsas keidas, jossa kasvaa kaikkea ihaanaa". Kaikki ajattelivat siellä olevan myös jonkinlaisia virkistyspaikkoja viljelytoiminnan lisäksi. Tällaisia olivat esimerkiksi kesäkeittiö, istuskeluryhmät, tiskauspaikka ja terassi. Kaikkien haastateltavien mielestä alueella olisi myös yhteisiä toimintoja, esimerkiksi nuotiopaikka neljän haastateltavan mielestä. Lisäksi ajateltiin alueella olevan yhteinen sosiaalitila, jossa on mahdollisuus peseytyä. Vain yhden haastateltavan mielestä yhteistiloissa olisi sauna. Useimman haastateltavan mielestä meren läheisyys näkyy myös alueella. Esimerkiksi laituri, uimapaikka ja mahdollisuus kalastamiseen ja veneilyyn nousivat esille silloin, kun he kuvailivat haaveidensa siirtolapuutarhaa.

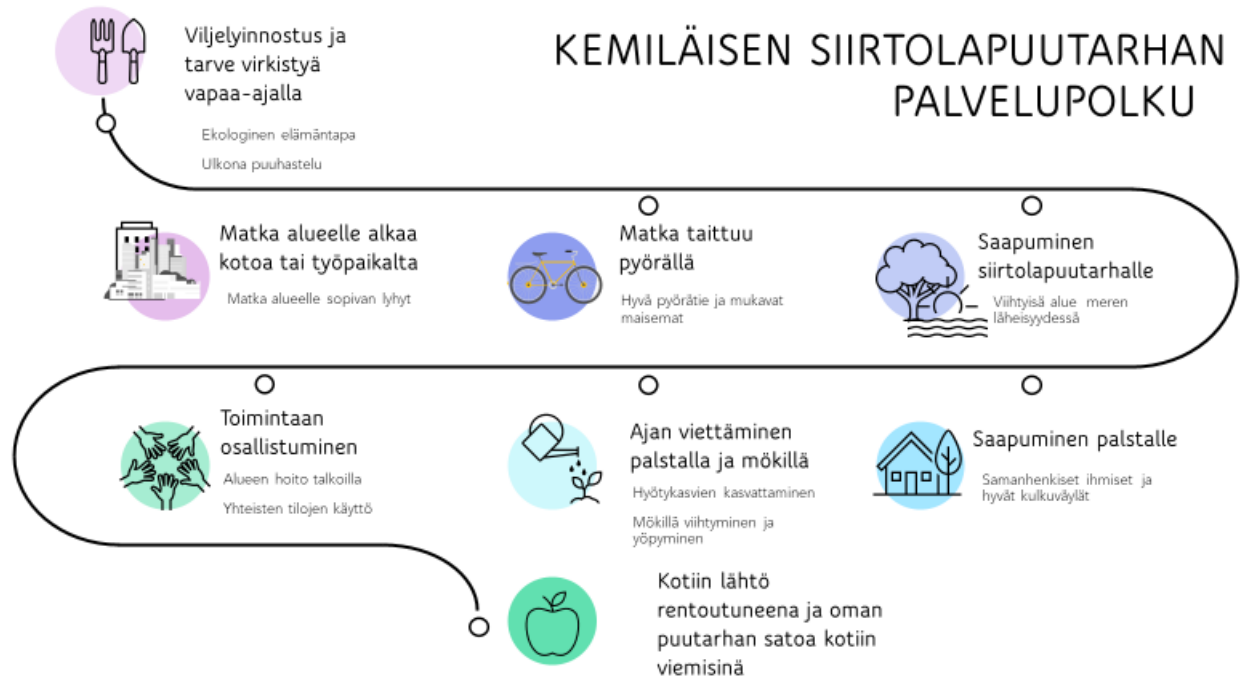
Haastateltavilta kysyttiin myös, millaisia mielikuvia heillä on toisista siirtolapuutarhaviljelijöistä. Vastauksissa oli jonkin verran hajontaa, mutta suurin osa ajatteli siirtolapuutarhatoiminnan olevan keski-ikäisten ja vanhempien harrastus. Yksi vastaaja ajatteli toiminnan tarjoavan myös nuorille ja

lapsille kivoja kokemuksia ja viljelyoppia. Vastajien mielikuvissa alueella ei ole paljoa lapsiperheitä, mutta lapset vierailevat isovanhempien luona siirtolapuutarhassa. Moni ajatteli, että muut viljelijät ovat samanhenkisiä, valmiita tekemään yhteistä hyvää ja jakamaan asioita muiden kanssa. Kysyttäessä miten haastateltavat viettävät aikaansa puutarhapalstalla, vastauksissa korostui ulkona oleminen ja viljelytoiminta. Kaikki ajattelivat viettävänsä vapaa-aikaansa palstalla rentoutuen ja hyötykasveja kasvattaen. Tärkeimpänä pidettiin omalla tontilla oleskelua ja sitä, että tontille voi kutsua vaikka ystäviä kylään.

Lopuksi haastatteluissa selvitettiin sitä, mitkä asiat koetaan tärkeimmiksi siirtolapuutarhassa ja miksi olisi tärkeää perustaa Kemiin siirtolapuutarha. Haastateltavat ymmärsivät kysymyksen hienan eri tavoilla ja vastaukset eroavat myös toisistaan. Osa pohti yleisesti siirtolapuutarhan perustamisen kannalta merkityksellisiä asioita, kuten sitä, että kaupungin tulisi tukea siirtolapuutarhan perustamista ja sen sijaintia erityisesti meren läheisyydessä. Yksi vastaajista toivoi, että palstan ja mökin hankkiminen tehtäisiin mahdollisimman helpoksi ja valmiiksi paketiksi. Osa pohti merkitystä enemmän omien motiivien kautta. Tärkeimpänä koettiin viljelytoiminta ja virkistyminen vapaa-ajalla. Myös yhteisöllisyys ja selkeät säännöt nähtiin merkittävänä asiana siirtolapuutarhassa. Kahden haastateltavan mielestä positiivinen yhdessä tekeminen, talkoilu ja tiedon jakaminen ovat oleellista toiminnassa. Kaikki haastateltavat pitivät siirtolapuutarhan perustamista tärkeänä. Sen ajateltiin lisäävän alueen viihtyisyyttä ja parantavan alueen imagoa. Yksi haastateltava pohti vastauksessaan, että: "Siirtolapuutarha on Kemille imagoasia ja näyttää myös ulkopuolisille, että kaupunki satsaa asukkaisiin ja heidän hyvinvointiinsa".

5.2.3 Siirtolapuutarhan palvelupolku ja asiakasprofiilit

Seuraavaksi laadittiin käyttäjätiedon pohjalta siirtolapuutarhan palvelupolku (Kuvio 9). Palvelupolku on visuaalinen kuvaus, joka havainnollistaa asiakkaan kulkemista palvelussa. Palvelupolku kuvaa vuorovaikutustilanteita, joita asiakas kokee palvelun piirissä, mitä asiakkaat ja palvelun tuottajat palveluiden aikana tekevät ja miten he toimivat palvelun hyödyntämisen jälkeen. Palvelupolku on monipuolinen keino tarkastella palveluja ja ymmärtää palvelun tarjoamisen haasteita ja vahvuuksia. Palvelupolku sisältää palvelutuokiot ja niiden sisällä olevat kontaktipisteet. Palvelupolku tekee näkyväksi palvelun kannalta oleelliset seikat, joita tulee kehittää ja parantaa. Palvelupolun voi kuvata eri menetelmillä kullekin projektille tarpeiden ja tavoitteiden mukaan sopivalla tavalla. (Ahonen 2017, 85, 115; Mäkinen 2018, 115.)



KUVIO 9. Käyttäjätiedon perusteella laadittu siirtolapuutarhan palvelupolku. (Nikkilä 2021)

Tehtyjen haastattelujen ja havaintojen perusteella laadittiin kolme siirtolapuutarhaviilijän asiakasprofiilia (Kuvio 10). Ville Vihrepeukalo, Riitta Rentoutuja tai Eila Eläkeläinen edustavat kolmea asiakasryhmää henkilökohtaisine arvoineen ja motiiveineen. Asiakasprofiilien visualisoimisessa on hyödynnetty graafiseen suunnitteluun tarkoitettua Canva-työkalua.



VILLE VIHERPEUKALO

Ville on iältään 40-45-vuotias

Ville on luova ja sosiaalinen urbaani kaupunkilainen. Hän asuu kerrostalossa kaupungissa. Hän harrastaa kulttuuria, luonnossa liikkumista ja monenlaisia käsitöitä. Vилlelle on tärkeää ottaa rennosti vapaa-ajalla, tavata ystäviä ja tehdä luovia innostavia asioita.

Villen puutarha on runsas ja boheemi

Ville viihtyy ulkona ja haluaa puuhastella omalla puutarhatontilla ja jutella mukavia naapureiden kanssa. Hän järjestää mielellään puutarhajuhlat ystäville hyvän ruoan merkeissä. Ville nauttii auringosta ja puutarhan visuaalisuudesta. Ei pidä turhan jäykästä ja kaavamaisesta tekemisestä.



RIITTA RENTOUTUJA

Riitta on iältään 50-59 vuotias

Riitta on aktiivinen, itsenäinen ja toimielias nainen. Hän asuu kerrostalossa, lähellä keskustaa. Riitta on päivätyössä ja vapaa-aikana hän harrastaa lukemista, käsitöitä, liikuntaa, kokkaamista ja mummoilua. Riitalle on tärkeää viettää aikaa läheisten ihmisten kanssa ja huolehtia omasta hyvinvoinnista. Hän mielellään ulkoilee ystävien kanssa.

Riitan puutarha on romanttinen ja perinteinen

Riitta nauttii aurinkoisista kesäpäivistä ja kivoista pienistä asioista. Hän haluaa ottaa työpäivän jälkeen rennosti kasveja hoidellen, loikoillen ja kaunistaa puutarhaa ihastellen. Hän ei halua viettää kaikkea aikaa puutarhatöiden parissa, mutta pitää siisteydestä.



EILA ELÄKELÄINEN

Eila on yli 60 vuotias eläkeläinen

Eila on rauhallinen, toimielias ja asiallinen nainen. Hän asuu miehensä kanssa rivitalossa lähellä kaupunkia. Eila harrastaa miehensä kanssa kaikenlaista nikkarointia ja haaveilee kesämökistä. Eila auttaa mielellään läheisiään ja hänellä on hyvät välit naapureihin. Hän on aktiivisesti mukana taloyhtiön talkoissa ja yhteisten asioiden kehittämisessä.

Eilan puutarha on siisti ja selkeä

Eilalla on paljon vapaa-aikaa ja hän tykkää järjestellä, pitää kodin siistinä ja kasvattaa kukkia ja helppoja hyötykasveja, joista saa maisteltavaa pitkin kesää. Hän rentoutuu tekemällä ja mielellään siisti puutarhaa, kerää satoa ja hoitaa kompostia. Hän mielellään myös neuvoo ja auttaa muita puutarhassa.

KUVIO 10. Siirtolapuutarhaviljelijän asiakasprofiilit. (Kuva: Heidi Nikkilä 2021)

5.3 Suunnitteluvaihe

Siirtolapuutarhan kehittämisprosessi eteni yleisen palvelumuotoilun prosessin mukaisesti tutkimusvaiheen jälkeen suunnitteluvaiheeseen, jonka aikana kerättiin tietoa ja ryhdyttiin ideoimaan tulevaa siirtolapuutarhaa eri teemojen mukaan. Suunnitteluvaiheessa suunniteltiin varsinaista siirtolapuutarhakonseptia asiakasymmärryksen avulla valittujen kehittämiskohteiden pohjalta. Osakokonaisuuksia oli yhteensä neljä. Suunnitteluvaiheessa siirtolapuutarhaan etsittiin innovatiivisia ratkaisuja ja toimintamalleja yhdessä organisaation, käyttäjien ja lähimpien sidosryhmien kanssa. Ideointimenetelmänä käytettiin yhteistoiminnalliseen kehittämiseen soveltuva työpajatyöskentelyä. Työpajatyöskentelyn tavoitteena oli tuottaa ratkaisuja asiakaslähtöisen siirtolapuutarhan suunnitteluun.

Suunnitteluvaiheessa toteutettiin kehittämistyöpajat Learning Cafe -menetelmällä. Learning Cafe (toiselta nimeltään oppimiskahvila) on yhteistoimintamenetelmä, jossa luodaan uutta, ideoidaan ja opitaan pienryhmäkeskustelun kautta. Menetelmässä pyritään keskustelun kautta löytämään ratkaisuja ja yhteisiä mielipiteitä valittuun teemaan tai kysymyksiin. Prosessin edetessä ryhmien jäsenet vaihtavat pöydästä toiseen ja jatkavat ideointia aiempien tuotosten pohjalta. (Innokylä 2020, viitattu 14.3.2020.) Työpajat päätettiin toteuttaa ilta-aikana, jolloin mahdollisimman monella kiinnostuneella olisi mahdollisuus osallistua suunnitteluun. Opinnäytetyön tekijä toimi työpajoissa fasilitaattorina ja työnsä sekä osaamisensa puolesta myös puutarhaviljelyn asiantuntijan roolissa.

Työpajoissa osallistujat saivat oman tietämyksensä ja kokemuksensa kautta pohtia ja ideoida valittuja kehittämiskohteita pienryhmissä. Kehittämistyöpajoja järjestettiin neljä kertaa eri teemojen ja kehittämiskohteiden osalta syksyn 2020 ja alkuvuoden 2021 aikana. Työpajojen työskentelyajaksi varattiin kaksi tuntia jokaisella kerralla. Kaikissa työpajoissa oli sama ohjelmarunko, jota muokattiin teeman ja sovittujen asiantuntijapuheenvuorojen perusteella. Työpajan aluksi oli asiantuntijapuheenvuoroja, joissa esiteltiin päivän teema. Alustuksen jälkeen toteutettiin Learning Cafe -työskentely pienryhmissä. Lopuksi ryhmien tuotokset koottiin yhteen. Osallistujat ohjeistettiin keskustelemaan ryhmissä annetuista aiheista vapaasti ja kirjaamaan pohdinnat ylös joko paperille tai sähköisesti. Ryhmien työskentelyä ei juurikaan ohjattu Learning Cafe -työskentelyn aikana. Työpajojen kysymykset pyrittiin laatimaan etukäteen mahdollisimman selkeiksi ja konkreettisiksi. Tavoitteena oli, että jokainen ryhmä pohtii kaikkia annettuja aiheita ja täydentää aina edellisen ryhmän vastauksia omilla pohdinnoillaan. Työpajan tuotokset koottiin yhteen sähköiseen muotoon ja lähetettiin lopuksi kommentoitavaksi osallistujille. Tuloksia käsiteltiin myös kaupungin teknisen toimialan

kanssa, jolloin työpajojen kehittämiskohteisiin saatiin myös viranomaispuolen näkemys ja täydennyksiä. Seuraavana on kuvattu tarkemmin työpajatyöskentelyä ja niiden tuloksia.

5.3.1 Työpaja 1: Siirtolapuutarhayhdistys

Ensimmäinen työpaja järjestettiin teemalla siirtolapuutarhayhdistys. Siirtolapuutarhayhdistys valikoitui ensimmäisen työpajan teemaksi, koska infotilaisuudessa ja haastatteluissa oli tullut vahvasti esille yhteisöllisyyden merkitys siirtolapuutarhatoiminnassa. Siirtolapuutarhan perustaminen tarvitsee onnistuakseen aktiivisen joukon kaupunkilaisia edistämään asiaa ja osallistumaan suunnitteluun, jotta hanke voi ylipäättään toteutua. Siirtolapuutarhaa hoidetaan yhdistyspohjalta ja jo alussa olisi hyvä olla mietittynä yhdistystoimintaan liittyviä periaatteita. Työpajan ajatuksena oli koota heti alussa yhteen yhdistyksen perustamisesta kiinnostuneita henkilöitä, sitouttaa heitä mukaan suunnitteluun ja jakaa tietoa yhdistystoiminnasta sekä ideoida tulevan yhdistyksen toimintaa.

Osallistujia ensimmäisessä työpajassa oli kaikkiaan 20 henkilöä. Työpajan alussa esiteltiin yhdistystoiminnan yleisiä periaatteita ja yhdistyslainsäädäntöä. Lisäksi tutustuttiin siirtolapuutarhayhdistyksen erityispiirteisiin. Perehdytys päivän aiheeseen herätti jonkin verran keskustelua ja kiinnostusta aiheeseen. Alustuspuheenvuorossa painotettiin, että tarvitaan aktiivinen ja periksiantamaton joukko edistämään asiaa, jotta hanke voi toteutua. Rekisteröidyn yhdistyksen on helpompi ajaa yhteistä asiaa, asioida eri yhteistyökumppaneiden suuntaan ja vaikuttaa päätöksentekoon. Taloudelliset mahdollisuudet ovat myös paremmat, koska esimerkiksi rahoituksen saaminen edellyttää rekisteröityä yhdistystä. Rekisteröityminen on järkevää myös jäsenten oikeusturvan vuoksi. (Kallio 2020.) Esimerkkinä työpajassa Rovaniemen ryhmäpuutarhan edustaja kertoi, että siirtolapuutarhan perustamisen eteen oli tehty neljä vuotta töitä ja käyty useita neuvotteluja kaupungin kanssa, ennen kuin sopiva paikka löytyi ja siirtolapuutarhan rakentaminen saatiin alkuun. (Metsola 2020.) Samoin Tornion siirtolapuutarhan alkutaipaleella muutaman aktiivisen henkilön joukko oli tehnyt vuosia töitä ennen kuin palstoja on päästy varaamaan ja mökkejä rakentamaan. (Korva 2020.) Varsinainen yhdistystoiminta ei herättänyt kysymyksiä. Se voi kertoa siitä, että yhdistyksen perustamiseen liittyy alkuvaiheessa liikaa epävarmuutta. Ihmiset ovat tuntemattomia toisilleen, mitään konkretiaa tai lupauksia alueen perustamisesta ei vielä ole, joten on ymmärrettävää, että ihmiset eivät halua sitoutua ja käyttää aikaansa sellaiseen, jonka lopputulemasta ei ole mitään tietoa.

Alustuksen jälkeen toteutettiin varsinainen työpajaosuus, jossa osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään ja he saivat pohtia ja ideoida yhdistyksen perustamiseen ja yhdistyksen toimintaan liittyviä asioita. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen työpajaosuus toteutettiin yksinkertaisemmalla tavalla, koska samana päivänä voimaan astuneet koronarajoitukset aiheuttivat haasteita käytännön järjestelyissä. Tilaisuus oli tarkoitus pitää alun perin paikan päällä ja valmistelut oli tehty tällä perusteella. Tiukentuneiden rajoitusten vuoksi päätettiin toteuttaa työpaja myös osittain Teams-etäyhteydellä. Järjestelyissä ei ehditty tehdä niin nopealla aikataululla tarvittavia muutoksia, jotta ryhmätyöskentely olisi onnistunut myös etäyhteydellä. Päädyttiin siihen, että etäyhteydellä oliijat saivat pohtia kysymyksiä jokainen tahollaan ja keskustella aiheista linjoilla halutessaan. Etäyhteydellä oliijat kirjasivat pohdinnat sähköisen lomakkeen kautta, jonne oli kirjattu kaikki tarkentavat kysymykset. Paikalla olijat jaettiin kolmeen ryhmään ja he saivat pohtia kysymyksiä paikan päällä. Aikaa alustukseen ja Learning Cafe -työskentelyn ohjeistuksiin meni niin paljon, että ryhmien vaihtoa ei ehditty tekemään alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Työpajan lyhyt koonti tehtiin lopuksi sen perusteella, mitä ryhmät olivat kirjanneet. Lopuksi sovittiin, että työpajan jälkeen jokainen voi halutessaan täydentää ryhmien tuotoksia sähköisen lomakkeen kautta, jotta kaikkien näkemys saadaan esille. Ideoita ja pohdintoja ryhmien kysymyksiin syntyi kiitettävästi haasteista huolimatta ja moni osallistuja oli vastannut kysymyksiin myös lomakkeen kautta. Seuraavana on kerrottu ryhmien tuloksista tarkemmin.

Ryhmä 1:n tehtävänä oli pohtia tapoja ja keinoja, millä tavoin yhdistys voi edistää siirtolapuutarhan perustamista ja kaupunkiviljelyä alueella. Ryhmän kirjaamissa seikoissa korostuivat ensisijaisesti yhdistyksen aktiivinen rooli siirtolapuutarhahankkeen edistäjänä ja aktiivisen joukon kokoajana. Yhdistys nähdään neuvottelijana kaupungin päättävien tahojen suuntaan. Pohdinnoissa tuli esiin myös yhdistyksen perustamisen tärkeys heti alussa, vaikka yhdistyksen perustaminen ei keskustelua herättänyt. Pohdintojen perusteella osallistujat uskovat yhdistyksen perustamisen sitouttavan ihmiset mukaan paremmin ja lisäävän uskottavuutta myös neuvotteluissa päättäjiä suuntaan. Pohdinnoissa tuli ilmi, että yhdistys voisi esittää kaupungille muutamaa aluetta ja selvittää, mikä on kaupungin rooli hankkeessa. Osallistujat pohtivat, että yhdistyksen jäsenet voisivat yhdessä hankkia uutta tietoa siirtolapuutarhan perustamisen edistämiseksi ja tiedottaa asiasta myös muita kaupunkilaisia, jotta hankkeelle saadaan taustatukea ja vaikuttavuutta. Kaupunkiviljelyn edistämisen osalta ryhmä oli pohtinut, että yhdistys voisi auttaa esimerkiksi puutarhavälineiden hankinnassa ja jakaa viljelytietoutta myös muille puutarhaviljelijöille, esimerkiksi palstaviljelijöille.

Ryhmä 2 pohti tärkeimpiä yhteistyötahoja, keskeisimpiä vaikuttamisvälineitä ja keinoja siirtolapuutarhan edistämiseksi. Tärkeimmäksi yhteistyötahoksi oli listattu Kemian kaupunki. Muita pohdittuja yhteistyötahoja olivat toiset siirtolapuutarhat ja yhdistykset, mökkitoimittajat, paikalliset puutarhayritykset ja -myymälät, oppilaitokset, valtakunnallinen siirtolapuutarhaliitto sekä lähialueen karja- ja hevostilat. Keskeisimpiä vaikuttamisvälineitä ja keinoja työpajalaiset ajattelivat olevan sosiaalinen media, internet ja puhelin, sitoutuneet jäsenet, henkilökohtaiset kontaktit, paikallismedia ja erilaiset tapahtumat ja tilaisuudet.

Ryhmä 3 syventyi pohtimaan yhdistyksen jäsenyyttä ja jäsenien oikeuksia ja velvollisuuksia. Jäseneksi toivottiin henkilöjäseniä ja etusijan tulisi olla kemiläisillä. Jäseniä kuvattiin myös seuraavilla adjektiiveilla: aktiivisia, avoimia, keskustelevia ideanikkareita, vetureita, sitoutuneita, joustokkyisiä ja oikeudenmukaisia. Jäsenet nähdään henkilöinä, jotka osaavat toimia tiimissä ja haluavat edistää yhteisiä asioita. He haluavat sitoutua pitkäjänteisesti alueiden kehittämiseen. Heillä tulee olla halua ja taitoa etsiä uutta tietoa sekä uskallusta panostaa myös jonkin verran rahallisesti toimintaan. Vetäjältä toivotaan avoimuutta kaikkien ideoille. Hieman oli pohdittu myös sitä, tarvitseeko kaikkien olla varsinaisia jäseniä, esimerkiksi jos yhdistys vuokraa viljelypalstoja, niin palstalaisilta ei edellytetäisi jäsenyyttä. Jäsenyyttä tai erilaisia jäsenyytyyppejä oli pohdittu kuitenkin melko vähän, mikä osaltaan kertoo siitä, että tietoa siirtolapuutarhayhdistyksen toiminnasta ja jäsenyyteen liittyvistä vaatimuksista ei ole riittävästi. Jäsenyyttä oli pohdittu enemmän yksilön näkökulmasta ja vastauksissa korostuivat ihmisten persoonallisuuden piirteet ja toivotut ominaisuudet enemmän kuin jäsenyys yhdistystoiminnan ja -hallinnon näkökulmasta.

Jäsenten velvollisuutena nähdään palstan ja alueen hoitaminen sekä mökin rakentaminen sovittuun määräajassa. Työpajalaisten mielestä jäsenillä on myös velvollisuus osallistua yhteisten alueiden hoitoon. Yksilön velvollisuutena nähdään velvollisuus olla avoin, luotettava ja aloitekykyinen. Oikeutena nähdään oikeus käyttää yhteisiä tiloja ja työvälineitä. Ryhmä oli pohtinut myös sitä, että jonkun on otettava vetovastuu yhteisten asioiden hoitamisesta ja hallittava esimerkiksi kirjanpitoa ja yhdistyksen talousasioita.

5.3.2 Työpaja 2: Siirtolapuutarhan sijainti

Toinen työpaja järjestettiin teemalla ”Alueen sijainti ja kaavoitus”. Alueen sijainti valittiin teemaksi, koska sopivan alueen löytyminen on oleellista hankkeen onnistumisen kannalta. Ensimmäisen työpajan ja haastattelujen perusteella eniten epävarmuutta aiheuttava asia vaikuttaa olevan alueen sijainti. Selkeää näkemystä alueen sijainnista ei ole esitetty ja hanke ei ole edennyt aloitteista huolimatta. Työpajan tavoitteena oli saada käsitys vaihtoehtoisista alueista ja arvioida niitä käyttäjien kanssa.

Toisen työpajan aluksi kaupungin teknisen toimialan kaavoitus- ja maankäyttöasiantuntijat kertoivat siirtolapuutarhan kaavoituksesta ja esittelivät mahdollisia aluevaihtoehtoja ja niiden erityispiirteitä kaavoituksen, maaperän ja infran näkökulmasta. Kaupunki esitti aluevaihtoehtoja, mutta työpajaan osallistuvilla oli mahdollisuus esittää myös muita alueita siirtolapuutarhalle. Osallistujilta ei tullut muita alue-esityksiä. Kaupungin esittämät alueet eivät herättäneet kovinkaan paljoa vapaata keskustelua. Edelleen osallistujat pohtivat kaupungin roolia hankkeessa ja mitä kaupunki mahdollisesti olisi valmis alueelle tekemään. Keskustelussa kävi ilmi se, että kaupunki ei ole sitoutunut rakentamaan alueelle mitään, mutta kaavoitus ja vaadittavat suunnitelmat alueelle tehdään, mikäli alue hyväksytään siirtolapuutarhaksi. Moni ilmeisesti jäi pohtimaan sitä, kuinka suuri kustannus infran rakentaminen alueelle on, jos kustannukset jäävät yhdistyksen maksettaviksi ja millainen kustannus siitä tulee yksittäiselle siirtolapuutarhapalstalaiselle. Tämä kävi ilmi myös työpajaosuudessa, jossa ryhmä 1 sai pohdittavakseen eri aluevaihtoehdot. Työpajassa vertailtiin mitä hyviä ja mitä huonoja puolia eri vaihtoehdoissa on ja miksi alue soveltuu tai ei sovellu siirtolapuutarhan paikaksi. Aluevaihtoehdoissa nousi esiin kolme aluetta, jotka saivat eniten kannatusta: Paavonkari, Leukalan ranta Kuivanuorossa ja merenranta Ajoksessa.

Työpajalaiset olivat pohtineet alueita infratarpeiden, maisema-arvojen sekä saavutettavuuden näkökulmasta. Kolme parasta aluetta sijaitsivat kaikki lähellä merta. Tämä tukee haastattelujen ja aiempien selvitysten tuloksia siitä, että siirtolapuutarhan sijainti meren äärellä on tärkeää. Lisäksi osallistujat olivat arvioineet alueen soveltuvuuden paremmaksi, jos sillä oli valmiiksi infraa olemassa tai esimerkiksi viemäröinti ja sähköt lähellä aluetta, jolloin perustamiskustannukset eivät nouse kohtuuttomiksi. Alueiden soveltuvuutta oli arvioitu myös välimatkan perusteella. Esimerkiksi kolmesta parhaasta alueesta yksi sijaitsee noin 10 kilometrin matkan päässä kaupungin keskustasta ja sen oli ajateltu olevan melko pitkä matka kulkea pyörällä. Lähellä kaupunkia sijaitsevan ja viihtyisänä pidetyn Leukalan alueen huonoksi puoleksi oli listattu infran puuttuminen, mikä lisää

mahdollisesti kustannuksia. Työpajalaiset selvästi heräsivät pohtimaan myös alueen perustamiskustannuksia yhtenä valintaperusteena, koska kaupunki ei välttämättä varaa määrärahaa alueen perustamiseen. Toisaalta taas kolmanneksi listattu Ajoksen alueen lähellä sijaitseva rautatie mietitti osallistujia ja mahdollisesti kasvava raideliikenne tulevan biotuotetehtaan vuoksi. Kolme aluetta ei saanut lainkaan kannatusta työpajassa. Tärkeimmäksi syyksi kannatuksen puutteelle nousi se, että alueiden lähellä ei ollut lainkaan vesistöä ja alueilla ei ollut maisemallista arvoa.

Ryhmä 2 sai pohdittavakseen alueen infrastruktuurin, kuten tieverkoston, sähkö- ja viemäröinnin, vesihuollon ja jätehuollon tarpeita. Ryhmässä oli pohdittu erilaisia vaihtoehtoja ja vähimmäisvaatimuksia infran toteuttamiselle. Alueelle toivotaan hyviä kulkuyhteyksiä, mutta alueen sisällä olevan tieverkoston osalta vaatimukset ovat vähäisemmät. Tärkeimpinä tarpeina nousivat esille sähkön ja käyttöveden saaminen alueelle. Mökkikohtainen sähköliittymä katsottiin tarpeelliseksi, jolloin jokaisella on mahdollisuus saada sähkö palstalle ja mökkiin sekä maksaa siitä käytön mukaan. Sähköä tarvitaan lämmityksen lisäksi erilaisten sähkölaitteiden käyttöön. Vesijohtoverkoston rakentamista koko alueelle ei koettu tarpeellisenä, mutta toivottiin vähintään käyttöveden saamista alueelle, esimerkiksi talousrakennuksen yhteyteen tai jokin muu vesipiste, josta vettä voi noutaa omiin astioihin. Jätehuollon järjestäminen alueelle nähdään tärkeänä. Lisäksi ryhmässä oli pohdittu kompostoinnin toteutusta esimerkiksi omalla tontilla tai yhteisillä alueilla sekä käymäläjätteen käsittelyä erilaisilla vaihtoehdoilla. Mökkikohtaista viemäröintiä ei pidetty tärkeänä, mutta harmaiden vesien käsittelyä oli pohdittu esimerkiksi maasuodatuksella.

Ryhmä 3 pohti alueen kokoa ja sopivaa palstojen määrää sekä yksittäisen palstan kokoa. Työpajalaisten mielestä alue ei saa olla liian pieni, mutta alueen koon tulee olla realistinen tulijoiden määrään nähden. Esitettiin myös, että palstaviljelylle olisi hyvä olla tilaa siirtolapuutarhan yhteydessä. Nämä alueet tukisivat toisiaan ja siirtolapuutarhayhdistys voisi hankkia vuokratuloja alueesta. Alueella ajateltiin olevan eri kokoisia palstoja, kooltaan esimerkiksi 300 m² ja 500 m². Työpajalaisten mielestä palstoja olisi hyvä olla alussa 20–25 kappaletta, mutta alueella tulisi olla tilaa laajentua, jos tulijoita onkin enemmän.

5.3.3 Työpaja 3: Siirtolapuutarhan toiminnot

Kolmas työpaja järjestettiin teemalla siirtolapuutarhan toiminnot. Osallistujia työpajassa oli kaikkiaan 16 henkilöä. Heistä 6 osallistui työpajaosuuteen. Osallistujista kolme oli paikan päällä ja loput etäyhteydellä. Työpajan ajatuksena oli pohtia alueen toimintaa ja toimintoja käyttäjien näkökulmasta. Tiedon pohjalta voidaan saada näkemys siitä, millaisia yhteisiä toimintoja tulee ottaa huomioon alueen kaavoituksessa ja tarkentavissa suunnitelmissa. Haastattelujen perusteella ihmisten näkemykset toiminnasta, yhteisöllisyydestä ja osallistumisesta vaihtelevat henkilökohtaisten mielikuvien ja mieltymysten mukaan. Siirtolapuutarhat ovat perinteisesti sosiaalisia paikkoja ja aluetta hoidetaan yhdessä esimerkiksi talkootöillä. Siksi on tärkeää pohtia jo toiminnan suunnitteluvaiheessa siirtolapuutarhatoimintaa ja kartoittaa ihmisten halukkuutta yhteistoimintaan ja mielekkäitä tapoja osallistumiseen.

Työpajan alussa heräteltiin päivän aiheeseen kertomalla siirtolapuutarhojen merkityksestä yksilölle ja yhteisölle. Alustuksessa esiteltiin siirtolapuutarhureiden motiiveja viljelyharrastukseen ja palstalla viihtymiseen. Lisäksi avattiin yhteisöllisyyden merkitystä ja kerrottiin erilaisista siirtolapuutarhan toimintamuodoista esimerkein ja kuvin. Viljelytoiminnasta käytiin läpi yleiset ohjeet ja mahdolliset määräykset sekä esiteltiin tyypillistä viljelyä siirtolapuutarhapalstalla. Alustuksen jälkeen pidettiin varsinainen työpajaosuus, jossa alkuperäinen suunnitelma oli jakaa osallistujat kolmeen ryhmään pohtimaan annettuja kysymyksiä, mutta osallistujien vähyyden vuoksi päätettiin pohtia kaikkia kysymyksiä kahdessa ryhmässä, etänä ja paikan päällä.

Työpajaosuudessa pohdittiin toimintaa ja alueen toimintoja kolmen kysymyksen kautta. Ensimmäisenä työpajassa pohdittiin, miksi kaupunkilainen haluaa vuokrata siirtolapuutarhapalstan ja mitkä asiat saavat hänet viihtymään alueella. Lisäksi työpajassa pohdittiin, mitkä asiat tekevät alueesta viihtyisän ja mökkipalstasta halutun. Molempien ryhmien pohdinnoissa nousivat esille viljelyn mahdollisuus, luonnon läheisyys ja vihreys, jotka tekevät alueesta suositun. Osallistujat pohtivat myös meren läheisyyden ja lyhyen välimatkan lisäävän alueella viihtymistä, koska kemiläiset viihtyvät veden äärellä ja haluavat mennä alueelle pyörällä. Ryhmien pohdinnat erosivat jonkin verran toisistaan. Toinen ryhmä pohti viihtyisän alueen olevan siisti ja tyyliiltään yhteneväinen. Toinen taas ajatteli, että alue ei saisi olla liian kaavamainen, vaan siellä olisi hyvä olla erilaisia mökkejä ja tontteja, mikä toisi elävyyttä alueelle.

Toisena kysymyksenä pohdittiin millaista yhteisöllistä toimintaa ja millaisia palveluja alueella tulisi olla. Työpajassa ideoitiin ja pohdittiin, että siirtolapuutarhaviljelijät voisivat tehdä esimerkiksi viljelystarvikkeissa yhteishankintoja. Molemmat ryhmät olivat pohtineet, että alueella olisi hyvä olla yhteinen rakennus, jossa voi kokoontua ja säilyttää esimerkiksi työkaluja. Sauna ja pesutilat voisivat myös olla yhteiskäytössä olevassa rakennuksessa. Muita toimintoja ajateltiin olevan vapaa-ajan harrastusmahdollisuudet, esimerkiksi kuntoilukenttä, kuntopolku ja reitit lähellä aluetta. Siirtolapuutarhaan voitaisiin järjestää myös päiväkotilasten vierailuja, jolloin jaettaisiin oppia ja kokemuksia myös lapsille. Alueella ajateltiin olevan myös laituri, vene ja uimapaikka. Tosin osaa hieman mietittiin uimapaikan turvallisuus. Työpajalaiset pohtivat yhteistä toimintaa ja ajateltiin, että voitaisiin järjestää esimerkiksi yhteisiä tikkakilpailuja, mutta jokaisella tulisi olla vapaus päättää miten ja millä tavalla haluaa osallistua.

Kolmanneksi ryhmissä pohdittiin viljelytoimintaa ja millaisia kasveja osallistujat haluaisivat palstallaan viljellä ja millä tavalla. Tehtävänä oli myös pohtia, millaisia viljely- tai viheralueita yhteisillä alueilla voisi olla. Vastauksissa tuli esille, että palstoilla ajateltiin kasvavan monipuolisesti kaikenlaisia koriste- ja hyötykasveja, esimerkiksi tyrniä, joka sopii merelliseen maisemaan. Lisäksi ajateltiin kasvattaa vihanneksia, kuten porkkanaa ja sipulia. Yhteisillä alueilla ajateltiin olevan esimerkiksi omenapuita, jonka satoa voitaisiin myydä toripäivillä. Toisaalta työpajan osallistujat pohtivat, että jokainen saa päättää, mitä viljelee ja he eivät halunneet sen enempää kertoa ajatuksiaan muille. Osa ajatteli viljelytoiminnassa tärkeintä olevan viljelyn kokeileminen, onnistuminen, tiedon jakaminen ja viljelyvinkkien saaminen toisilta.

5.3.4 Työpaja 4: Siirtolapuutarhamökki

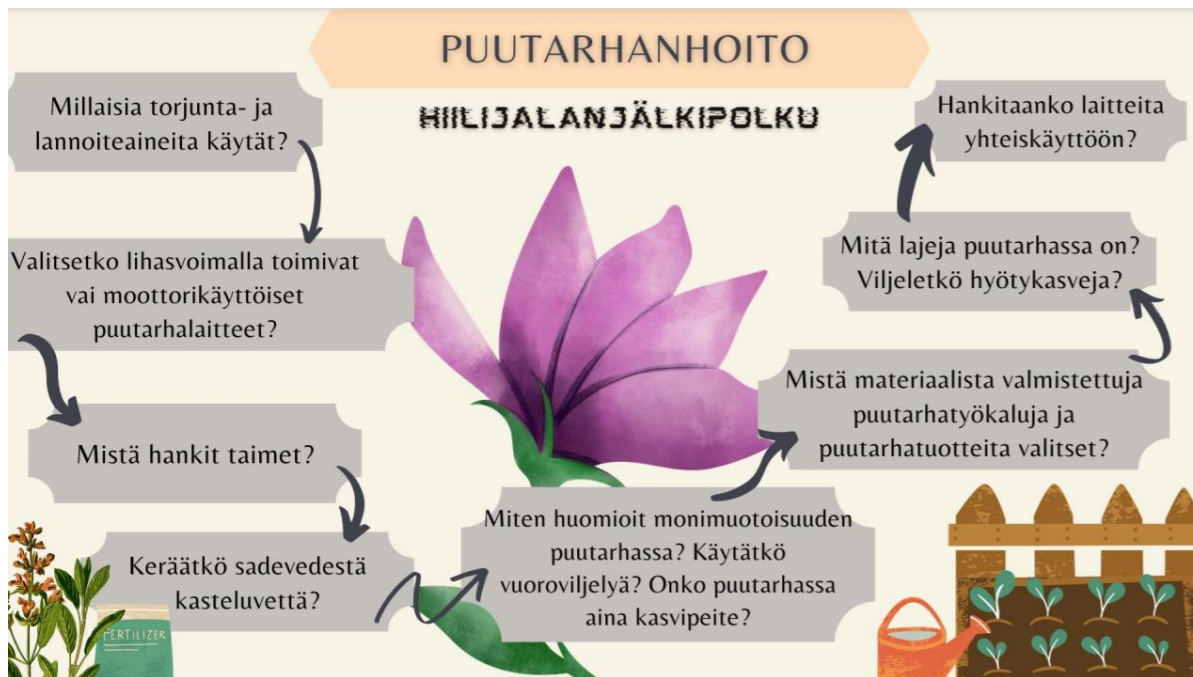
Neljäs työpaja järjestettiin teemalla siirtolapuutarhamökki ja ekotehokas rakentaminen. Työpajassa oli osallistujia ennätysmäärä, 34 henkilöä. Paikan päällä oli 10 henkilöä ja loput osallistuivat tilaisuuteen etäyhteydellä. Neljännen työpajan tavoitteena oli käsitellä siirtolapuutarhassa rakentamista erityisesti resurssiviisauden ja ekologisuuden näkökulmasta. Siirtolapuutarhassa on monenlaisia toimintoja ja niitä voidaan toteuttaa eri tavoin ekologisuuden näkökulmasta. Lähtökohtaisesti siirtolapuutarhat ajatellaan ekologisiksi jo luonnostaan. Kaikilla uusillakaan alueilla ei välttämättä ole toimivaa jätehuoltoa tai mietitty jo suunnitteluvaiheessa rakentamisen hiilipäästöjä. Rakentamisen eri toteutusvaihtoehtoja on hyvä tarkastella ja arvioida jo alueen perustamisvaiheessa, jotta

ekologisuus voi aidosti toteutua. Siirtolapuutarhamökki ja mökin rakentaminen on keskeinen kustannuksia aiheuttava ja mielipiteitä jakava asia siirtolapuutarhassa. Mökin voi rakentaa monella eri tavalla, eri kokoisena ja erilaisella varustuksella. Käyttäjillä on siirtolapuutarhamökistä monenlaisia henkilökohtaisia näkemyksiä ja vaatimuksia, joita pyritään huomioimaan suunnitteluvaiheessa ja rakentamishojeita laadittaessa. Työpajan tavoitteena oli ideoida rakentamista ja herätellä ihmisiä pohtimaan siirtolapuutarhan ekologisuutta eri näkökulmista.

Työpajan alustus koostui kahdesta eri asiantuntijaosuudesta. Ensimmäinen osuus käsitteli rakentamisen yleisiä ohjeita ja määräyksiä siirtolapuutarhassa ja sen toteutti tämän opinnäytetyöntekijä hankkeen vetäjän roolissa. Toinen osuus sisälsi resurssiviisaan rakentamisen vaihtoehtojen esittelyä siirtolapuutarhaviilijän ja alueen toimintojen kautta sekä CLT-tekniikan hyödyntämisen mahdollisuuksia siirtolapuutarhamökin rakentamisessa. Resurssiviisautta esitteli Lapin ammattikorkeakoulun SERI-hanke ja CLT-rakentamista ammattiopisto Lappian rakennusala. Konkreettisina esimerkkeinä resurssiviisaudesta otettiin esille kompostointi ja sen tuomat hyödyt puutarhatoiminnassa sekä siirtolapuutarhaviilijän hiilijalanjälkipolku, jolla havainnollistettiin hiilipäästöjen syntymistä siirtolapuutarhan eri toiminnoissa. Hiilijalanjälkipolku rakentui alueelle liikkumisesta ja jätteiden käsittelystä sekä siirtolapuutarhamökin ja puutarhaviilijelyn erilaisista ratkaisuista. Hiilijalanjälkipolut on esitelty kuvioissa 11, 12 ja 13.



KUVIO 11. Liikkumisen ja jätehuollon hiilijalanjälkipolku siirtolapuutarhassa. (Hamari ym. 2021, 31.)



KUVIO 12. Puutarhanhoidon hiilijalanjälkipolku. (Hamari ym. 2021, 32.)



KUVIO 13. Siirtolapuutarhamökin hiilijalanjälkipolku. (Hamari ym. 2021, 33.)

Työpajaosuudessa ideoitii Learning cafessa rakentamista siirtolapuutarhassa kolmen kysymyksen kautta. Ensimmäinen ryhmä sai pohtia siirtolapuutarhamökin rakentamista vapaasti. Tavoitteena oli saada käyttäjien ideoita esimerkiksi mökin tyylistä ja väri- ja kokovaihtoehtoista. Lisäksi tavoitteena oli saada osallistujat pohtimaan mökin kustannuksia ja mikä olisi kohtuullinen hinta mökille. Kuviossa 14 on esitelty tuloksia siirtolapuutarhamökin ideoinnista.



KUVIO 14. Siirtolapuutarhamökki käyttäjien arvioimana. (Nikkilä 2021)

Toinen ryhmä sai pohdittavakseen muun rakentamisen palstalla. Tavoitteena oli kerätä ajatuksia siitä, millaisia lisärakennelmia palstalle toivotaan ja millaisia yleisiä ohjeistuksia palstalla rakentamisessa olisi järkevää olla. Työpajalaiset pohtivat, että palstalla olisi hyvä olla mahdollisuus rakentaa kasvihuone ja jonkinlainen varistorakennus sekä komposti. Palstalla rakentamista ja kasvillisuuden valintaa ei haluttu rajata liikaa, jotta jokainen voi tehdä palstasta oman näköisensä. Puiden osalta pohdittiin, että olisi hyvä olla jonkinlaiset ohjeet, koska isoksi kasvavat puut voivat varjostaa liikaa ja haitata naapuripalstan elämää. Ryhmässä oli pohdittu myös harmaiden vesien käsittelyä ja sitä, voisiko niitä varten rakentaa palstalle esimerkiksi kivisilmän tai imeytyskentän, jos joku haluaa esimerkiksi oman pesupaikan.

Kolmantena osallistujat saivat pohtia siirtolapuutarhan ekologisuutta ja resurssiviisaita ratkaisuja. Tavoitteena oli, että osallistujat arvioisivat esitettyjä ratkaisuja ja pohtisivat, mitä ekologisia vaihtoehtoja he olisivat valmiita ottamaan käyttöön omalla palstalla ja siirtolapuutarha-alueella. Työpaja-

laiset olivat pohtineet monia eri ratkaisuja, mutta tärkeimpänä nousi esiin kompostointi ja sen hyödyntäminen puutarhaviljelyssä. Kompostoinnin osalta oli pohdittu erilaisia vaihtoehtoja esimerkiksi käymäläjätteen, puutarhajätteen ja keittiöjätteen käsittelyyn. Kasvillisuuden valinnalla nähtiin myös olevan merkitystä ekologisuudelle. Työpajalaiset olivat pohtineet myös sitä, että kannattaisi hankkia mahdollisimman paljon laitteita yhteiskäyttöön ja hyödyntää yhteisiä tiloja esimerkiksi peseytymisessä. Kulkemista palstalle oli myös pohdittu ekologisuuden näkökulmasta. Siirtolapuutarhalle olisi hyvä päästä julkisilla kulkuneuvoilla ja pysäkillä pitäisi olla lyhyt matka puutarhalle, jotta ihmiset myös käyttäisivät julkisia liikkumisvälineitä. Siirtolapuutarhamökin kohdalla esille nousi erityisesti energian käyttö. Monen mielestä siirtolapuutarhamökillä aurinkopaneelit olisivat hyvä ja toimiva ratkaisu tuottaa käyttösähköä mökkiin. Perinnemaalit mainittiin myös yhtenä ekologisuutta lisäävänä vaihtoehtona.

5.3.5 Osallistujien palaute työpajoista

Työpajojen jälkeen osallistujilla oli mahdollisuus antaa palautetta sähköisen palautelomakkeen kautta. Palautetta tuli hyvin vähän, ainoastaan kuusi henkilöä vastasi palautekyselyyn. Kolmanesta työpajasta Alueen toiminnot ei saatu lainkaan palautetta. Kaikki palautetta antaneet olivat osallistuneet työpajoihin etäyhteydellä. Kysimme, mistä vastaaja oli saanut tiedon työpajasta. Vastausten perusteella tieto työpajoista oli tavoittanut parhaiten sosiaalisen median ja tutun henkilön kertomana. Myös lehti-ilmoitus oli huomattu. Työpajojen toetutukseen ja käytännön järjestelyihin oltiin pääosin tyytyväisiä ja palaute oli hyvää. Työpajat vastasivat osallistujien odotuksia. Palautteen perusteella siirtolapuutarhojen esittelyt ja konkreettiset käytännönläheiset esimerkit koettiin kiinnostavimpina. Työpajat olivat tarjonneet paljon hyvää tietoa ja asioiden käsittely valittujen teemojen osalta katsottiin tarpeelliseksi. Työpajatyöskentelyyn oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta etäyhteydellä ryhmätyöskentely ei ollut kaikkien mieleen ja osa koki sen haastavana. Toisaalta aikataulut venyivät osassa työpajoissa liian paljon ja palautteen perusteella aikataulu olisi voinut olla väljempi, jotta keskustelulle olisi jäänyt enemmän aikaa. Jatkossa toivottiin mahdollisuutta osallistua sekä etäyhteydellä, että paikan päällä. Kokonaisuutena työpajat saivat hyvän arvosanan ja tilaisuuksia toivottiin jatkossakin lisää.

5.4 Palvelun tuotantovaihe

Palvelumuotoiluprosessin tuloksia on esitetty palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa. Asiakasymmärrysvaiheessa tuloksena saatiin siirtolapuutarhaviilijän palvelupolku ja asiakasprofiilit. Nämä esitykset konkretisoivat siirtolapuutarhan käyttäjiä ja heidän tarpeitaan. Viimeisenä suunnitteluprosessin vaiheena kehitettiin kemiläisen siirtolapuutarhan palvelukonseptia, joka kuvaa siirtolapuutarhapalvelun tuotantotapaa, rakennetta ja perustamisen vaiheita. Palvelumalli (liite 1) esittää Kemiläisen siirtolapuutarhan keskeiset ominaisuudet käyttäjien ja sidosryhmien tarpeet huomioiden. Opinnäytetyön ja palvelumuotoiluprosessin lopputuloksena syntyi Kemiläisen siirtolapuutarhan palvelumalli, joka laadittiin Business Model Canvas -työkalun pohjalta. Canvas on tarkoitettu liiketoimintamallin ideointiin ja kehittämiseen. Sen avulla voidaan hahmottaa liiketoiminnan kannalta keskeiset toiminnot ja havainnollistaa eri toimijoiden vuorovaikutusta. (Tuulaniemi 2011, 175.) Palvelumalli sisältää yhdeksän eri osa-aluetta, joiden kautta siirtolapuutarhan toiminta tapahtuu. Palvelumallin lisäksi saatiin luotua strategia siirtolapuutarhayhdistykselle, jolla jatkossa edistetään siirtolapuutarhan perustamista Kemiin. Lisäksi saatiin runsaasti faktatietoa kunnallisen päätöksenteon tueksi.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Siirtolapuutarhojen suosioon ja uusien alueiden perustamiseen vaikuttavat kulloinkin vallitsevat arvot ja taloudellinen tilanne, mikä näkyy myös siirtolapuutarhojen historiassa. Vihreä henki, ilmasto- ja taloudelliset tavoitteet sekä kestävä kehitys velvoittavat kuntia tekemään toimia ja suuntaamaan myös kaupunkisuunnittelua kestävämmäksi. Kaupunkilaisten hyvinvointia ja alueen elinvoimaisuutta pidetään tärkeänä ja vihreät arvot ovat nousseet tärkeäksi arvoksi kaupunkipolitiikassa. Vaikuttaa siltä, että nyt on otollinen aika rakentaa siirtolapuutarha myös teollisuuskaupunki Kemiin, koska ajan henki on vihreämyönteinen ja toisaalta käsillä tekemisen ja puutarhaharrastuksen arvostus ovat nousseet. Monen viimeaikaisen selvityksen mukaan suomalaiset ovat korona-aikana ryhtyneet tekemään terveellisempiä ja kestäväää kehitystä tukevia valintoja arjessaan. Suomalaista ruokaa on ostettu aiempaa enemmän ja viljelyinnostus on saanut ihmiset ryntäämään puutarhamyymälöihin. (Nissinen 2020; Vallinkoski 2020; Grönholm 2021, Viitattu 20.4.2021.)

Nykyisen kehityksen valossa tarvitaan kestäviä valintoja tukevia palveluja, kuten mahdollisuuksia kasvattaa laadukasta ruokaa kaupunkiympäristössä. Vallitseva puutarhaviiljelyn trendi näkyy myös Kemissä, jossa siirtolapuutarhan perustaminen on noussut esiin erityisesti viime vuosien aikana eri medioissa ja sen jälkeen, kun kaupunki on sitoutunut kestävään kehityksen mukaisiin tavoitteisiin. Siirtolapuutarha on yksi mahdollisuus vastata nykyisiin tarpeisiin ja siksi haluttiin selvittää, millaisia edellytyksiä uuden alueen perustamiselle löytyy ja ovatko alueen asukkaat todella kiinnostuneita siirtolapuutarhasta. Siirtolapuutarhan suunnitteluun osallistui kehittämisprosessin aikana laaja joukko kaupunkilaisia, mikä osoitti, että alueen ihmisiä kiinnostaa puutarhaviiljely, siirtolapuutarhatoiminta ja siirtolapuutarhan perustaminen.

Opinnäytetyössä pyrittiin löytämään vastauksia siihen, *kuka* ja *millainen* on potentiaalinen kemiläisen siirtolapuutarhaviiljelijä ja millaiseen tarpeeseen siirtolapuutarha vastaa. Lisäksi selvitettiin palvelumuotoilun soveltuvuutta ja hyötyjä siirtolapuutarha-alueen kaltaisessa infrahankkeessa. Kehittäminen toteutettiin johdonmukaisena kokonaisuutena palvelumuotoiluprosessia ja menetelmiä hyödyntäen. Kokonaisuutena kehittämisprosessi onnistui hyvin ja menetelmien avulla saatiin selvitettyä tarpeellinen määrä käyttäjätietoa ja toteutettua yhteiskehittämistä uudella, innovatiivisella ja visuaalisella tavalla.

Opinnäytetyön tulokset tukevat osaltaan aiempia tutkimuksia siirtolapuutarhaviljelijöistä ja siirtolapuutarhatoiminnan merkityksestä. Palvelumuotoilun menetelmien avulla saatiin käsitys kemiläisen siirtolapuutarhaviljelijän tarpeista, motiiveista ja odotuksista. Näitä tarpeita kuvaamaan laadittiin viljelijäprofiilit, jotka kuvaavat visuaalisesti mahdollisia siirtolapuutarhaviljelijöitä arvoineen. Yleisesti ottaen ulkona viihtyminen, luonnonläheisyys ja viljelyharrastus ovat tärkeimmät syyt kemiläisille hankkia siirtolapuutarhamökki ja palsta. Työpajojen tuloksissa alueen saavutettavuus ja miljöö nousivat tärkeimpinä asioina esille. Kemiläiset haluavat merellisen siirtolapuutarhan, joka sijaitsee lähellä, alle kymmenen kilometrin säteellä asuinpaikasta. Alueen sijainti lähellä kaupunkiasuntoa on tärkeää, jotta sinne voi kulkea myös pyörällä helposti. Tarkasteltaessa mukana olleita henkilöitä voidaan todeta, että he edustivat keski-ikäistä ja varttuneempaa väestöä erilaisista koulutus- ja työtaustoista. Mukana oli myös muutama nuorempi asiasta kiinnostunut, mutta tässä tutkimuksessa ei saatu riittävän luotettavaa tietoa nuorten erityisestä kiinnostuksesta siirtolapuutarhatoimintaan. Todennäköisesti siirtolapuutarhojen suosion kasvua nuorten keskuudessa selittää myös vanhojen mökkien ja palstojen luonnollinen siirtyminen sukupolvelta toiselle, mikä ei näy ilmiönä uuden alueen perustamisessa. Palstan hankkiminen ja mökin rakentaminen edellyttää myös taloudellista pääomaa, mikä osaltaan rajaa joukkoa alkuvaiheessa.

Tarkasteltaessa siirtolapuutarhatoimintaa ja sen merkitystä käyttäjille tuloksissa nousevat esiin ensisijaisina alueen palvelut ja toissijaisena muu yhteisöllinen toiminta. Ensisijaisesti haetaan virkistymistä ja viljelyharrastusta omalta palstalta ja alueelle toivotaan näitä tukevia palveluja. Alueelle toivotaan yhteiskäyttötiloja ja vapaa-ajanviettoa tukevia toimintoja, mutta yhteisiä juhlia, tapahtumia ja talkoita ei koeta niin kiinnostavina. Työpajoissa tuli esille, että siirtolapuutarhatoimintaan kuuluva avoimuus ja yhteisöllisyys koetaan myös haastavaksi. Eri yhteyksissä tuli esille, että käyttäjät toivovat saavansa päättää osallistumisen tavan ja kaikki eivät olleet halukkaita jakamaan asioita edes ajatuksen tasolla. Tämä herätti pohtimaan, kuinka hyvin ihmiset oikeastaan tuntevat siirtolapuutarhatoimintaa ja sen yhteisöllisiä toimintatapoja. Siirtolapuutarhatoimintaan kuuluu asioiden jakaminen ja yhdessä tekeminen. Pienellä palstalla on hankala välttyä siltä, että naapuri näkee, mitä vierisellä tontilla tapahtuu. Kompromissien tekeminen, muiden mielipiteiden huomioon ottaminen ja erilaisuuden hyväksyminen on tärkeää jo alkuvaiheessa, kun siirtolapuutarhayhdistystä perustetaan ja suunnitellaan yhteistä toimintaa alueelle.

Mökkeily on tärkeä osa siirtolapuutarhatoimintaa, vaikka pääpaino on ulkona olemisessä ja viljelyharrastuksessa. Loma-asuntomerkitys ei erityisemmin korostunut tässä tutkimuksessa mutta mö-

kin toivotaan yleisesti olevan varustetasoltaan sellainen, että siinä voi yöpyä ja viettää aikaa kesäaikaan. Valtaosa haluaa palstalleen pienen ja perinteisen puurakenteisen mökin, jossa on sähkö. Mökin rakentamisen toivotaan olevan helppoa ja edullista, mikä toisaalta voi olla haastava yhtälö toteuttaa. Kustannukset määrittävät paljon sitä, kuinka moni on lopulta halukas vuokraamaan palstan ja rakentamaan sille mökin.

Työpajat onnistuivat kaikkienensa hyvin, vaikka korona asetti omat haasteensa käytännön järjestelyille. Osallistujia oli kaikissa työpajoissa hyvin mukana ja ideointia saatiin aikaiseksi. Toisilleen tuntemattomat ihmiset kokoontuivat yhteen ja saivat kehittämishaasteita pohdittavakseen. Lähtökohtaisesti jo tässä on paljon epävarmuustekijöitä mukana, mutta sama asia tekee osaltaan palvelumuotoilusta haastavaa ja mielenkiintoista. Työpajoihin liittyy joukko tekijöitä, joihin ei aina voida vaikuttaa tai ylipäätään on mahdotonta vaikuttaa. Esimerkiksi korona rajoitti todennäköisesti osallistujien määrää, vetäjä ei ehkä miellyttänyt kaikkia, viestintä ei tavoittanut kaikkia, ajankohta tai paikka ei ollut sopiva, teema ei kiinnostanut, työpajojen tavoite ei auennut riittävästi tai ihmistä ei vain huvittanut osallistua juuri sillä hetkellä. Osa on aina mukana vain mielenkiinnosta kuuntele-massa tai oppimassa uutta, ja se täytyy hyväksyä. Mukana on kuitenkin aina myös niitä, jotka ovat halukkaita myös sitoutumaan ja tekemään konkreettisia tekoja asian eteen. Työpajatyöskentely on myös siinä mielessä haastavaa, että ihmiset ovat keskenään tuntemattomia ja monelle voi olla vaikeaa heittäytyä yhtäkkiä luovaksi ja alkaa ideoimaan yhdessä muiden tuntemattomien kanssa. Osallistumisaktiivisuus vaihteli erityisesti paikan päällä olijoitten ja etäyhteydellä toimivien välillä. Paikan päällä keskustelu oli aktiivisempaa, kun taas etäyhteydellä ryhmissä ideointi haastavam-paa. Ryhmätyö myös vaatii tietynlaisia vuorovaikutustaitoja, jotka osalla tulevat luonnostaan ja toi-silla kehittyvät harjoittelun myötä.

Projektin kolmas työpaja onnistui kohtuullisesti, mutta työpajaosuuteen osallistui vain pieni osa kai-kista mukana olleista ja moni aiemmissa työpajoissa mukana olleista ei osallistunut tähän tilaisuuteen. Tähän voi olla monia syitä. Esimerkiksi alkuvuoden ajankohta saattoi rajoittaa osallistujien määrää ja toisaalta voidaan pohtia, tavoittiko viestintä riittävästi oikeita henkilöitä. Paikalla oli yhteistyökumppaneita eri verkostoista, mutta todellisuudessa ehkä vain pieni osa siirtolapuutarhapal-velusta kiinnostuneita käyttäjiä. Viestintää tehdään monella tavalla ja oikeiden ihmisten tavoittami-nen on haastavaa. Viestintä tavoittaa esimerkiksi poliittisia päättäjiä, joita luonnollisesti kiinnostavat asiat, jotka mahdollisesti ovat joskus heidän käsiteltävänänsä ja päätettävänänsä, esimerkiksi kaa-voituksen muodossa. Asia kiinnostaa eri lähtökohdista eri ihmisiä ja toisaalta on hankala rajata viestintää niin, että paikalla olisi vain todelliset potentiaaliset siirtolapuutarhaviilijät, koska kuka

tahansa voi olla kiinnostunut toiminnasta ammatista tai asemastaan huolimatta. Palvelumuotoiluun kuuluu, että suunnittelua tehdään laajan yhteistyöverkoston kanssa, joten ei ole myöskään tarpeen rajata osallistujia yhteiskehittämisestä. Palvelumuotoilijan tehtävä on havainnoida osallistujia, pyrkiä löytämään hiljaista tietoa, nähdä taustalla olevat motiivit ja tarpeet. Hyvä palvelumuotoilija osaa valita ideoista parhaat ja käyttäjien kannalta toimivimmat ratkaisut jatkokehitykseen.

Prosessin lopputuloksena aktiivinen joukko siirtolapuutarhan perustamisesta kiinnostuneita kaupunkilaisia ilmoitti halukkuutensa siirtolapuutarhayhdistyksen perustamiseen. He halusivat myös edistää siirtolapuutarhan perustamista hankkeen työn jälkeen itsenäisesti. Tämä kertoo osaltaan, että palvelumuotoilun vuorovaikutteinen työskentely saa käyttäjät sitoutumaan, motivoitumaan ja inspiroitumaan. Palvelumuotoilussa erityisen hienoa on se, että käyttäjät nähdään aktiivisina toimijoina ja tärkeän tiedon tuottajina suunnittelussa. Tämä pakottaa myös palvelun tuottajat pohtimaan omaa rooliaan palvelujen kehittämisessä ja toisaalta asettamaan toiminnan entistä avoimemmaksi ja arvioinnin kohteeksi. Palvelumuotoilu vaatii myös osallistujilta aktiivisuutta ja se voi aiheuttaa hämmennystä. Työpajojen aikana oli huomattavissa, että osa odotti saavansa enemmän valmiita vastauksia.

Kehittämisprosessia voidaan pitää kokonaisuutena onnistuneena, koska prosessin aikana asian ympärille muodostui ydinjoukko, jolla oli selkeästi todellinen motivaatio edistää siirtolapuutarhatoimintaa. Palvelumuotoilun prosessi osoitti, että ihmisiä voidaan sitouttaa suunnitteluun myös infra-hankkeissa ja heiltä saadaan arvokasta käyttäjätietoa suunnittelun tueksi. Ihmiset sitoutuvat ja tulevat mukaan, jos he kokevat, että heidän toivomuksiaan ja ajatuksiaan kuullaan aidosti. Palvelumuotoilun avulla löydettiin joukko siirtolapuutarhasta kiinnostuneita ihmisiä, jotka olivat halukkaita laittamaan alulle siirtolapuutarhayhdistyksen ja jatkamaan siirtolapuutarhan perustamista kehittämistyöpajojen jälkeen. Tuloksia voidaan pitää näin ollen myös laajemmin merkittävänä, koska tämän käytännönläheisen kehittämistyön myötä syntyi uusi toimintamalli siirtolapuutarhojen perustamiseen.

Uuden alueen perustaminen on haastavaa ja vaatii monenlaista osaamista ja panostusta kaupungilta sekä käyttäjiltä. Ihmisillä on erilaisia käsityksiä siitä, millainen alueen tulisi olla ja miten sitä tulisi hoitaa. Ristiriitoja syntyy väistämättä, mutta yhteiskehittämisellä voidaan päästä mahdollisimman hyvään lopputulokseen kaikkien kannalta. Palvelumuotoilu tarjoaa mahdollisuuksia ja työkaluja toteuttaa aitoa ja vuorovaikutteista yhteiskehittämistä yhdessä käyttäjien kanssa. Tämä työ osoittaa sen, että palvelumuotoilu auttaa konkretisoimaan kehityskohteen ja löytämään ne seikat,

jotka vaikuttavat palvelun käytettävyyteen ja kiinnostukseen käyttäjän näkökulmasta. Palvelumuotoilun avulla voidaan visualisoida ja konkretisoida suunnitteilla olevia alueita tai niiden osia ketterällä tavalla. Kehitetyn palvelumallin avulla keskusteluun ja siirtolapuutarhan perustamiseen voi jatkossa osallistua laajempi joukko henkilöitä. Visuaalinen malli auttaa hahmottamaan palvelukonseptin moninaisuutta ja yhtymäkohtia, jolloin myös toteutettavuutta on helpompi arvioida. Asian esittely jatkossa päätöksentekijöille ja neuvottelun käyminen eri osapuolten kanssa on helpompaa, kun asia voidaan esittää konkreettisella tavalla.

Prosessin aikana oli mielenkiintoista seurata, mitä ihmiset odottavat alueelta, muilta osapuolilta ja mikä on liikkeelle paneva voima siirtolapuutarhan kaltaisissa infrahankkeissa. Pohdinnoissa tuli esille, että ihmiset odottavat kaupungin viranhaltijoiden tekevän asiasta päätöksiä ja toivovat kaupungin myös antavan taloudellisen tuen alueen perustamiseen. Joskus muutama aktiivinen henkilö riittää idean alullepanijana, mutta usein hankkeen eteneminen konkretiaan vie vuosia ja vaatii pitkäjänteistä työtä kaikilta osapuolilta. Siirtolapuutarhan perustaminen vaatii tukea myös kaupungin päättäjiltä, ja heidän intressinsä eivät aina vastaa siirtolapuutarhan käyttäjien etuja. Siirtolapuutarhoilla on hyvin monitahoinen merkitys julkisten viheralueiden joukossa. Ne eivät tuota rahallista arvoa kunnalle siinä määrin kuin asuntotontit, mutta niillä on muita alueen vetovoimaa, viihtyisyyttä ja asukkaiden hyvinvointia lisääviä arvoja, kuten virkistys- ja maisema-arvoja, jotka tulisi myös ottaa huomioon aluekehittämisessä.

Palvelumuotoilu on kokonaisvaltaista, jatkuvaa ja luovaa toimintaa. Luovuus, innovatiivisuus, empatia ja vuorovaikutus voivat tuntua vierailta julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä ja erityisesti teknisen toimialaan kuuluvassa infrasuunnittelussa ja kaavoituksessa. Palvelumuotoilun avulla kehittämistä voidaan kuitenkin tehdä käyttäjälähtöisemmin, laadukkaammin ja kokonaisvaltaisemmin. Palvelumuotoilun avulla voidaan edistää kansalaisten todellisia vaikuttamismahdollisuuksia ja parantaa vuorovaikutusta suunnitteluprosessin eri vaiheissa.

LÄHTEET

Aarnio, T. Alakoski, L. Pitkänen, L. & Rajahonka, M. 2018. Arjen sanahelinää. Kuka on asiakas? Mitä on palvelu? Sytyke 3/2018, 18–21. Viitattu 13.1.2021, <http://view.24mags.com/mobile/ef14c30f3e789ae7a427bbc6488bb56f#/page=1>.

Ahlfors-Friman, A. 1991. Siirtolapuutarha elinympäristössämme. Ympäristöministeriö. Kaavoitus- ja rakennusosasto. Teoksessa Lilja, U-M & Luodelahti, P. (Toim.) Siirtolapuutarhat – osa kestävästä kehitystä. Kunnille suunnattu tietopaketti. Helsinki: Suomen Siirtolapuutarhaliitto ry ja Ympäristöministeriö, 8–9.

https://1592116.166.directo.fi/@Bin/fe21d2ea07afc5682c34cc1c26aedaf6/1616751980/application/pdf/427903/Siirtolapuutarhat_tietopaketti_kunnille.pdf.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila oy.

Annanpalo, H. 2014. Toteutuuko kuntalaisten oikeus osallistua kaavoitukseen? Yhdyskuntasuunnittelu 2014:4. Viitattu 30.7.2020, <https://www.yss.fi/journal/toteutuuko-kuntalaisen-oikeus-osallistua-kaavoitukseen/>.

Brunakarr Koloniträdgårdsförening. 2021. Viitattu 7.4.2021, <https://www.brunakarr.fi/hem/>.

Elävä perintö 2020. Siirtolapuutarhaviljely. Helsinki: Museovirasto. Viitattu 30.7.2020, <https://wiki.aineetonkulttuuriperinto.fi/wiki/Siirtolapuutarhaviljely>.

Grönholm, P. 2021. Toinen koronakevät on siivittänyt puutarhamyynnin jopa viime kevään ennätysmyyntien ohi, Keski-Euroopan kysynnän vuoksi taimia ei välttämättä riitä Suomeen. Helsingin Sanomat 22.4.2021. Viitattu 20.4.2021, <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000007933791.html>.

Halminen, K. 2013. Kaupunkiviljelyn tulevaisuus? Lahden ammattikorkeakoulu. Design Business ja muotoilun tutkimus. Muotoilun YAMK opinnäytetyö. Viitattu 10.1.2021, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013060513049>.

Hamari, A. Nybacka, H. Saarela, H. & Romakkaniemi, H-M. 2021. Siirtolapuutarhan perustaminen resurssiviisaasti -materiaalipaketti. Rovaniemi: Lapin AMK - Lapland University of Applied Sciences, SERI – Resurssiviisas Meri-Lappi -hanke.

Hauhtonen, K. Kauppinen, J. Olavinen, A. & Raninen, T. 1987. Siirtolapuutarhan käsikirja. Helsinki: Suomen siirtolapuutarhaliitto ry.

Huvila, H., & Känkänen, R. 2018. Kohti kestävästä infrastruktuurista. Green Building Council Finland 15.5.2018. Viitattu 4.5.2021, <https://figbc.fi/kohti-kestavaa-infrastruktuuria/>.

Ilves, O. 2016. Siirtolapuutarhat kasvavan Tampereen keskellä. Kaupunki ja sen siirtolapuutarhojen suhde 1960- ja 1970-luvulla. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro Gradu -tutkielma. Viitattu 7.8.2020, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201608032127>.

Innanen, P. 2019. Palvelumuotoilun menetelmät. Palvelumuotoilu Palon blogi. Viitattu 6.2.2021, <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-menetelmat>.

Innokylä 2020. Learning cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 14.3.2020, <https://innokyla.fi/fi/tyokalu/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>.

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Johdanto. Teoksessa: Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto yliopiston julkaisusarja TAIDE + MUOTOILU + ARKKITEHTUURI 1/2015. Helsinki: Unigrafia Oy, 16–23. Viitattu 18.3.2021, https://shop.aalto.fi/media/filer_public/48/47/484746bf-4a1f-4f8e-9370-2d22c36b2cab/palvelumuotoilu.pdf

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen. Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum Media Oy.

Katzan, H. 2011. Essentials of Service Design. Webster university, USA. Journal of Service Science (SLL), 4(2):43–60. Viitattu 10.12.2020, <https://doi.org/10.19030/jss.v4i2.6644> .

Kemin kaupunki 2018. Kemin kaupunkistrategia 2030. Kaupunginvaltuusto 11.6.2018. Viitattu 26.4.2021, <http://dynasty.kemi.fi/djulkaisu/kokous/20193865-9-1.PDF>.

Kemin kaupunki 2018. Tekninen toimiala. Kuntalaiskysely siirtolapuutarhasta, palsta- ja kaupunkiviljelystä 2018. Kemin kaupungin hallussa.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö. Viitattu 25.9.2020, <https://docplayer.fi/1431725-Mita-on-palvelumuotoilu.html>.

Koivisto, M. Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Koivuranta, J. 2020. Hietasaaren siirtolapuutarha. Rakentamistapaohjeet 2020. Oulun kaupunki. Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut. Viitattu 15.12.2021, https://www.ouka.fi/documents/486338/2078826/2242-Hietasaaren-siirtolapuutarha-rakentamistapaohje_20-6-11.pdf/c1b96797-98f1-4b05-bf66-5144a8bb67aa.

Korva, T. 2020. Puheenjohtaja, Tornion Siirtolapuutarhayhdistys. Haastattelu Torniossa 3.8.2020. Tekijän hallussa.

Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa: Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto yliopiston julkaisusarja TAIDE + MUOTOILU + ARKKITEHTUURI 1/2015. Helsinki: Unigrafia Oy, 29–52. Viitattu 8.3.2021, https://shop.aalto.fi/media/filer_public/48/47/484746bf-4a1f-4f8e-9370-2d22c36b2cab/palvelumuotoilu.pdf.

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa: Miettinen, S. (Toim.) Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus ry. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy 30–49.

Laaksonen, M-M. 2013. Ruokaturvasta ekologiseen elämäntapaan. Helsingin siirtolapuutarhojen sosiaalisen rakenteen ja merkityksen muutos ajan saatossa. Turun yliopisto. Maantieteen ja geologian laitos. Pro Gradu -tutkielma. Viitattu 27.7.2020, <https://1590310.168.directo.fi/@Bin/03185b17838f2cd6ab19676a771488a9/1616530294/application/pdf/193243/Laaksonen%202013.pdf>.

Lassila, K. 2020. Puistotyönjohtaja, Kemin kaupunki. Haastattelu 3.6.2020. Tekijän hallussa.

Latva-Käyrä, M. 2019. 5 haastetta, jotka palvelumuotoilu kohtaa organisaatioissa. Viitattu 15.2.2021, <https://medium.com/@mikkolatvakayra/5-haastetta-jotka-palvelumuotoilu-kohtaa-organisaatioissa-e27142246758>.

Lauren, P. 2020. Vähävaraisten viljelypalstoista jokamiehen kaupunkimökeiksi. Siirtolapuutarha 1/2020, 12–13. Viitattu 10.1.2021, https://issuu.com/siirtolapuutarha-lehti/docs/sp-lehti_1_20_digi.

Liedtka, J. 2014. Innovative ways companies are using design thinking. Strategy & Leadership, Vol. 42 Iss 2, 40–45. Viitattu 17.1.2021, <http://dx.doi.org/10.1108/SL-01-2014-0004>.

Lumiluoto, M. 2018. Participation as part of the urban planning process. Lahti University of Applied Sciences. Urban sustainability. Master in engineering. Viitattu 3.5.2021, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/156747/Lumiluoto_Minna.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Malinen, P. Anttiroiko, A-V., Haahtela, T. & Siitonen, P. 2012. Huomispäivän infrastruktuuri. Näkökulmia kuntien teknisen toimen uudistamiseen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 4.5.2021, <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2012/1489-huomispäivän-infrastruktuuri-näkökulmia-kuntien-teknisen-toimen-uudistamiseen>.

Matsson, A. 2019. Siirtolapuutarhureiden saapuminen Lepaalle on varma kevään merkki. Siirtolapuutarha 3/2019, 4–5. Viitattu 5.4.2021, https://issuu.com/siirtolapuutarha-lehti/docs/siirtola_3-19_netti.

Metsola, M. 2020. Puheenjohtaja, Napapiirin Ryhmäpuutarha. Haastattelu 5.11.2020. Tekijän hallussa.

Metsola, M. 2020. Napapiirin ryhmäpuutarha. Valokuva. Tekijän hallussa.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa: Miettinen, S. (Toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuusteollisuus ry. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 21–42.

Miettinen, S. 2014. Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa: Miettinen, S. (Toim.) Muotoiluajat-
telu. Teknologiateollisuus ry. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 10–17.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. London: Köln International
School of Design.

Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille.
Helsinki: Changeagenta.

Nissinen, H. 2020. Korona-aika on ravistellut suomalaisten arvoja: kestävästä elämäntavoista toi-
votaan pysyviä. Sitra 15.12.2020. Viitattu 20.4.2021, [https://www.sitra.fi/uutiset/korona-aika-on-ra-
vistellut-suomalaisten-arvoja-kestavista-elamantavoista-toivotaan-pysyvia/](https://www.sitra.fi/uutiset/korona-aika-on-ra-
vistellut-suomalaisten-arvoja-kestavista-elamantavoista-toivotaan-pysyvia/)

Office International du Coin de Terre et des Jardins Familiaux a.s.b.l. 2017. Innovative projects on
Europe`s allotments. Viitattu 16.4.2021, [https://www.researchgate.net/publication/320719386_In-
novative_projects_on_European_Allotments](https://www.researchgate.net/publication/320719386_In-
novative_projects_on_European_Allotments)

Oulun kaupunki 2020. Hietasaaren siirtolapuutarha. Viitattu 15.12.2020,
<https://www.ouka.fi/oulu/asuminen-ja-rakentaminen/siirtolapuutarha>.

Piirainen, M. Kasvutarha-hyötyä, huvitusta ja siveyden tuntoa. Elore 26 (1), 3–28. Viitattu
17.6.2020, <https://doi.org/10.30666/elore.77752>.

Punkari, P. Ruskeasuon Siirtolapuutarha, Brunakärr koloniträdgård, palsta n:o 86, siirtolapuutarha-
mökki, julkisivu pohjoiseen. Helsingin kaupunginmuseo. Valokuva. Viitattu 7.2.2021,
<https://www.finna.fi/Record/hkm.HKMS000005:km0035jd>.

Rae, J. M. 2005. Service design solution. Teoksessa: Moritz, S. Service Design Practical Access
to an evolving field. Köln, Köln International School of Design, 38–45 Viitattu 3.5.2021, [https://is-
suu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4](https://is-
suu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4).

Ramboll 2020. Kaupunkiympäristön palvelumuotoilu. Viitattu 16.11.2020, [https://fi.ram-
boll.com/palvelut/kaupunkisuunnittelu/kaupunkiympariston-palvelumuotoilu](https://fi.ram-
boll.com/palvelut/kaupunkisuunnittelu/kaupunkiympariston-palvelumuotoilu).

Roininen, J. Horelli, L. & Wallin, S. 2003. Osallistuminen ja vuorovaikutus kaavoituksessa. Seuranan ja arvioinnin viitekehys ja menetelmät. Suomen ympäristö 664. Helsinki: Ympäristöministeriö, Alueiden käytön osasto. Viitattu 16.12.2020, https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40434/SY_664.pdf?sequence=1.

Räsänen, H. 2014. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.4.2021, <https://docplayer.fi/11241987-Kvalitatiiviset-tutkimusmenetelmat-henrik-rasanen-tekniikan-tohtori-kauppätieteiden-lisensiaatti.html>.

Siivonen, M-R., Salonen, P., Kuchka, T. 1999. Siirtolapuutarhat – kaupunkilaisten paratiisi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Silvennoinen, M. 2016. Palveluiden tuotteistaminen ja uusien palveluiden kehittäminen teollisuusyrityksessä. Tampereen teknillinen yliopisto. Talouden- ja rakentamisen tiedekunta. Diplomityö. Viitattu 18.2.2021, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tty-201608024360>.

Sipilä, M. 2003. Osallisuus kaupungin viheralueiden suunnittelun haasteena. Helsingin kaupungin rakennusosaston julkaisuja 3/2003/Viherosasto. Viitattu 10.4.2021, https://www.hel.fi/static/hkr/julkaisut/2003_osallisuushaaste.pdf.

Soudunsaari, L. 2016. Vuorovaikutteinen alueiden käytön suunnittelu: suunnittelukäytäntöjen arki pohjoissuomalaisissa kunnissa. Oulun yliopisto. Arkkitehtuurin tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 5.2.2021, <http://urn.fi/urn:isbn:9789526212944>.

Suomen siirtolapuutarhaliitto. 2020a. Jäsenyhdistykset. Viitattu 30.7.2020, <https://www.siirtolapuutarhaliitto.fi/jasenet/jasenyhdistykset/>.

Suomen siirtolapuutarhaliitto. 2020b. Mistä kaikki alkoi? Viitattu 30.9.2020, <https://www.siirtolapuutarhaliitto.fi/kaytannon-tietoa/historia/>.

Suomen siirtolapuutarhaliitto. 2021a. Käytännön tietoa. Viitattu 15.2.2021, <https://www.siirtolapuutarhaliitto.fi/kaytannon-tietoa/>.

Suomen siirtolapuutarhaliitto. 2021b. Ohjeita siirtolapuutarhan perustajille. Viitattu 17.2.2021, 1.3.2021, <https://www.siirtolapuutarhaliitto.fi/kaytannon-tietoa/perustaminen/>.

Suomen siirtolapuutarhaliitto. 2021c. Siirtolapuutarhatoiminnan perusteet. Viitattu 15.2.2021, <https://www.siirtolapuutarhaliitto.fi/kaytannon-tietoa/perusteet/>.

Toikko, T. & Rantanen. T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press: Tampere. Viitattu 15.9.2020, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Törmikoski, I. 2014. World Design Capital: Helsinki. Teoksessa: Miettinen, S. (Toim.) Muotoiluajatelu. Teknologiateollisuus ry. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Vallinkoski, A. 2020. Sissiviljelyä ja siirtolapuutarhoja – myös nuoret ja kaupunkilaiset innostuivat viljelemään. Helsingin yliopisto. Viitattu 20.4.2021, <https://www2.helsinki.fi/fi/uutiset/elamantie-teet/sissiviljelya-ja-siirtolapuutarhoja-myo-ns-nuoret-ja-kaupunkilaiset-innostuivat-viljelemaan>.

Vantaan kaupunki 2011. Siirtolapuutarhaselvitys. Vapaa-ajan asuminen ja viljely Vantaalla. Finnish Consulting Group raportti 31.12.2011. Viitattu 20.11.2020, https://www.vantaa.fi/instance/data/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/110051_Siirtolapuutarhaselvitys_2011.pdf.

Ylitalo, H. 2018. Palvelumuotoilun hyödyntäminen infrahankkeissa. Case Savilahden allianssi. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö, insinööri ylempi AMK. Viitattu 25.11.2020, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018121020772>.

Ympäristöministeriö 2020. Maan käytön suunnittelu. Viitattu 16.12.2020, <https://ym.fi/maankayton-suunnittelu>.

Ympäristöministeriö 2007. Osallistuminen yleis- ja asemakaavoituksessa. Ympäristöhallinnon ohjeita 1/2007. Viitattu 6.2.2021, https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41516/OH1_2007_Osallistuminen_yleis- ja asemakaavoituksessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

LIITTEET

LIITE 1 Kemiläisen siirtolapuutarhan palvelumalli

SIIRTOLAPUUTARHAN PALVELUMALLI		Designed for: Kemrin Kaupunki	Designed by: Heidi Nikkila	Date: 24.5.2021
KUMPPANIT	YDINTOIMINNOT	ARVOLLUUS	ASIAKASSUHDE	ASIAKASRYHMÄT
Kemrin Siirtolapuutarhayhdistyksen Maan omistaja <ul style="list-style-type: none"> - Kemrin kaupunki tai yksityinen Tekninen toimiala <ul style="list-style-type: none"> - Kaavoitus - Infra - Rakennuslupa Rakennuttajat Rahoittajat Lähialueen oppilaitokset Yhdistysten yhteistyöjärjestöt Lähialueen siirtolapuutarhat Puutarha- ja rakennusalan yritykset Kemiläiset asukkaat	Sijaintipaikan valinta Alueen kaavoitus Maan vuokrasopimus Yhdistyksen hallinto ja säännöt selkeästi määriteltynä. Laaditaan toimiva ja käyttäjien näkemykset huomioiva aluesuunnitelma. Suunnitellaan toimivat palvelut ja yhteiset toiminnot. Avoimuus ja yhteistyö eri toimijoiden välillä.	Siirtolapuutarha tarjoaa mahdollisuuden rentoon vapaa-ajan viettoon omalla mökillä merellisessä ja yhteisöllisessä ympäristössä sekä mahdollisuuden tuottaa lähiruokaa omalla palstalla.	Siirtolapuutarhaviiljeilijät toimivat tasavertaisina kumppaneina ja tekevät toimintaa ja aluetta koskevat päätökset yhdessä. Palstalaisten välisessä hallitus toimii edustajana kumppaneiden suuntaan.	Siirtolapuutarhan asiakkaita ovat kaupungeissa asuvat henkiöt, jotka vuokraavat palstan ja rakentavat palstalle mökin. He ovat ensisijaisesti kemiläisiä, mutta he voivat olla myös muualta tulevia esimerkiksi entisiä kemiläisiä.
KULURAKENNE	RESURSSIT		KANAVAT	TULOVIIRAT
Merkittävimmät kulut <ul style="list-style-type: none"> - alueen perustamiskustannukset - mökin rakentamiskustannukset - palstan vuokra - alueen hoitokulut - hallinnointikulut (viestintä) 	Hyvä sijainti lähellä merta ja kaupunkikeskustaa. Vuokrasopimukset Toimiva infra <ul style="list-style-type: none"> - sähköt, tietverkosto, jätehuolto, vesihuolto, viemäriönnit - pesutilat - kokoonlumistilat Hyvä maaperä viljelyyn Henkilökohtaisia pääomaa Henkinen pääoma <ul style="list-style-type: none"> - avoimuus, pitkäjänteisyys, luotettavuus, yhteistyökyky 	<ul style="list-style-type: none"> - saavutettavuus - turvallisuus - resurssiviisuus - viihtyisä miljöö 	Siirtolapuutarharyhdistyksen viestii toiminnastaan avoimesti eri kanavilla: <ul style="list-style-type: none"> - avoimet ovet- päiville kutsutaan kaikille - kaupunkilaiset alue kaikille - avointa puistoa osa - virkistysaluetta 	Perustamisvaiheen tulot <ul style="list-style-type: none"> - kiinteä omavastuu palstalaistilla - ulkopuolinen rahoitus Alueen käyttö <ul style="list-style-type: none"> - jäsenmaksut - alueen hoitomaksut Myyntitulot <ul style="list-style-type: none"> - kerhotilan vuokra - palstaviljelyn vuokratulot - koulutus- ja neuvonta - torpävien myyntitulot