



Mainiemen saha-alueen kehittämisprosessi palvelumuotoilun keinoin

Shafia Nehad, Julius Thitz

Laurea-ammattikorkeakoulu

Mainiemen saha-alueen kehittämisprosessi palvelumuotoilun keinoin

Shafia Nehad, Julius Thitz
Restonomi
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2022

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Laurea ammattikorkeakoululle, joka oli osallisena kansainvälisessä Wood in Circle Erasmus+ -hankkeessa. Työn tarkoituksena oli tuottaa prosessin kuvaus hankkeen toteutumisesta ja kehittää Mainiemen saha-alueella palvelumuotoilun keinoin. Prosessin vaiheiden aikana luotiin ratkaisuja, joissa huomioitiin hankkeen sidosryhmien toiveet ja tavoitteet. Yhteiskehittämisessä tuotetuista ratkaisuista jatkojalostettiin palvelukonseptin prototyyppi, joka toimi käyttösuunnitelmana Mainiemen saha-alueelle.

Työn teoreettiseen viitekehykseen sisältyivät palvelumuotoilun ja palvelumuotoiluajattelun lisäksi matkailupalvelu, Suomi matkailukohteena, matkailun trendit, vastuullinen matkailu, hyvinvointimatkailu ja kiertotalous. Muu aineisto koottiin toimeksiantajalta saadusta asiakasdatasta, sekä Padasjoen ympäristösihteerin ja kehityspäällikön kanssa käydyistä palaverista. Prosessin kuvaamisen tueksi kerättiin muistiinpanoja hankkeeseen sisältyvän intensiiviviikon työskentelyvaiheista.

Prosessin kuvauksessa toimiva hanke jatkui vielä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, mutta työn tulokseksi saatiin tuotettua palvelukonseptin prototyyppi ja prosessin kuvaus Padasjoella toteutetun intensiiviviikon ja sen jälkeisten työskentelyvaiheiden sisällöstä. Kehitettyyn palvelukonseptiin ja prototyyppiin kuvattiin tiedot käyttösuunnitelman palveluista ja esimerkit niiden sisällöistä. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää vastuullisen matkailun palveluiden suunnittelussa Mainiemen saha-alueella, jota voidaan jatkokehittää esimerkiksi testaamisen ja arvioinnin avulla.

Asiasanat: palvelumuotoiluprosessi, matkailupalvelu, vastuullinen matkailu, yhteiskehittäminen

Shafia Nehad, Julius Thitz

Development process of the Mainiemi sawmill area by using service design methods

Year 2022

Pages

63

This thesis was commissioned by Laurea University of Applied Sciences that participated in an international project called Wood in Circle Erasmus+. The purpose of this thesis was to produce a process description for the project and to improve the Mainiemi sawmill area by using service design methods. Solutions were made during the stages of the process and the commissioner's wishes and goals were taken into consideration. The solutions, which were produced during the project, were later developed into a service concept prototype, which presents a plan for the use of the Mainiemi sawmill area.

The theoretical reference of this thesis introduces service design, service design thinking, travel services, Finland as a travelling attraction, travelling trends, travelling responsibly, wellness travelling and circular economy. The rest of the material was gathered from the customer data that the commissioner had provided and from the meetings with the environmental secretary and the development manager of Padasjoki. To support the process description, notes were gathered about the working stages of the intensive study week.

Wood in Circle project proceeded after the thesis was finished, but as a result of the thesis a service concept prototype and a process description were drawn up. Descriptions of the service concept and examples of its contents were informed in the prototype. The thesis can be used in building responsible travelling services in the Mainiemi sawmill area. They can be developed, for example by testing and evaluation.

Keywords: service design process, travel service, responsible travelling, co-development

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimeksiantajan ja toimintaympäristön esittely	6
2.1	Mainiemen saha-alueen historia.....	9
2.2	Alueen rakennukset ja niiden historiallinen arvo	10
3	Matkailupalvelut osana palvelumuotoilua ja palvelumuotoiluajattelua	15
3.1	Matkailupalvelu.....	15
3.1.1	Suomi matkailukohteenä.....	18
3.1.2	Matkailun trendit.....	19
3.1.3	Kestävä matkailu	20
3.2	Palvelumuotoilu	24
3.2.1	Ideointi ja konseptointi	25
3.2.2	Palvelumuotoilun työkalut.....	26
3.3	Palvelumuotoiluajattelu	27
4	Intensiiviviikko	30
4.1	Intensiiviviikon työskentelyvaiheet	30
4.2	Yhteenveto intensiiviviikon projekteista	38
5	Palvelukonseptin innovaation vaiheet	40
5.1	Ideointivaihe	41
5.2	Ideoinnin tuottama palvelukonsepti	47
5.3	Konseptoinnin tuottama prototyyppi	50
6	Johtopäätökset ja pohdinta	52
	Lähteet	53
	Kuviot	57
	Kuvat	57
	Taulukot	58
	Liitteet.....	59

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Laurean ammattikorkeakoulu, joka on osana Wood in Circle Erasmus+ hanketta keväällä 2022. Työn tavoitteena oli kehittää Mainiemen saha-aluetta käyttäen palvelumuotoilun keinoja, ja tuottaen prosessin kuvaus hankkeen etenemisestä ja tuloksista. Tarkoituksena oli luoda palvelukonseptin prototyyppi mahdollisista palveluista, joiden lähtökohtana olivat hankkeen sisältämät tavoitteet, joita olivat matkailutoiminnan lisääminen Mainiemen saha-alueella huomioiden kiertotalouden, kulttuurisäilyvyyden ja hyvinvoinnin osa-alueita. Toimeksiantajahankkeen keskeisinä teemoina toimivat kestävät matkailupalvelut, Suomen matkailutoiminta ja matkailun trendit.

Wood in Circle -hanke toteutettiin kansainvälisenä monialaisena projektina eri maista tulleiden opiskelijoiden yhteiskehittämistyönä. Hankkeessa järjestettiin intensiiviviikko osallistuneille korkeakouluille Padasjoen ja Hämeenlinnan alueella 14.-18.3.2022. Opiskelijoiden lisäksi hankkeen vaiheisiin olivat vaikuttamassa työelämäkumppanit, Padasjoen kunnan asukkaat, yrittäjät sekä muut oleelliset sidosryhmät. Wood in Circle -hanke on Erasmus+ järjestön rahoittama yhteiskehittämishanke.

Opinnäytetyössä käsitellään oppimistehtävää, joka koskee Mainiemen alueen kehittämistä, sekä sen ympärille syntyvää ja kehittyvää prosessin kuvaamista. Prosessi tuotettiin palvelumuotoilun keinoin, jossa kuvailtiin kehittämissuunnitelman määrittely-, ideointi-, konseptointi ja prototyyppivaiheet. Eri vaiheiden aikana hyödynnettiin niille sopivia palvelumuotoilun työkaluja, jotka dokumentoitiin osaksi prosessin kuvausta. Mainiemen saha-alueelle kehitetty palvelukonseptin prototyyppi kuvaa toimintaympäristöön suunniteltuja palveluita.

Opinnäytetyön alussa esitellään projektin toimeksiantaja ja toimintaympäristö. Seuraavassa luvussa käsitellään teoreettisen viitekehyksen sisältöä, jotka kohdistuivat matkailun eri kategorioihin, palvelumuotoiluun ja palvelumuotoiluajatteluun. Wood in Circle -hankkeeseen sisältyvät intensiiviviikon vaiheet ja niiden vaikutukset projektin kehittämiselle käsitellään seuraavassa luvussa. Viides luku sisältää intensiiviviikon jälkeiset projektin kehittämissuunnitelmat, joita seuraavat viimeisessä luvussa käsitellyt johtopäätökset ja pohdinnan.

2 Toimeksiantajan ja toimintaympäristön esittely

Wood in Circle -hankkeen keskeisiin sisältöihin kuuluu sosiaalinen kestävä kehitys sekä johtamisen näkökulmat. Tarkoituksena on luoda korkeakouluopiskelijoille innovatiivista opetusta, jossa käytetään uusia pedagogisia lähestymistapoja kiertotalouden ja puurakentamisen

aihepiireissä. Pedagogisten ratkaisujen ytimessä ovat innovatiivisuus, opiskelijakeskeisyys ja poikkitieteellisyys (Laurea 2022a). Wood in Circle -hanke on toteutettu yhteiskehittämiprojektina ja siinä on mukana viisi ammattikorkeakoulua, jotka ovat Laurea University of applied sciences: restonomi ja sosionomi, HAMK University of applied sciences: maa ja vesirakentaminen, Vilnius Gediminas Technical University: rakennustekniikka ja johtaminen, Riga Technical University: maa ja kiinteistötöknika ja University of Palermo: ympäristötöknika. Monialainen yhteiskehittämiprojekti toteutetaan kahdella intensiiviviikolla, joista ensimmäinen on järjestetty Padasjoella opinnäytetyön toimintaympäristössä ja toinen Sisiliassa. Tämä opinnäytetyö perustuu Padasjoen intensiiviviikkoon.

Erasmus+ toimii Wood in Circle -hankkeen rahoittajana. Erasmus+ on ohjelma, johon sisältyy Euroopan unionin koulutusta, nuorisoalan koulutusta, sekä urheilun tukemista vuosina 2021-2027. Ohjelma tukee miljoonia eurooppalaisia nuoria, opiskelijoita ja aikuisia kouluttautumaan, opiskelemaan ja tekemään harjoitteluita ulkomailla ja sen avulla laajentamaan osaamistaan. Erasmus+ mahdollistaa oppilaitosten ja organisaatioiden yhteistyön kansainvälisten yhteistyökumppaneiden kanssa, sekä organisaatioiden toiminnan kehittämisen. Vuosien 2021-2027 aikana tapahtuvissa Erasmus+ ohjelmissa inklusiolla, digitaalisuudella, vihreydellä, sekä yhteiskunnallisella osallistumisella on vahva painoarvo. Ohjelma rahoittaa koulutussektoria, nuorisoalaa, sekä urheilusektoria avustuksilla. (Eurahoitusneuvonta 2022).

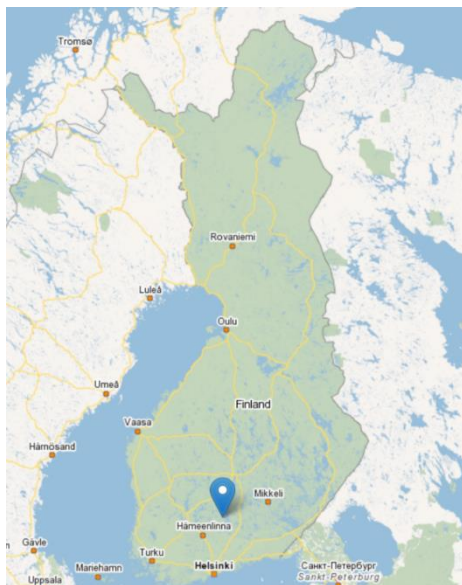
Laurea on ammattikorkeakoulu, joka on yksi viidestä Wood in Circle -hankkeessa mukana olevista ammattikorkeakouluista. Hankkeessa on mukana restonomiopiskelijoita Laurean Leppävaaran kampukselta, sosionomiopiskelija Porvoon kampukselta, sekä Tikkurilan kampukselta tuleva lehtori, joka toimii hankkeen yhteyshenkilönä, sekä tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Laurealla on kuusi kampusta Uudellamaalla. Koko yhteisöön sisältyy opiskelijoita noin 7 800, henkilökunnan jäseniä 660, sekä alumneja yli 30 000. Laureassa voi opiskella sekä ylemmän, että alemman ammattikorkeakoulututkinnon ja tarjottavat koulutusalat ovat restonomi, liiketalous, sosiaali- ja terveysala, tietojenkäsittely, rikosseuraamusala, fysioterapeutti, sekä kauneudenhoito- ja kosmetiikka-ala. Liikevaihto Laurean organisaatiossa on 55 miljoonaa euroa ja ulkopuolinen TKI-rahoitus oli vuonna 2020 4,26 miljoonaa euroa. (Laurea 2022b.)

Palveluelämysten tuottamisen ja kehittämisen, eli restonomin koulutusohjelmaan sisältyy ruoka- ja juomapalveluiden, tapahtumien ja matkailupalveluiden teemoja. Restonomit tulevat olemaan elämysten tuottajia, jotka ovat kyvykkäitä reagoimaan liiketoiminnassa tapahtuviin muutoksiin ratkaisukeskeisesti, sekä ihmislähtöisesti. Koulutusohjelmassa opiskelijat saavat mahdollisuuden työskennellä aidosti alan yritysten kehitysympäristöissä ja he pääsevät tutustumaan palvelumuotoilun prosessiin ja sen työkaluihin. Opintojen aikana opiskelija saa rakentaa itselleen mielekkään yhdistelmän opintoja valitsemalla opintojaksoja liittyen ruoka- ja juomakulttuuriin, tapahtumatuotantoon, tai matkailun syventäviin opintoihin. Restonomin

ydinosaamisen opintoihin sisältyy muun muassa Joustava asiakaspalvelija, Asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittäjä, sekä Palveluinnovaatioiden kehittäjä. (Laurea 2022c.)

Tämän opinnäytetyön toimintaympäristö on Mainiemen saha-alue, joka sijaitsee Padasjoen kunnassa. Padasjoki on kunta Suomessa, joka kuuluu Päijät-Hämeen maakuntaan. Padasjoen asukasluku oli 2 861 vuonna 2020. (Tilastokeskus 2020.) Kunnan pinta-ala on 732 neliökilometriä, joista vesialueita on 207 neliökilometriä. Mainiemen alue sijaitsee Padasjoen kunnassa Päijänteen rannassa. Alueeseen kuuluu Mainiemen saha-alue, Mainiemi Caravan, jossa on auto- ja vaunupaikkoja, huonemajoituspaikkoja, kahvila ja kokoustilat, sekä laivaranta. Padasjoen kunta tarjoaa palveluita sekä Padasjoen asukkaille, että matkailijoille. Alueella tarjotaan asumispalveluita, hyvinvointi-, liikunta- sekä vapaa-ajan palveluita, lukio-opetusta, nuorisopalveluita, sekä ympäristö- ja matkailupalveluita. (Padasjoki 2022a; Padasjoki 2022b.)

Padasjoen kuntaan voi saapua linja-autolla, junalla tai omalla autolla. Lisäksi alueella kulkee asiointitaksi, joka täydentää joukkoliikennepalveluita maaseudulla. Asiointitaksit ovat avoinna kaikille ja ne kulkevat sivukylien ja kirkonkylän väliä. Omalla tai vuokra-autolla on helppo saapua Padasjoen kuntaan. Padasjoki on tie 24:n varressa, noin viisikymmentä kilometriä Lahdesta pohjoisen suuntaan. Linja-auto kulkee Lahti-Padasjoki reittiä, jota liikennöi Koiviston Auto Oy. Paikallisesta reittioppaasta löytyy linja-autojen linjakohtaiset reitit. Helsingistä ja Jyväskylästä kulkee pikavuoroja Padasjoelle, jotka pysähtyvät Taulun ABC-asemalla. Taulun asemalta on matkaa noin 2 kilometriä Padasjoen keskustaan. Alueelle voi saapua myös junalla. Padasjoen lähin juna-asema on Lahdessa, josta on otettava jatkoyhteys linja-autolla. (Padasjoki 2022c.)



Kuva 1: Padasjoen sijainti Suomen kartalla



Kuva 2: Mainiemen kartta (Konsi 2022)

2.1 Mainiemen saha-alueen historia

Mainiemen saha-alue on ollut merkittävä kohde Padasjoen historiassa ja se on edelleen tärkeä osa Padasjoen kulttuuriperintöä. Mainiemen höyryvoimalla toimiva sahalaitos perustettiin vuonna 1880 alueen kartanon omistajien toimesta. Alueella on pieni luonnollinen vesiallas nimeltään Rumppi, jota käytettiin tukkien kuljettamiseen saha-alueella. Perustajajäsenet pyörittivät sahaa vuoteen 1909 asti, jonka jälkeen A. V. Nieminen osti sen. Saha jouduttiin uudelleenrakentamaan kokonaan vuonna 1910, sillä se tuhoutui tulipalossa. Vuonna 1919 sahan omistajuus periytyi U. Niemiselle, ja koska heidän suvussaan ei ollut montaa perillistä, saha siirtyi myöhemmin Padasjoen kunnan omistukseen. U. Nieminen ei ollut erityisen kiinnostunut sahan ylläpidosta, jonka vuoksi saha alkoi vähitellen ajautua heikkoon tilanteeseen, ja se jouduttiin muuttamaan osakeyhtiöksi vuoden 1929 aikana. Sahan ongelmat pääsivät kertymään U. Niemisen omistuksen aikana, mutta hän sai aikaan myös uudistuksia. Hänen aikanaan sahan toimistorakennus ja työntekijöiden asunnot saatiin valmiiksi ja sahalle rakennettiin uusi voimalaitos. Pula-aika koetteli uudistettua sahaa niin pahasti, että se jouduttiin sulkemaan kahdeksi vuodeksi. (Konsi 2022.)

Saha avattiin uudelleen vuonna 1932 ja sen toiminta pääsi jatkumaan. Sahan toiminnan palautumisen jälkeen alueelle tehtiin korjauksia ja sinne saatiin toinen kehä. Lisäksi alueelle avattiin höyläyslaitos. Entisten työpajojen tiloihin rakennettiin kuivaushuone, jonka jälkeen laudat kuivatettiin siellä. Saha-alueella syttyi uudestaan tulipalo vuonna 1936, joka levisi ainoastaan piha-alueelle, jossa säilytettiin lautoja. Rakennukset eivät vahingoittuneet tässä palossa. Vuonna 1963 saha ajautui konkurssiin, joka kosketti koko Padasjoen kuntaa. Saha olisi vaatinut laitteistojen uusimista ja kehittämistä ja osakkeenomistajien olisi pitänyt olla kiinnostuneempia sahan tulevaisuudesta, jotta se olisi voinut jatkaa toimintaansa. Saha-alueen ja sen tarpeiston omistus siirtyi konkurssihuutokaupassa M. Mertasalmelle ja sen jälkeen joissain

rakennuksista on säilytetty muovia, puuta ja metallia ja tiloja on käytetty veneiden säilytykseen ja huoltamiseen. (Konsi 2022.)

2.2 Alueen rakennukset ja niiden historiallinen arvo

Mainiemen saha-alue on yksi harvoista alueista Suomessa, jossa on vielä höyryvoimalaitteistot ja jossa on säilynyt useita kyseisen aikakauden rakennuksia. Alueen kulttuurihistoriallisesti tärkeimmät rakennukset, jotka ovat Konttoripyntinki, Valkoinen pyntinki, Voimalaitos, Saharakennus sekä höyläämö, ovat museoviraston suojelemia. Saharakennus edustaa tyypillistä 1900-luvun alun kaksikerroksista puurakenteista saharakennusta ja se on säilynyt ennallaan lukuun ottamatta muutoksia ja laajennuksia, joita on tehty vuosien saatossa ja on sen vuoksi historiallisesti arvokas. Saharakennus on hallitseva osa koko entistä saha-aluetta Mainiemellä, vaikka se sijaitsee alemmalla tasolla kuin sahatie. (Konsi 2022.)



Kuva 3: Saharakennus ulkopuolelta



Kuva 4: Saharakennus sisäpuolelta

Alueen voimalaitos tuotti energiaa koko tehtaalle ja sen toiminnalle. Energia siirrettiin mekaanisesti konehuoneesta akselin avulla vieressä olevaan saharakennukseen työkoneiden käyttöön. Voimalaitos edustaa tyypillistä 1900-luvun alun yksikerroksista voimalaitosta, joka on rakennettu tiilistä. Kokonaan tiilistä rakennettu voimalaitos eroaa alueen puurakennuksista ja se on säilynyt ennallaan kohtalaisesti. Voimalaitosrakennus on historiallisesti arvokas. Se edustaa 1920-luvun teollista klassismia, jonka tunnusmerkkeihin kuuluu yksinkertaisuus ja hillitty julkisivu. Lisäksi tyylin yleisiä ominaisuuksia ovat ulkoneva katto, kaarevan muotoiset ikkunoiden yläosat, sekä punatiili. Voimalaitoksen maisema-arvo on vähäinen, sillä tieltä katsottaessa se jää saharakennuksen taakse. Sen sijaan sen yli 30-metriä korkea tiilipiippu on tärkeä maisemallinen tekijä, sekä merkittävä maamerkki. (Konsi 2022.)



Kuva 5: Voimalaitos

Saha-alueen Valkoinen Pytinki oli alun perin rakennettu asunnoksi ja sahan johtajan toimistoksi 1880-luvulla, kun saha perustettiin. Talon pääkerroksessa olevat kuusi huonetta oli suunniteltu tähän tarkoitukseen. Kellarissa oli leipomo, huone talon piialle, varasto, sekä perunakellari. 1920-luvulla rakennettiin uusi toimistorakennus tien toiselle puolelle, jonka jälkeen Valkoisesta Pytingistä tuli työntekijöiden asuntola. (Komsa 2022.)



Kuva 6: Valkoinen pytinki (Komsa 2022)

Konttoripyntinki valmistui 1920-luvulla, jonka jälkeen se toimi sahan uutena toimistorakennuksena, sekä isännöitsijän asuntona. Rakennus on tällä hetkellä asumiskäytössä ja se on kunnan suojelema. (Konsi 2022.)



Kuva 7: Konttoripyntinki (Konsi 2022)

Höyläämö oli alun perin rakennettu osittain veteen, jotta valmis puutavara voitiin lastata suoraan proomuihin. Höyläämön lisäksi rakennuksessa oli lautavarasto, joka rakennettiin osaksi höyläämön eteläistä osaa. Veteen rakennettu osa purettiin myöhemmin. Höyläämörakennuksessa on moniosaiset ikkunat, jotka ovat tyypillisiä saha-alueen ympäristössä. Alkuperäistä höyläämää on uudistettu siten, että entinen rantatien puoleinen julkisivu on vuorattu pressuilla ja sisäänkäynti on rakennettu sivuseinälle. Lisäksi höyläämön veteen rakennettu osa purettiin. Nämä muutokset laskivat rakennuksen arkkitehtuurista historiallista arvoa. Höyläämö on matala ja suhteellisen vaatimaton ja tumma rakennus, jolla on melko mitätön maisemallinen arvo. Eniten sillä on arvoa osana saha-alueen ympäristöä. (Konsi 2022.)



Kuva 8: Höyläämö (Konsi 2022)

Mainiemen saha-alueen toimintaympäristön rakennuksiin kuuluvat myös Saunanlämmittäjän tupa (kuvio 9), Punainen tiilitalo (kuvio 10) ja Punainen lautatalo (Kuvio 11).



Kuva 9: Saunanlämmittäjän tupa



Kuva 10: Punainen tiilitalo



Kuva 11: Punainen lautatalo

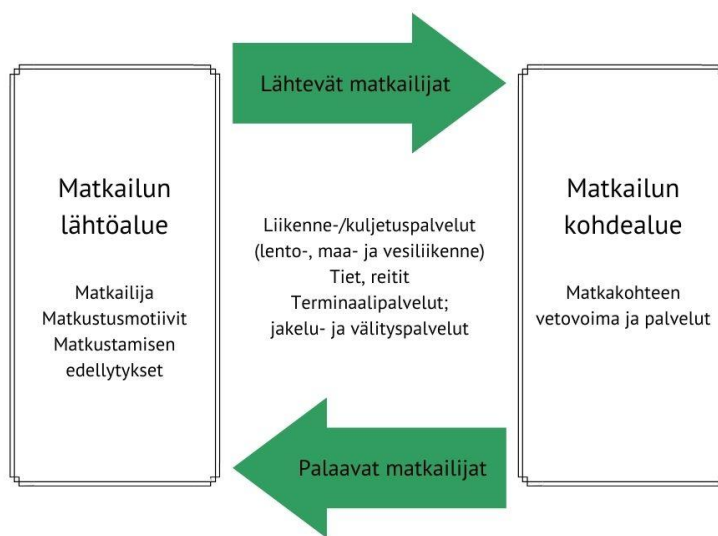
3 Matkailupalvelut osana palvelumuotoilua ja palvelumuotoilujattelua

Opinnäytetyöhön koottu teoreettinen viitekehys koostuu matkailupalvelun, palvelumuotoilun ja palvelumuotoilujattelun eri osa-alueista. Matkailupalvelun osa-alueista tarkastellaan Suomea matkailukohteena, matkailun trendejä ja kestävän matkailun piirteitä. Kestävän matkailun piirteisiin lukeutuu vastuullisen toiminnan aspektit ja kiertotalouden näkökulma osana kestävä kehitystä. Palvelumuotoilu avataan palvelumuotoiluprosessin vaiheiden ja työkalujen esittelyllä, syventyen palvelumuotoilujatteluun. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet esiintyvät tämän opinnäytetyön myöhemmissä vaiheissa palvelukonseptin tuottamisen ohjenuorana ja prosessissa hyödynnettyjä työkaluja on konkretisoitu erilaisten kuvioden avulla.

3.1 Matkailupalvelu

Matkailulla tarkoitetaan poistumista alueelta, jossa normaalisti vietetään aikaa. Poissaolon aikana kuljetaan joillakin keinoin kohdealueelle, mutta kulkemistavat voivat vaihdella lähtö- ja kohdealueiden etäisyyksien mukaan. Kohdealueella useimmiten tehdään jotain, jonka vuoksi sinne matkustetaan, ja lopulta sieltä palataan takaisin lähtöalueelle (Kuvio 12). Tätä kutsutaan matkailusysteemiksi, ja sen tapahtuessa alusta loppuun saakka, muodostuu matka. Matkailulle ei ole rajattu minimikesto, mutta pisimmillään siihen sisällytetään 12 kuukautta kestävät matkat. Matkailu on kasvava toiminto, johon vaikuttavat esimerkiksi työllistyneiden ihmisten tapa hyödyntää vapaa-aikansa, muuttuneet tulotasot, kehittyneet liikkumiskeinot, mediassa näkyvän markkinoinnin määrä, ihmisten halu osallistua aktiviteetteihin ja määrällisesti kasvavien toimeentulevien eläkeläisten aktiivinen elämäntapa. (Verhelä 2014, 15-20.)

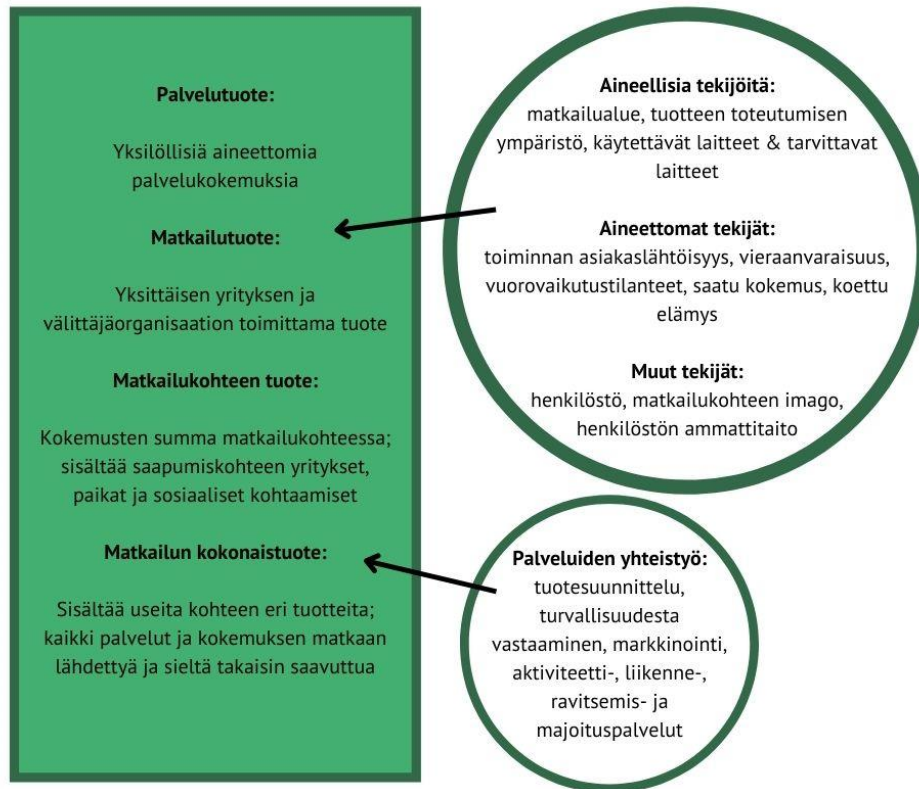
Tiettyjen alueiden matkailun määrään vaikuttavat sesongit, jotka vaihtelevat pääpainoisesti luonnon kiertokulusta, kuten vuodenajoista ja ihmisten lomakausista johtuen. Matkailusesongit voi jaotella kolmeen ryhmään, joiden mukaan huippusesonkeina alueella tapahtuu erittäin paljon matkailua, välisesonkeina matkailua tapahtuu maltillisemmin verraten huippusesonkeihin ja matalasesonkeina matkailua ei välttämättä tapahdu lähes ollenkaan. Eri alueiden sesongit toimivat useimmiten eri tavoin keskenään useimmiten sijainnistaan johtuen. Sesonkeja pyritään tasaamaan ympärivuotisiksi esimerkiksi kohdealueen matkailumarkkinoinnin ja matkailupalveluiden monipuolistamisen avulla. (Edelheim & Ilola 2017, 115-117.)



Kuvio 1: Matkailusysteemi (mukaillen Verhelä 2014, 20)

Matkailutuote muodostuu useasti monista eri palveluista, joita palveluiden käyttäjä ostaa tai kuluttaa samanaikaisesti osallistuessaan tuotantoprosessiin, jonka mukaan palvelut syntyvät niitä käyttäessä. Palvelut ovat konkreettisia, mutta aineettomia, jolloin niiden varastointi on mahdotonta. (Verhelä 2014, 34.) Matkailutuote puolestaan sisältää aineettomia ja aineellisia osioita, jotka kokonaisuudessa todentuvat kuluttajille matkailupalveluina. Ne ovat vuorovaikutteisia palveluntarjoajan ja kuluttajan välillä sekä niihin voidaan sisällyttää kaikki hyödynnetyt palvelut matkustamisen suunnitteluvaiheesta takaisin palaamiseen lähtöalueelle. Kokonaiset matkailutuotteet koostuvat useasti eri palveluntarjoajien yhteistoiminnasta, jolloin kuluttajalle tarjotaan monipuolinen ja eri osatekijät huomioivat matkailupalvelu, esimerkiksi yhdistäessä majoitus ja liikkumisen kohdealueella. (Karusaari & Nylund 2015, 56-58.) Kuluttaja hyödyntää perinteisesti palveluja hänen arkisissakin toiminnoissaan, joita varten hän ei ole järjestänyt erityisesti aikaa tai kehittänyt osaamistaan, kun taas elämyskuluttajat ovat priorisoineet kaikki resurssit siihen, että kuluttaja tavoittelee uudenlaisia ja ainutlaatuisia

kokemuksia itselleen. Elämykset rinnastetaan useimmiten kokemuksiin, joita matkailun kautta pyritään myös tavoittelemaan. (Edelheim & Ilola 2017, 151-152.)



Kuvio 2: Matkailutuotteeseen vaikuttavat tekijät (tiedot: Karusaari & Nylund 2015, 57-58; Verhelä 2014, 36)

Matkailua kuluttavia henkilöitä kutsutaan matkailijoiksi, joiden pääasiallinen tarkoitus matkustamiselle on yleisimmin vapaa-aika, läheisten tapaaminen, opiskelu, työllistyminen, terveydenhoito, uskonnolliset tekijät, liikeasiat tai muut syyt. Kaikki kohdealueelle saapuvat matkailijat voidaan jakaa kahteen pääryhmään, joista toisessa ovat matkailijat, jotka yöpyvät alueella tai ovat vain päiväkävijöitä ja toiseen pääryhmään lasketaan muut saapuneet matkustajat, joihin kuuluvat esimerkiksi siirtolaiset ja pakolaiset (Verhelä 2014, 24). Yleisesti muita saapuneita matkustajia ei lasketa matkailutilastoihin. Yöpyjiä ja päiväkävijöitä nimitetään vierailijoiksi, jotka useimmiten omaavat muun maan kansalaisuuden tai eivät ole saapumisalueen vakinaisia asukkaita. (Edelheim & Ilola 2017, 21-22). Kaikki kuluttajat, kuten matkailijatkin, on luontaista ryhmitellä eri segmentteihin eli ryhmiin, joihin sisäisesti kuuluvilla on samankaltainen kuluttajakäyttäytyminen, jolla tarkoitetaan kuluttajiin vaikuttavat psykisiä, fyysisiä ja tunneperäisiä vaikutteita sekä heidän motiivejansa palvelujen hyödyntämiselle. Eri segmenteille tarjotaan niille personoituja matkailupalveluja ja niitä pyritään saavuttamaan niille suunnitelluin markkinointikeinoin. (Tonder 2013, 43.) Segmenttien jakautumiseen yleisesti vaikuttavat myös kuluttajaryhmien demografiset tekijät, kuten ikä, sukupuoli ja

erinäiset statukset. Tällä tavoin on huomioitava kuitenkin heidän yksilölliset psykografiset tekijät, joihin lukeutuvat heidän henkilökohtaiset arvomaailmansa, mielipiteensä ja mielenkiinnonkohteensa, jotka luovat erinäisiä motiiveja kuluttaa palveluja. Matkailijoilla voi olla erilaisia tapoja kuluttajakäyttäytymisessään ottaessaan erilaisia rooleja esimerkiksi yksin tai yhdessä matkustaessa. (Grönroos 2009, 422-423.)

3.1.1 Suomi matkailukohteena

Ulkomailta tulevien matkailijoiden Suomeen tehdyt lomamatkat ovat lisääntyneet jossain määrin viimeisten vuosien aikana. Sen sijaan Suomeen on tehty jonkin verran vähemmän työmatkoja. Suomeen matkustaa eniten venäläiset, ruotsalaiset, britit, virolaiset, saksalaiset ja norjalaiset. Matkakohteissa on huomattu selkeää vaihtelua kansallisuuksittain. Itä-Suomi ja Etelä-Suomi ovat suosituimpia matkailualueita venäläisten keskuudessa. Britit sen sijaan suosivat Lappia ja Helsinkiä. Lapin jouluiset tarinat ja ohjelmat saavat britit matkustamaan Suomeen yhä uudelleen ja uudelleen. Myös muut keskieurooppalaiset ovat kiinnostuneita joulumatkoista. Matkailukohteiden tavoitteena on tuottaa matkailutuloja alueelle saamalla matkailija jäämään matkakohteeseen pitkäksi aikaa ja käyttämään siellä eri palveluita. Suomen matkakohteissa viipyvät pisimpään yhdysvaltalaiset, ranskalaiset, saksalaiset ja virolaiset matkailijat. Venäläiset viipyvät usein lyhyemmän aikaa, mutta he tuovat paljon matkailutuloja Suomeen. (Karusaari & Nylund 2015, 32-33.)

Matkailija päättää matkustuskohteen vetovoimatekijöiden perusteella. Vetovoimatekijät ovat jotain mitä voi nähdä, tehdä tai kokea. Matkailukohteen vetoavuus voi löytyä luonnonmaisemista, rakennetuista maisemista, taideteoksista tai ihmisistä. Usein matkailija haluaa päästä itse tekemään ja osallistumaan, jolloin vetovoimatekijät voivat olla myös osa paikallista elämäntapaa, tanssia, käsityökulttuuria tai erilaisia liikuntamuotoja. Matkalla koettuja elämyksiä voi olla päivän viettäminen rannalla, vuorikiipeily tai extreme-matka. Vetovoimatekijät ovat usein liitännäisiä johonkin kohteeseen, jossa matkailija voi nähdä, tehdä tai kokea asioita. Matkailuelinkeinonharjoittajat ja matkailuyrittäjät kehittävät monien vetovoimatekijöiden yhdistelmiä ja tuotteistavat useita vetovoimaa omaavia matkailutuotteita, sekä palveluita. Tarkoituksena on saada matkailija jäämään kohteeseen pitkäksi aikaa ja palamaan uudestaan. Matkailussa vetovoimaisuuteen vaikuttaa lähtöalueen suhde kohdealueeseen. Haasteena on saada myös kotimaanmatkailijat innostumaan Suomen vetovoimaisista ilmiöistä ja oloista. (Karusaari & Nylund 2015, 35-36.)

Kansainvälisten tutkijoiden mukaan Suomen matkailun vetovoimatekijät pohjautuvat useasti luontoon ja kulttuuriin. Niistä on tuotteistettu matkailupalveluita sekä -tuotteita. Suomen luonnon tärkeimmät ominaisuudet löytyvät vesistöistä sekä saaristosta, metsistä, erämaista ja kansallispuistoista. Luonto on vetovoimainen koko Suomessa kaupungit mukaan lukien, mutta

varsinkin Pohjois- ja Itä-Suomessa ja saaristossa, jossa luonnon merkitys painottuu ulkomaan matkailussa. Suomen vetovoimatekijöitä ovat myös eri luonnonilmiöt sekä vuodenaajat. Matkailija voi kokea Suomessa keskiyön auringon ja yöttömän yön, ruskan, revontulet sekä lumen ja jään. Suomella on tarjota hyvinvointia vetovoimaisena tekijänä. Matkailija haluaa usein tehdä kohteessa jotain sellaista, jota ei mahdollisesti pääse arkioloissa tekemään. Tällaisia hyvinvointimatkailun vetovoimatekijöitä ovat saunominen, hiljaisuudesta ja luonnon rauhasta nauttiminen, nykyaikaisissa kylpylöissä ja hyvinvointikeskuksissa vieraileminen, sekä hyvien kuntoliikuntamahdollisuuksien hyödyntäminen. (Karusaari & Nylund 2015, 37-38.)

Visit Finland on valinnut Suomen matkailun markkinoinnin yhdeksi pääteemaksi kulttuurimatkailun. Organisaation mukaan kulttuurisia vetovoimatekijöitä Suomessa on suuret, tunnetut tapahtumat, kuten Savonlinnan oopperajuhlat, sekä Sodankylän elokuvafestivaalit. Suomen vetovoimaisuuteen sisältyy historiallisia ja kulttuurisia tekijöitä, joita ovat sijainti idän sekä lännen porttina ja siitä johtuvat seuraukset, suomalaisuuden ilmentyminen taiteessa: Kalevala, arkkitehtuuriset kohteet, design, musiikilliset tekijät kuten Sibelius, musiikkitapahtumat sekä uudenaikainen musiikki, muotoilun sekä teknologian yhteen liittäminen informaatioteknilliset innovaatiot. (Karusaari & Nylund 2015, 39.)

3.1.2 Matkailun trendit

Trendien avulla tutkitaan eri kuluttajaryhmien muuttuvia tarpeita sekä käyttäytymistä, ja niitä ohjaavia tekijöitä. Trendeiksi voidaan laskea nykyisessä tilanteessa tapahtuvia asioita, jotka koskettavat suurempia massoja käyttäjäkunnassa antaen samaten viittauksen tulevaisuuden näkyymiin eri aloilla. Esimerkiksi matkailun saralla yksi olemassa oleva trendi on käyttäjäkunnan nousujohteinen taloudellinen hyvinvointi, josta voidaan päätellä tulevaisuudessa väestön vaurastuvan entisestään, jolloin matkailupalvelujen kysynnän määrä todennäköisesti tulisi kasvamaan. Trendien poissulkeminen matkailutoiminnan tulevaisuuden suunnittelussa voi johtaa harhaanjohtaviin arvioihin. (Business Finland 2022.) Lähes kaikille trendeille voidaan määritellä vastatrendi, jonka mukaan mahdollinen vastakohtainen trendimuoto on kasvamassa. Useimmiten vastatrendien kannattajaryhmät ovat pienempiä, mutta ne voivat kasvaa tulevaisuudessa suuremmiksi (Hiltunen 2017, 61-62).

Trendien tutkimisen yhteydessä voi löytyä heikkoja signaaleja, jotka eivät yksinään vastaa isoihin kuluttajamassoihin viittaaviin tekijöihin kuin trendit. Heikot signaalit ovat useasti uudenlaisia ja poikkeavampia tapoja kuluttajaryhmiin kuuluvien toiminnoissa, joita tutkivan henkilön on oltava avarakatseinen käsittelemään. Monen eri signaalin yhdistäessä voidaan muodostaa suuresti vaikuttaviakin tulevaisuuden trendejä, joiden vaikutus voi olla positiivinen nykyiselle toiminnalle tai toimia varoitusmerkkinä tulevilta negatiivisilta muutoksilta. (Hiltunen 2017, 65, 68). Heikkojen signaalien joukosta voi löytyä ”villejä kortteja”, jotka ovat

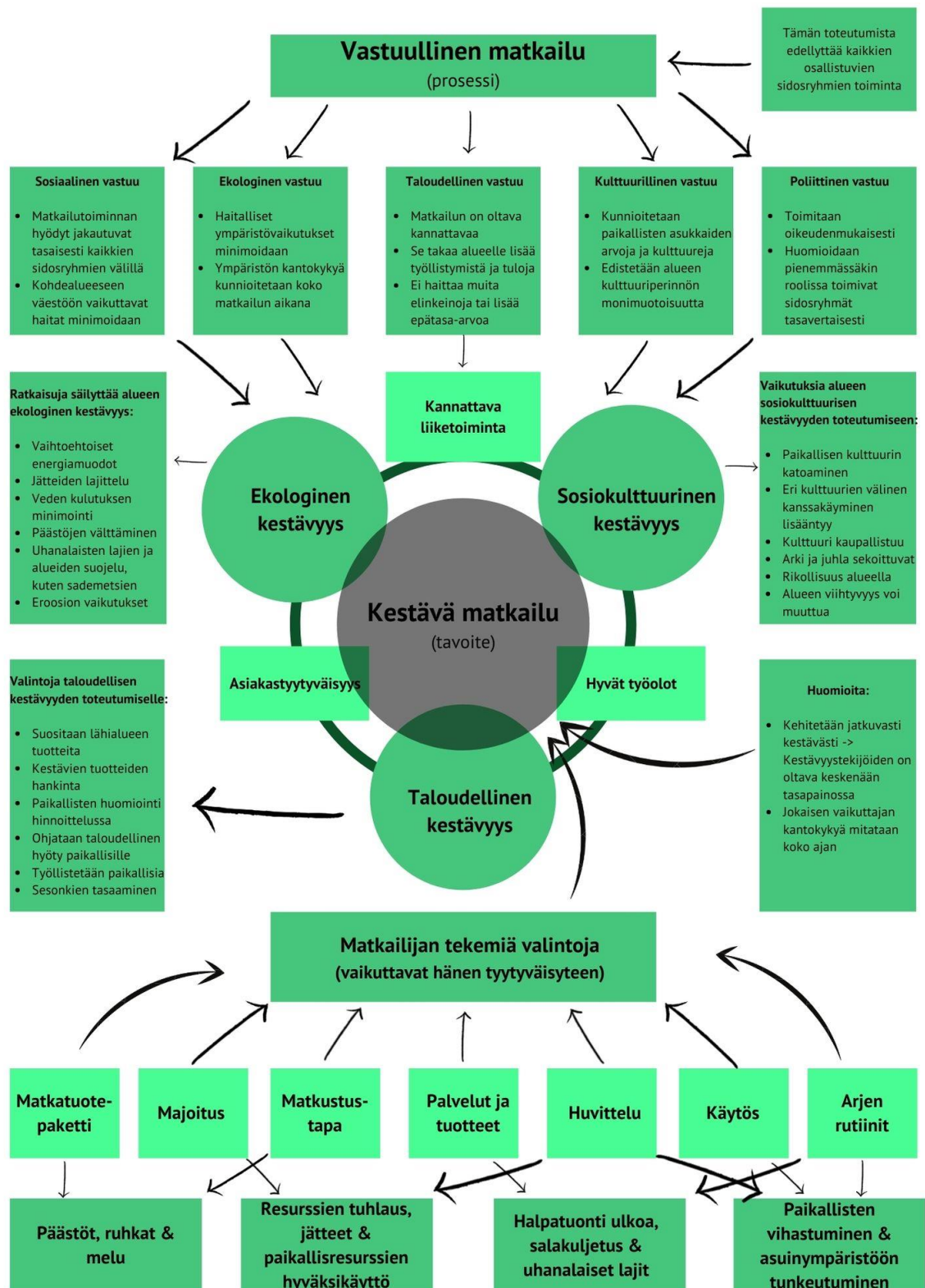
yllättäviä, yleensä ainutkertaisia ja nopeasti tapahtuvia muutoksia. Niiden vuoksi kehityskulku voi muuttua hetkessä pitkäkestoisestikin epävarmaksi. (Tulevaisuus.fi 2022.)

Matkailun trendeistä puhuttaessa useimmiten tarkoitetaan suuremmista trendeistä johtuneita vaikutteita joko kotimaa- tai kansainvälisellä tasolla. Matkailupalvelujen tarjoajien on varauduttava ennakoivalla toiminnalla trendeistä johtuviin muutoksiin. Tulevaisuuden matkailun trendeinä tulevat palveluntarjoajien näkökulmista ainakin yhä toimimaan kestävän matkailun kokonaisuus, riskien hallinta, ilmastonmuutos, kohdemarkkinointi ja työntekijöiden koulutus, jotka ovat nykyäänkin toiminnassa olevia trendejä. (Tonder 2013, 21, 34-37.) Business Finlandin (2022) mukaan Suomen kaksi esimerkkiä matkailun kasvavista trendeistä ovat hyvinvointi- ja kulttuurimatkailu. Verhelän (2014, 37, 41-42) kertoo molempien näistä olevan matkailun erilaisia muotoja, jotka erottuvat toisistaan muun muassa matkan sisällön, toimintojen, tarkoituksen ja toimintaympäristön perustein. Kulttuurimatkailussa matkan perusteet rakentavat kohdealueen ihmiset, paikat ja perintö, joiden ympärille muodostuvat muut palvelut. Puolestaan hyvinvointimatkailun päätavoitteena on oman terveyden ylläpitäminen ja kehittäminen erilaisin keinoin, kuten aktiviteeteilla, puhtaalla ruokavaliolla ja nauttimisella.

3.1.3 Kestävä matkailu

Matkailun termistössä kestävä matkailu on nostattanut suosiotaan jo monien vuosikymmenten ajan, mutta samaten ollut hankaloittavana tekijänä palveluiden kehittämisessä. Kestävän matkailun kulutusta on lisätty, jotta negatiivisiksi laskettuja vaikutuksia vähennettäisiin eri vaikutusaloilla, jotka toimivat osana matkailutoiminnan ekologisia, sosiokulttuurisia tai taloudellisia tekijöitä. Puolestaan päätavoitteena on lisätä näiden tekijöiden positiivisia vaikutuksia. Käsite on sinänsä hyvin ristiriitainen, sillä matkailussa useimmiten liikutaan eri alueille, ja matkanteon aikana matkailija saattaa jo vaurioittaa huomattavasti ympäristöä eli ekologisia tekijöitä. Kestävässä matkailussa yleisesti tarkastellaan mittareiden avulla kuluttajakäyttäytymisestä tulleita vaikutuksia ja lainalaisuuksia eri vastuullisuustekijöihin. Tämä ilmiö aluksi havaittiin suurien matkustusryhmien matkustaessa ja kuluttaessa eri palveluja, koska vaikutukset ovat olleet huomattavampia kuin yksittäisten matkustajien. (Edelheim & Ilola 2017, 235, 237.) Kestävää matkailua kehitetään kestävin keinoin jatkuvasti ekologisen, sosiokulttuurisen ja taloudellisen vaikutuksen näkökulmasta, ja niiden kaikkien on oltava keskenään tasapainossa edellytyksenä kestävä kehityksen tapahtumiselle. Matkailun kestävä kehittäminen hakee tasapainoista tilannetta kuluttajien tyytyväisyyden ja eri tekijöiden kantokyvyn välillä. Kantokyvylle tarkoitetaan tietyn osatekijän kesto sietää kulutusta niin, ettei kyseisen osa-alueen puitteet vaurioidu. (Verhelä 2014, 144-145.) Palvelut ovat itsessään ekologisia, mutta niiden tuotannon ja toteutuksen eri vaiheiden on kehityttävä nykyisestä tilanteesta vielä ympäristöystävällisimmiksi ja kustannustehokkaammiksi sekä niiden on toimittava vähemmällä energialla (Tuulaniemi 2011, 20).

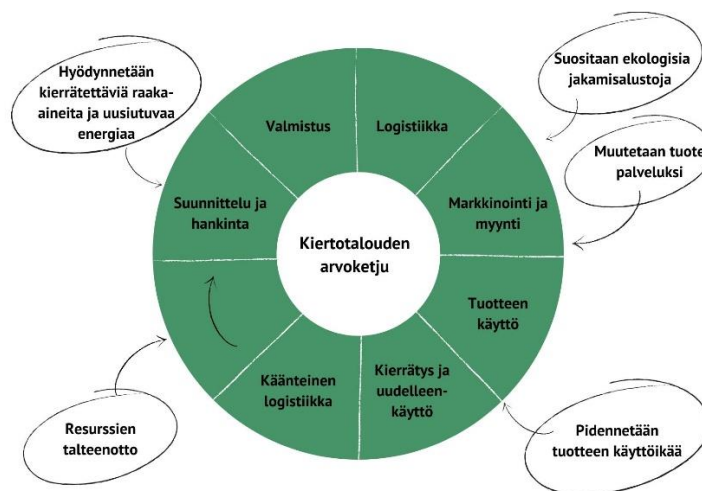
Kestävä matkailu on tavoiteltava matkailun muoto, johon pyritään vastuullisella matkailulla, ja siihen sisältyvillä keinoilla. Vastuullinen- ja kestävä matkailu sekoitetaan usein keskenään samaa tarkoittavaksi käsitteeksi, mutta itse asiassa ne ovat niin kutsutun prosessin eri vaiheita. Vastuullinen matkailu on edellytys siitä, että jokainen matkailutoimintaan osallistuva sidosryhmä toimii osaltaan vastuullisin keinoin. Matkailun sidosryhmiksi lasketaan jokainen osapuoli, joka on kytköksissä matkailupalvelun toimintaan ajankohdasta riippumatta. Vastuullinen matkailu voidaan jakaa viiteen eri kategoriaan kuvan 14 mukaan, jonka lopputuloksena tavoitellaan kestävä matkailua. (Edelheim & Ilola 2017, 229-233, 235).



Kuvio 3: Kestävän matkailun osa-alueet (mukaillen Edelheim & Ilola 2017, 229-231; Karusaari & Nylund 2010, 44-45; Verhelä 2014, 144-148, 154-155)

Kestävän matkailun ekologisen-, sosiokulttuurisen- ja taloudellisen kestävyys toteutuessa ja ollessa tasapainossa keskenään, palveluntarjoaja saavuttaa asiakastytytyä, kannattavaa liiketoimintaa ja tarjoaa hyvät työolot työntekijöilleen. Kuvion 14 mukaan kestävän matkailun toteutumiseen vaikuttavat matkailutoimijan käytäntöjen ja toimintatapojen lisäksi asiakkaiden tekemät valinnat matkan eri vaiheissa ja palveluiden kuluttamisessa. Useimmiten ennen matkan ajankohtaa asiakkaat valitsevat itselleen matkapaketin, majoituksen ja matkustuskeinot matkan ajaksi. Matkan aikana matkailija tekee valintoja, kuinka hän käyttäytyy matkan aikana, millaisia palveluja tai tuotteita hän hankkii, millä tavoin hän huvittelee ja kuinka hän yhdistää matkallaan oman arkensa rutiinin. Jokaisella näistä on vaikutus kestäväan matkailuun, jotka voivat edesauttaa tai heikentää joitakin kolmesta kestävyys tekijästä. (Verhelä 2014, 145, 154-155.) Vastuullista matkailutoimintaa on kannattavaa markkinoida digitaalisin viestintäkeinoin, sillä korkean kysynnän lisäksi asiakkaat arvostavat viestinnässä vähemmän ympäristöä kuormittavia keinoja tiedottaa tarjonnastaan, jolloin vältetään esimerkiksi paperisia esitteitä (Konu, Pesonen & Reijonen 2020, 106).

Yksi palveluntarjoajan keinoista edistää ekologisen kestävyys toteutumista on hyödyntää kiertotaloutta. Se on keino harjoittaa kannattavaa liiketoimintaa alueen luonnon kantokyvyn rajoissa, jolla minimoidaan muun muassa nyky maailmassa havaittuja ilmastokriisiä ja luontokatoa lisääviä tekijöitä. Kiertotalous on monijakoinen kokonaisuus, jossa käytetään uudelleen kaikki potentiaaliset raaka-aineet ja kaikkien tarvikkeiden omistamisen sekä uuden hankkimisen sijaan suositaan vuokraamista, lainaamista, jakamista ja korjaamista. Tarvikkeiden omistamisen jakaminen mahdollistaa monia verkostoja ja yhteistoimintaa eri organisaatioiden välillä. Kuvion 15 mukaan kiertotaloutta tavoittelevan palveluntarjoajan olisi syytä suosia kierrätettäviä raaka-aineita hankinnoissaan, ekologisia jakamisalustoja, tarvikkeiden eliniän pidentämistä, resurssien talteenottoa ja muotoilla ostettavia tuotteita palveluiksi. (Sitra 2022, 15, 28, 46-47.)



Kuvio 4: Kiertotalouden arvoketju (mukaillen Sitra 2022, 47)

3.2 Palvelumuotoilu

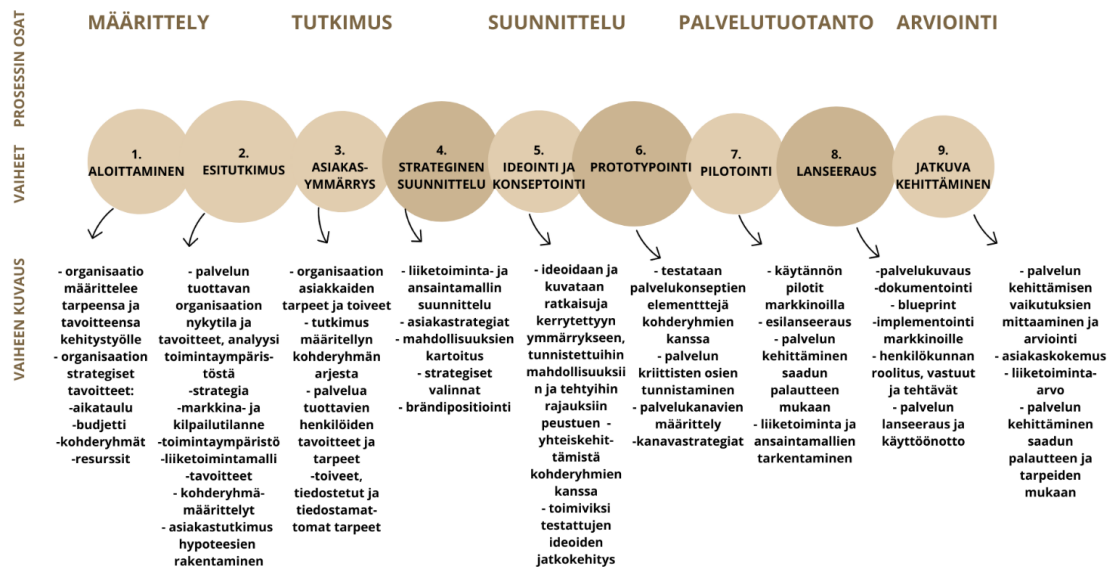
Palvelumuotoilussa ratkaistaan ongelmia, joissa usein laajat ja komplektiset asiakokonaisuudet jaetaan sekä analysoidaan pienempiin osa-alueisiin. Kokonaisuuden hallinnassa pysymisen vuoksi osakokonaisuudet ratkaistaan itsenäisesti. Toteutuksen loppuvaiheessa osakokonaisuuksista saadut ratkaisut liitetään yhteen ja niistä saadaan kokonaistratkaisu. Palvelumuotoilu ymmärtääkseen, on ensin muodostettava kokonaiskuva asiasta pienten osien, sekä osakokonaisuuksien avulla. Palvelumuotoilussa tulee omaksua palvelun ominaisuudet, tiedostaa siihen liittyvät haasteet, tuntee aiheeseen kuuluva terminologia sekä pitää prosessi ja työmenetelmät hallinnassa, ja osata vielä soveltaa kaikkia näitä käytännössä. (Tuulaniemi 2011, 58.)

Palvelu itsessään on asia, jota on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Tämä kuvaa hyvin sitä, kuinka kompleksinen asia on. Palvelua voidaan määritellä monin eri sanoin, mutta niistä nousee selkeästi esiin neljä tärkeintä asiaa, palvelun tarkoituksena on ratkaista jokin asiakkaalla oleva ongelma, se on prosessi, palvelun voi kokea, mutta ei omistaa ja tärkeä tekijä on vuorovaikutus ihmisten välillä. Palveluiden muotoilu vaatii yhteisesti jaettua ajattelu- ja toimintatapaa. Palvelumuotoilu yhdistää eri osaamisalojen tekijöitä yhteistyöhön, luoden yhteisen kielen palveluiden kehittämiseksi. Tähän kehykseen sisältyy prosesseja sekä työkaluvalikoima ja niiden avulla päästään kiinni palveluiden kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 58-59.)

Palvelumuotoiluprosessissa noudatetaan luovia ongelmanratkaisujen periaatteita. Prosessilla tarkoitetaan sarjaa toimintoja, jotka etenevät loogisesti ja ovat toistuvia. Näitä toistuvia tapahtumia kuvataan prosesseiksi, jotta tapahtumaketjua ei tarvitsisi kehittää aina uudelleen. Prosessien avulla säästetään voimavaroja ja vapautetaan aikaa luovalle työlle. (Tuulaniemi 2011, 126.) Palvelumuotoilun prosesseissa ja työkaluissa painotetaan sosiaalisten taitojen vahvuutta, empatiakyvykkyyttä käyttäjiä kohtaan, luovaa osaamista, sekä visuaalista ajattelua. Palvelumuotoiluprojektin aikana muotoilija toimii tärkeässä roolissa koordinaattorina prosessiin liittyvien sidosryhmien välillä. Muotoiluajattelua voidaan käyttää konseptien, ratkaisujen, sekä tulevien palvelukokemusten luomiseen. (Miettinen 2016, 32.)

Pääperiaatteiltaan palvelumuotoiluprosessi on samanlainen kaikissa eri toteutusmalleissa, joita palvelumuotoilun toimijat ovat esittäneet. On kuitenkin olemassa paljon erilaisia käytännön sovelluksia, sillä niihin vaikuttaa toteuttajien taustat ja henkilökohtaiset näkemykset. Muotoilun tärkeimmät tekijät ovat perinteisesti olleet asiakasymmärrys, ideointi, sekä konseptointi. Myös palvelumuotoilu on pitkälti tätä tutkimus- ja suunnitteluvaiheissa. Palveluita tuottavien organisaatioiden tavoitteiden ja resurssien ymmärtämiseksi on tärkeää tarkastella katsontakantaa muotoilun määrittämisen osaamista jo muotoilun määrittelyvaiheessa.

Palvelun tuotantovaihe vaatii osaamista sekä läsnäoloa, sillä palvelun onnistumiseen vaikuttaa vahvasti se, että yrityksen oma päämäärä, sekä asiakastutkimuksesta saadut tiedot kulkeutuvat palvelun tuotantoon. Yleistä palvelumuotoiluprosessia käytetään yhtenä keinona palvelun kehittämismallin hahmottamisessa, jossa tarkoituksena on huomioida koko prosessi niin perusteellisesti kuin mahdollista. Tavanomaisesti malleissa, jotka kuvaavat palvelumuotoilua, pääpointteina on ollut asiakasymmärrys, palvelumallin ideointi, konseptointi, prototointi, sekä pilotointi. Tähän sisältyy myös käytännön realiteetit, jotka tulevat palveluntuottajaorganisaatiolta. Nämä käytännön realiteetit tulee huomioida jo prosessin varhaisessa vaiheessa. Prosessiin kuuluu lisäksi palvelun implementointi, joka tarkoittaa palvelun viemistä markkinoille, jotta kuluttajat voivat arvioida sitä. (Tuulaniemi 2011, 126-128.) Kuviossa 16 on kuvattuna palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet.



Kuvio 5: Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Tuulaniemi 2011, 130-131)

3.2.1 Ideointi ja konseptointi

Ideointi on osa suunnittelua ja siinä on tavoitteena kehitellä niin paljon ratkaisuehdotuksia käsiteltävään ongelmaan kuin mahdollista. Usein ideoinnissa lähestytään ongelmaa tarkastellen kauempaa ja ilman kritiikkiä. Prosessin edetessä ideoinnin kohde tarkentuu. Alkuvaiheessa synnytetään mahdollisimman suuri määrä ideoita ja sen jälkeen voidaan arvioida, ovatko ne toteuttamiskelpoisia käyttäen määritettyjä arviointiperusteita. Tyypillisesti ideointi joko laajenee, jota kutsutaan divergenssiksi, tai supistuu, jota nimitetään konvergenssiksi. Ensin tuotetaan paljon ideoita ilman kritiikkiä, jonka jälkeen osa ideoista hylätään ja niitä yhdistellään toisiinsa. Ideointikierroksia järjestetään eri menetelmiä käyttäen niin kauan, että projektin tekijöiden mielestä ideoita on tarpeeksi paljon. Ideoita tuotetaan mahdollisimman paljon,

sillä mitä enemmän niitä on, sitä todennäköisemmin joku ideoista on ongelmanratkaisemisen kannalta merkittävä. (Tuulaniemi 2011, 180.)

Konsepti on kuvaus palvelusta, jossa on kuvattu palvelun pääpiirteet. Palvelukonseptissa ilmennetään kokonaiskuva palvelun suurimmista tekijöistä yksityiskohtaisten ideoiden sijaan. Palvelukonsepti rakentuu kehitettävän palvelun palvelupolusta, jossa on kuvattuna kontaktipisteet sillä tavoin, että siitä voi ymmärtää, millainen palvelu on kyseessä, millä keinoin se tuotetaan, miten palvelu ratkaisee ongelman, sekä mitä se edellyttää palvelua tuottavalta taholta. Palvelukonseptissa on rakennettuna suurempi kuva, mutta se jättää vielä tilaa kehittämiseksi. Konseptissa on esitettyä palvelun kannalta tärkeimmät tekijät, mutta yksityiskohdat ovat vielä hiottavissa. (Tuulaniemi 2011, 189.)

3.2.2 Palvelumuotoilun työkalut

Palvelumuotoiluun kuuluu laaja valikoima erilaisia metodeja ja työkaluja, jotka muodostavat työkalupakin, joka sisältää tehokkaita ja suosittuja palvelumuotoilun lähestymistapoja. Se jättää kertomatta yksityiskohtaisesti projektin etenemisvaiheet, jolloin se antaa tilaa luovalle ideoinnille. Nämä menetelmät ja työkalut ovat lähteitä, joiden avulla voidaan rakentaa iteratiivisia projekteja. Työkaluja voidaan käyttää lähes minkälaisena yhdistelmänä tahansa, eikä ole vain yhtä oikeaa tapaa käyttää niitä. Jotta projekti voi onnistua, on löydettävä toimiva yhdistelmä, joka voidaan konseptoida, jota voidaan kehittää, ja josta voidaan tehdä prototyyppi ideoita läpi iteratiivisen prosessin, jossa tapahtuu parannusta asteittain. (Andrews ym. 2012, 148.)

Yksi palvelumuotoilussa käytetyistä työkaluista on nimeltään tuplatimantti. Se on tyypillinen ja selkeä keino kuvata palvelumuotoiluprosessia. Tuplatimantissa ei suoranaisesti ole nähtävissä projektin aikatauluja, vastuuta, osallistujia eikä työkaluja, mutta sen avulla voi havainnollistaa palveluprosessia selkeästi. Tuplatimantti on nimetty muotonsa mukaisesti, sillä se koostuu kahdesta timantin muotoisesta kuviosta. Kyseiset timantit havainnollistavat luovaan ongelmanratkaisuun sisältyviä divergenttisiä ja konvergenttisiä ajatteluiden vaihteluita. Divergenssillä tarkoitetaan avoimuutta, jonka ideana on tiedon kerääminen ja konvergenssillä tiedon analysointia, joka mahdollistaa tiiviin kiteyttämisen. Tuplatimantti rakentuu neljästä kohdasta, jotka ovat nimetty Arterin timanttiin seuraavalla tavalla: 1. Tutki ja kartoita 2. Ymmärrä ja määrittele 3. Kehitä ja ideoi 4. Toimita ratkaisu. Työkaluun sisältyy näiden lisäksi kolmen pisteen työvaiheet. Ensimmäisessä työvaiheessa tunnistetaan ongelma, mahdollisuus tai kehitystarve. Muotoiluprosessissa on tyypillisintä aloittaa tästä pisteestä. Kahden timantin välissä on ongelman määrittely ja kuvion viimeisenä pisteenä ratkaisun lanseeraus. On hyvä pitää mielessä, vaikka tuplatimanttityökalussa prosessi on kuvattu suorana aikajanana, palvelumuotoilu on kuitenkin jatkuvaa ja iteratiivista kehittämistyötä (Ahtola 2020).

Toinen esimerkki palvelumuotoilun työkaluista on ”asiakaspersoonat”, jotka toimivat fiktiivisiä profiileina, joiden avulla voidaan edustaa tiettyä ihmisryhmää, joilla on yhteiset mielenkiinnon kohteet. Ne edustavat ”henkilöhahmoa”, johon toimeksiantaja ja suunnittelutiimi voivat kytkeytyä. Tunnetuin tapa luoda asiakaspersoonaa, on koota tutkimustulokset ja jakaa ne ryhmiin, joissa samat mielenkiinnonkohteet omaavat ihmiset ovat samoissa ryhmissä ja näistä ihmisryhmistä luodaan henkilöhahmo eli asiakaspersoonaa. Menestyksekkään asiakaspersoonan tuottamisessa on tärkeää tehdä siitä mahdollisimman totuudenmukainen, sekä mukaansatempaava. Näiden henkilöhahmojen eloon tuomisessa käytetään laajaa valikoimaa tekniikoita visuaalisesta esittämisestä yksityiskohtaiseen anekdoottiin profiiliin. Suurin osa asiakaspersoonista on kehitetty tutkimustuloksista, jotka on kerätty sidosryhmäkartoista, varjostuksella, haastatteluilla tai muulla vastaavalla tavalla. Asiakaspersoonat voivat tarjota valikoiman erilaisia näkökulmia palvelusta, sallien suunnittelutiimien määritellä ja sitouttaa eri mielenkiinnonkohteet omaavat ryhmät, jotka saattavat kuulua heidän kohdemarkkinoihinsa. Tehokkaat asiakaspersoonat kuvastavat oikeiden ihmisten haluja ja tarpeita. Vaikka nämä henkilöhahmot saattavat olla fiktionaalisia, motivaatiot ja reaktiot, joita he näyttelivät ovat oikeita. Asiakaspersoonat ovat kokoelma palautteista, jotka on kerätty projektin tutkimusvaiheen aikana, ja ne ilmentävät todellisen maailman käsityksiä yrityksen palveluiden ympärillä. (Andrews ym. 2012, 178.)

3.3 Palvelumuotoiluajattelu

Palvelumuotoiluajattelu on monitieteinen lähestymistapa, joka yhdistää erilaisia menetelmiä ja työkaluja useista eri tieteenaloista. Se on uusi ajattelutapa uuden erillisen akateemisen tieteenalan sijasta. Muotoiluajattelu on kehittyvä lähestymistapa ja tämä on olennaista, koska vielä ei ole yleistä määritelmää tai selkeästi artikuloitua muotoiluajattelun kieltä. Jos kymmeneltä ihmiseltä kysyttäisiin, mitä muotoiluajattelu on, saataisiin vähintään yksitoista erilaista vastusta. Koska muotoiluajattelusta ei ole yleistä määritelmää, puhutaan sen sijaan siitä, minkälaista ajatustyöstä muotoiluajattelu vaatii (Andrews ym. 2012, 29, 34).

Muotoiluajattelua on havainnollistettu viiden eri ydinperiaatteen kautta, joista ensimmäinen on käyttäjälähtöisyys. Sen pääpointtina on se, että palvelua pitäisi ajatella asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaiden tilastolliset tekijät, kuten heidän totutut tapansa, heidän kulttuurinsa, heidän sosiaalinen ympäristönsä ja erilaiset motivaatiot ovat ratkaisevia tekijöitä. Muotoiluajattelussa asiakas on koko prosessin keskiössä. Tämä vaatii aitoa asiakkaan ymmärtämistä pelkän tilastollisen kuvauksen lisäksi ja empiirisiä analyyseja heidän tarpeistaan. Autenttisen asiakkaan näkemyksen hankkiminen vaatii erilaisten metodien ja työkalujen käyttämistä. Nämä metodit ja työkalut antavat palvelumuotoilijalle mahdollisuuden hypätä asiakkaan kenkiin ja ymmärtää heidän yksilöllisen palvelukokemuksensa ja sen laajemman kontekstin.

Olemme kaikki asiakkaita, mutta meillä jokaisella on erilaisia tarpeita ja ajattelutapoja. Muotoiluajattelu alkaa erilaisten ajattelutapojen ymmärtämisestä ja avaamisesta. (Andrews ym. 2012, 36-37.)

Toisena muotoiluajattelun ydinperiaatteena on yhteiskehittäminen. Palvelun luomisessa, tarjoamisessa ja kuluttamisessa on mukana useita sidosryhmiä, kuten johtajia, markkinoitsijoita, insinöörejä, suunnittelijoita, työntekijöitä, sekä asiakkaita. Siinä vaiheessa, kun on selvitetty asiakkaiden tarpeet, on keksittävä ideoita, kuinka suunnitella uusi palvelu, tai kehittää olemassa olevaa. Sen vuoksi prosessiin tulee ottaa mukaan kaikki nämä eri ihmiset ja olla luova. Palvelumuotoilijat tuottavat tietoisesti sellaisen ympäristön, joka helpottaa ideoiden tuottamista ja arviointia heterogeenisten sidosryhmien sisällä. Aitojen asiakkaiden näkökulmien hankkimiseen on olemassa useita erilaisia metodeja ja työkaluja. Palveluiden luomiseen ja kehittämiseen käytetään prototyyppiä ja palvelukonseptin testaamista. Yhteiskehittäminen palvelun suunnitteluprosessin aikana helpottaa sujuvaa kanssakäymistä sidosryhmien välillä ennen valmiin palvelun tarjoamista, jonka vuoksi se on tärkeää sekä pitkäaikaiselle asiakkaalle, että työntekijöiden tyytyväisyydelle. Yhteiskehittämisen kautta asiakkaat saavat mahdollisuuden toimia yhteistyössä palveluntuottajan kanssa ja lisätä palvelulle arvoa aikaisessa kehittämisvaiheessa. Mitä enemmän asiakas on mukana palveluntuottamisessa, sitä suuremmalla todennäköisyydellä palvelu lisää yhteisomistajuutta, joka puolestaan tuottaa kasvavaa asiakkaan uskollisuutta ja pitkäaikaista sitoutumista. (Andrews ym. 2012, 39.)

Kolmantena muotoiluajattelun ydinperiaatteena on kohtaamisten sarja. Tämän periaatteen avaamisessa voidaan käyttää esimerkkinä kampaamopalvelun käyttämistä. Kuvitellaan tätä palveluprosessia teatteriesityksenä tai elokuvana. Elokuva koostuu sarjoista staattisia kuvia, jotka yhdistettynä luovat liikkuvan jatkumon. Muotoiluajattelussa käytetään samaa periaatetta, jotta palveluprosessit voidaan purkaa yksittäisiin kontaktipisteisiin ja hetkiin, joissa ollaan vuorovaikutuksessa. Nämä yhdistettynä luovat palvelukohtauksia. Vuorovaikutus kohtaamispaikassa voi tapahtua ihmisen ja toisen ihmisen välillä tai ihmisen ja laitteen välillä tai jopa laitteen ja toisen laitteen välillä. Mukana voi myös olla epäsuorasti kolmas osapuoli, kuten muiden asiakkaiden jättämät arvostelut tai joko fyysinen tai netissä oleva media. Jokainen palveluprosessi etenee kolmen askeleen mukaisesti, joista ensimmäinen on ennen palvelua tapahtuva kosketus (palvelun löytäminen esimerkiksi mainoksen kautta), seuraavana itse palvelun käyttäminen ja viimeisenä palvelun käyttämisen jälkeinen aika (esimerkiksi arvostelun jättäminen). Tämä havainnollistuu kampaamopalvelu esimerkissä siten, että ensimmäinen kontaktipiste ennen palvelun käyttämistä on se hetki, kun asiakas kokee, että hän haluaa mennä kampaajalle ja löytää tarjouksen palvelusta esimerkiksi mainoksen kautta, kävelemällä liikkeen ohi tai kuulemalla kampaamosta jonkun kautta. Kuten teatteriesityksessä, palvelutapahtuma ei koostu pelkästään siitä, mitä tapahtuu päälavalla, vaan se sisältää myös useita kulissien takana tapahtuvia prosesseja, kuten lattioiden siivoamista, joka valmistaa päänäyttämön toiminnalle. Erinomaisen teatteriesityksen saavuttaminen vaatii, että

näyttelijät harjoittelevat useita kertoja, eivätkä palvelut eroa siitä. Palveluista on tehtävä prototyyppejä ja niiden vaikutusta on testattava asiakkaisiin. (Andrews ym. 2012, 41.)

Palvelumuotoiluajattelun neljäntenä ydinperiaatteena toimii aineelliset tai aineettomat todisteet. Fyysiset todisteet tai esineet kuten matkamuistot tai pienet shampoopullot kampaajalta voivat herättää muiston positiivisesta palvelukokemuksesta ja sen aiheuttama tunneside voi parantaa käsitystä saadusta palvelusta. Palvelusta saatu todiste voi pidentää palvelukokemusta pelkän palveluajan yli kauas palvelun jälkeiseen aikaan. Todisteiden tehokas käyttäminen lisää potentiaalia kasvattaa asiakkaan uskollisuutta ja saada hänet myös suosittelemaan palvelua muille. Lisäksi todisteet voivat kertoa tiettyjä näkökulmia palvelun kontaktipisteistä tai prosessista. Aineelliset tai aineettomat todisteet voivat esiintyä useassa eri muodossa: laskuina, postina, sähköpostina, esitteinä, merkkeinä, tuliaisina tai muina tuotteina. Nämä lisäävät konkreettisen tekijän sellaiseen, joka olisi muuten ollut epäkonkreettinen kokemus. Palvelun tekeminen konkreettiseksi ei välttämättä aina ole hyvä asia palvelun käyttäjän mielestä. Roskaposti on hyvä esimerkki siitä, että aineellisten tai aineettomien todisteiden käyttäminen on mennyt pieleen. (Andrews ym. 2012, 42-43.)

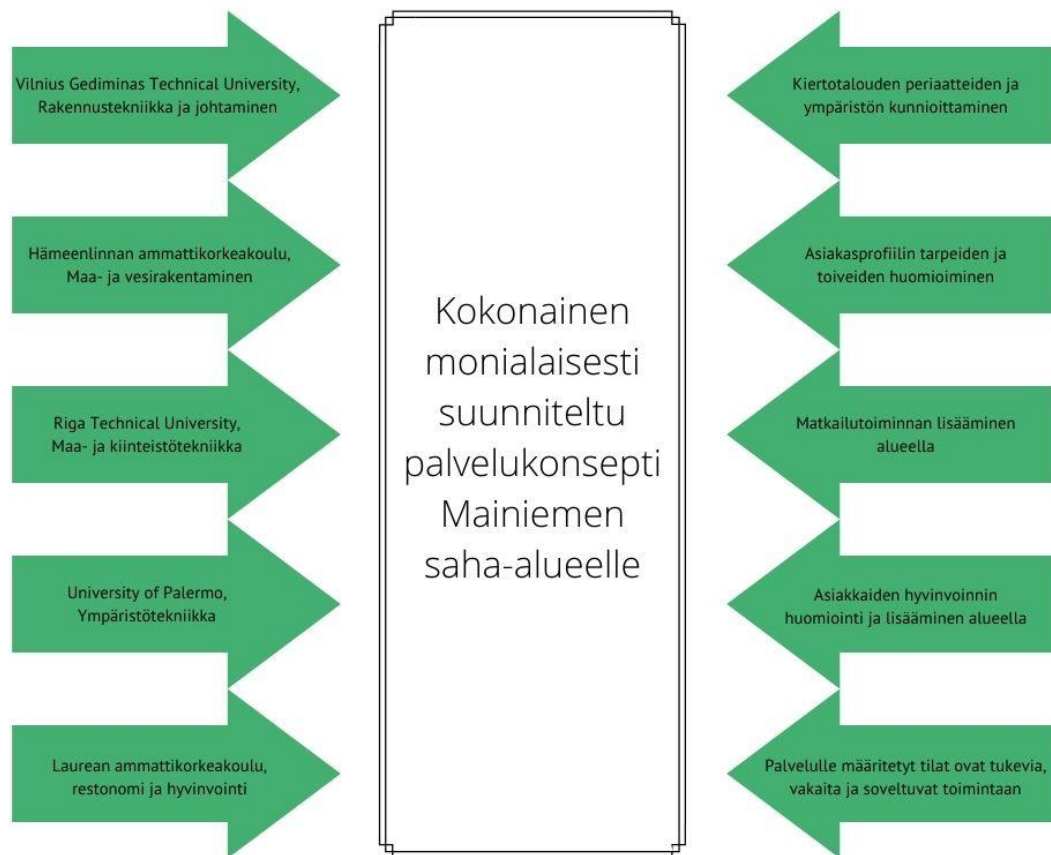
Viimeisenä muotoiluajattelun pääperiaatteena on kokonaisvaltainen lähestymistapa. Todellisuudessa työskentely kokonaisvaltaisesti on illuusio. On yksinkertaisesti mahdotonta ottaa huomioon joka ikinen palvelun näkökulma. Tarkoituksena olisi kuitenkin aina nähdä palveluprosessin laajempi konteksti. Tasolla, jossa on yksittäisiä kontaktipisteitä ja palvelukohtaamisia, painopisteen pitäisi olla siinä ympäristössä, missä palvelu tapahtuu. On tärkeää olla tietoinen siitä, että asiakkaat voivat muussa tapauksessa aistia epätietoisesti asioita, joilla voi olla perusteellinen vaikutus kokemukseen itse palvelusta. Palvelun tasolla, jossa keskitytään kohtaamisten sarjoihin, painopisteen pitäisi olla vaihtoehtoisissa asiakaspoluissa. Niissä on aina lukuisia vaihtoehtoisia kontaktipisteitä ja lähestymistapoja, jotka tulee ottaa huomioon. Kohtaamisten sarjat muuttuvat ja ne on arvioitava toistuvasti uudelleen useista eri perspektiiveistä, jotta voidaan varmistaa onnistunut asiakaskokemus. On tärkeää kartoittaa sidosryhmien mielialoja ja tunteita asiakaspolun aikana. Palveluntuottajan tasolla painopisteen tulisi olla palveluntuottajan organisaatiossa. Organisaation järjestelmäsuunnittelu, sen luontainen kulttuuri, arvot ja normit, kuten sen organisaatorakenne ja prosessit ovat tärkeitä tekijöitä palveluiden suunnittelulle. Erot organisaation johdon ja työntekijöiden välillä, sekä kuva organisaatiosta asiakkaiden silmissä tulee olla siloteltu. Tämä voi auttaa tukemaan palveluajattelua organisaatiossa ja ilmaisemaan työntekijöiden ja asiakkaiden motivaation tärkeyttä. Yhteenvetona, palvelumuotoiluajattelu tukee eri tieteenalojen yhteiskehittämistä kohti yrityksen menestystä tehostettujen asiakaskokemusten, työntekijöiden tyytyväisyyden, sekä liittämällä sivistyneitä teknologisia prosesseja yrityksen tavoitteiden jahtaamiseen. (Andrews ym. 2012, 44-45.)

4 Intensiiviviikko

Tämän alaluvun alle on koottu Wood in Circle -hankkeeseen kuuluvan intensiiviviikon työskentelyvaiheiden sisältöjä, ja niihin liittyviä materiaaleja. Intensiiviviikon projektivaiheisiin kuuluivat suunnittelun lisäksi eri sidosryhmien toiveiden kartoittaminen, tutustuminen alueen palvelutarjontaan ja asiakasprofiileihin, toimintaympäristön potentiaalisuuden hahmottaminen, ideointi, kaksi palaveria sekä lopullisten suunnitelmien koostaminen ja esittäminen toimeksiantajille. Palavereihin osallistuivat restonomiopiskelijoiden ja yhteyshenkilön lisäksi Padasjoen ympäristösihteeri sekä kehitysjohtaja. Intensiiviviikko toteutettiin aikataulun (liite1) mukaan jaetusti Mainiemen saha-alueella, Padasjoen kunnantalossa ja Hämeenlinnan ammatikorkeakoulukeskuksessa riippuen työvaiheen sisällöstä.

4.1 Intensiiviviikon työskentelyvaiheet

Padasjoen intensiiviviikkoa varten järjestettiin palaveri tämän opinnäytetyön tekijöiden ja toimeksiantajan välillä. Palaverissa tutustuttiin Wood in Circle -hankkeen tavoitteisiin ja aiemmin toteutettuihin vaiheisiin. Vuonna 2021 toteutetun Padasjoen kunnan asukaskyselyn tuloksista oli kerätty ja käsitelty dataa Padasjoen paikkakuntalaisten tarpeista ja toiveista uusiin palveluihin liittyen. Datasta muodostettiin kolme erilaista asiakasprofiilia, jotka saatiin tutkittaviksi intensiiviviikon alkaessa. Palaverin aikana esiteltiin osallistuvien osapuolten ja keskeisten käsitteiden vaikutukset intensiiviviikon aikana toteutettavalle projektille kuvion 17 mukaisesti. Projektia edistettiin intensiiviviikolla kolmessa viiden henkilön työskentelyryhmässä, joihin osallistujat olivat tulleet eri korkeakoulujen kautta. Laureasta tulleiden ryhmien jäsenten rooliin kuuluivat palvelukonseptin ideoiminen ja konsultoivana opiskelijana toimiminen, jotka ylläpitivät ryhmien välistä keskustelua ja painottivat asiakkaiden näkökulman tärkeyttä palveluiden suunnittelussa.



Kuvio 6: Palvelukonseptiin vaikuttavat osapuolet, käsitteet ja tavoitteet

Intensiiviviikon suunnitteluvaiheen aikana tutustuttiin projektin toimintaympäristön lähialueen nykyiseen palvelutarjontaan, josta kuvion 18 mukaisesti löytyi majoituspalveluja, ravintoloita, kahviloita sekä vierailtavia luonto- ja käyntikohteita. Samaiseen tutkimusvaiheeseen sisällytettiin myös perehtyminen Padasjoen julkiseen liikenteeseen. Pääasiallisesti julkisesta liikenteestä selvitettiin toiminnassa olevia bussiyhteyksiä sekä alueen lähimmät juna-asema ja lentokenttä.

Padasjoen matkailupalvelut

Majoituspalvelut	Käyntikohteet	Luontokohteet	Ravintolat & kahvilat
vuokramökit leirintäalue majatalot lomahuvilat loma-asunnot	museot galleriat kesäteatteri Tuomastornit näyttelykeskus Padasjoen kirkko laivaranta	useat retkeilyreitit Päijänteen kansallispuisto Kullasvuoren tornipolku Karhulenkki Evon retkeilyalue	keskustorin torikahvila Taidekahvila Pikantti Ravintola Modetti Kievari Aijakka
			

Kuvio 7: Padasjoen matkailupalvelut (tiedot: Padasjoki 2022d)

Intensiiviviikon alkaessa osallistuneille opiskelijoille jaettiin esite, jossa kerrottiin ennakoon Mainiemen saha-alueen sijaintia, laajuutta ja siellä sijaitsevia rakennuksia. Rakennuksia koskevat informaatiot sisälsivät tietoa rakennusten rakenteista, materiaaleista, ja historiasta. Esitteeseen oli koottu intensiiviviikolla käytettävät asiakasprofiilit kuvion 19 mukaisesti. Profiileihin oli koostettu kuvitteellisia henkilötietoja, taustatarinoita sekä saha-aluetta koskevia tarpeita ja toiveita. Ensimmäisen ryhmän hyödynnettäväksi asiakasprofiiliksi valikoitui Sally, toisen Lisa sekä Linnea ja kolmannen Roger.



Roger 63v.

ELÄKELÄINEN

Mitä toivon teiltä?

Ruokakulttuuri pitäisi nostaa korokkeelle tässä. Vaihtoehtoja, moninaisuutta ja korkeaa laatua. Ei hienostoa eikä eliittä, mutta hyvä laatuista. Puhdasta hyvää ruokaa. Toiveenani on ravintola ja/tai kahvila.

Ehdotus rakennukselle: saha-rakennus



Lisa 28v. ja Linnea 3v.

PAIKALLINEN

Mitä toivon teiltä?

Paikka, jossa harrastaa urheilua. Vesiurheilua, sisällä järjestettävää ryhmäliikuntaa ja perhe urheiluaktiviteetteja.

Mitä voisin tehdä eläkkeen tarjoamalla vapaa ajallani?

Rogerin tarina

Eläkepäiväni alkavat pian, mutta minun on vaikea pitää itseäni vanhana ihmisenä. En yritä kieltää asiaa, enkä etsiä ikuista nuoruutta, vaan haluan elää hetkessä ja nauttia elämästä. En halua mennä senioriklubeille tai tuolijumppiin, jotka määrittävät ikäni, mutta en myöskään lähtisi mihinkään zumbaan tai muuhunkaan uuden ajan mambojambo juttuihin.

Jos ostaisin tai vuokraisin paikan tällaisesta kylästä, haluaisin hyvää, yksinkertaista, puhdasta ja perinteikästä ruokaa. Kaikki sukulaiseni elivät 90 vuotiaiksi fyysisen työn, perunoiden ja lihan avulla. Yksinkertaista ja terveellistä ravintoa kuitenkin armollisesti. En odota majoituksesta suuria, mutta minun hostelli aikani ovat takanapäin. Puhdas paikka ja hyvä laatu. Yksityisyyttä silloin kun haluan olla yksin, mutta mahdollisuus nähdä ihmisiä silloin kun en halua olla yksin.

Minkälaisia palveluita siellä on nuorille aikuisille ja lapsille?

Lisan ja Linnean tarina

Olen asunut Padasjoella koko ikäni, . Minulla on todella vahvat juuret täällä, enkä haluaisi asua missään muualla. Sahalla on minulle suuri tunnearvo ja välillä sydäntäni särkee, kun näen sen lahoavan. Mitä ikinä teettekään sahalle, pyytäisin, että säilytätte sen kulttuurisen arvon ja pitäisitte sen entisen näköisenä. Minua ei häiritse nauttia lasillista viiniä kivalla terassilla järven rannassa tai tuoda perhettäni päivälliselle aina silloin tällöin. Hyvä koko perheen arkiruoka takeaway-palveluna olisi todellakin hyödyllistä. Elokuvateatteri tai tanssitalo olisi kaikki hyviä ideoita.

Nautin urheiluaktiviteeteista kuten vesihiihtämisestä tai kajakkiretkistä. Olen huomannut tyttärentäni Linnean kanssa, että satama- ja saha-alueella ei ole paljon mitään lapsille. Palveluita ja tapahtumia myös lapsille. Ulkoiluja ja turvallinen aidattu alue, jotain sellaista.



Sally, 47v.

KAUPUNKILAINEN

Mitä toivon teiltä?

Paikka, jossa viettää aikaa aina silloin tällöin. Pieni, kotoisa ja puhdas paikka, jossa asua väliaikaisesti. Muiden ihmisten seura ja kulttuuri ovat lähellä sydäntäni. Toiveissani on hotelli tai hostelli, joissa näkyy yhteisöllisyys.

Ehdotus rakennukselle: Konttoripytinki

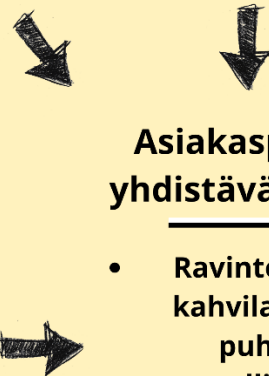
Miten voisin asua maalla osa-aikaisesti?

Sallyn tarina

Asun Helsingin Punavuorella ja työskentelen taideohjaajana mainostoimistossa. Olen asunut Helsingissä koko elämäni. Vanhempani ovat kotoisin maalta ja heillä on siellä kesämökki, jossa olen viettänyt lapsuuteni kesät. Rakastan maalla koko pakettia, rauhaa, hiljaisuutta ja koivun tuoksua keskikesällä. Ongelma on se, että en ole valmis uhraamaan kaikkea aikaani ja rahaani siihen.

Haluan jotain maalta, jonne voin palata ja kasvattaa pienet juuret. Ei mitään suurta, pieni asunto, jossa on pieni piha, jossa voin kasvattaa vihanneksia. Minun ei tarvitse omistaa kaikkea mitä käytän, voin myös vuokrata.

Olen ehkä vähän hemmoteltu, tylsistyn muutamassa päivässä ja alan kaivata ravintolaruokaa ja joogatunteja. Ei häiritse, jos alueella olisi urheilupalveluita, hyvä kahvila ja hyvä ravintola. Lisäksi haluaisin työhuoneen, jossa voisi pitää palavereita loman aikana.



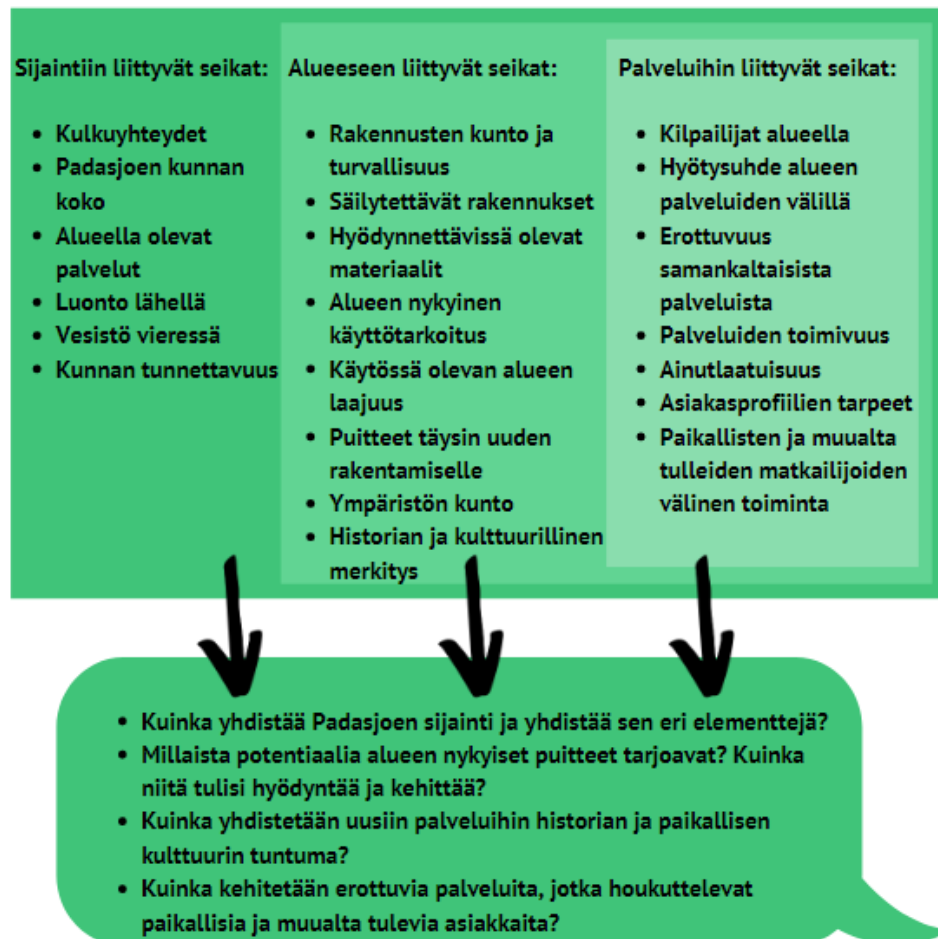
Asiakasprofiileja yhdistävät toiveet:

- Ravintola ja / tai kahvila, jossa on puhdasta, terveellistä, lähellä tuotettua kotiruokaa
- siisti ja puhdas hotelli tai hostelli
- liikunnalliset aktiviteetit
- yhteisöllisyyttä edistäviä palveluita

Kuvio 8: Asiakasprofiilit (tiedot: Komsa 2022)

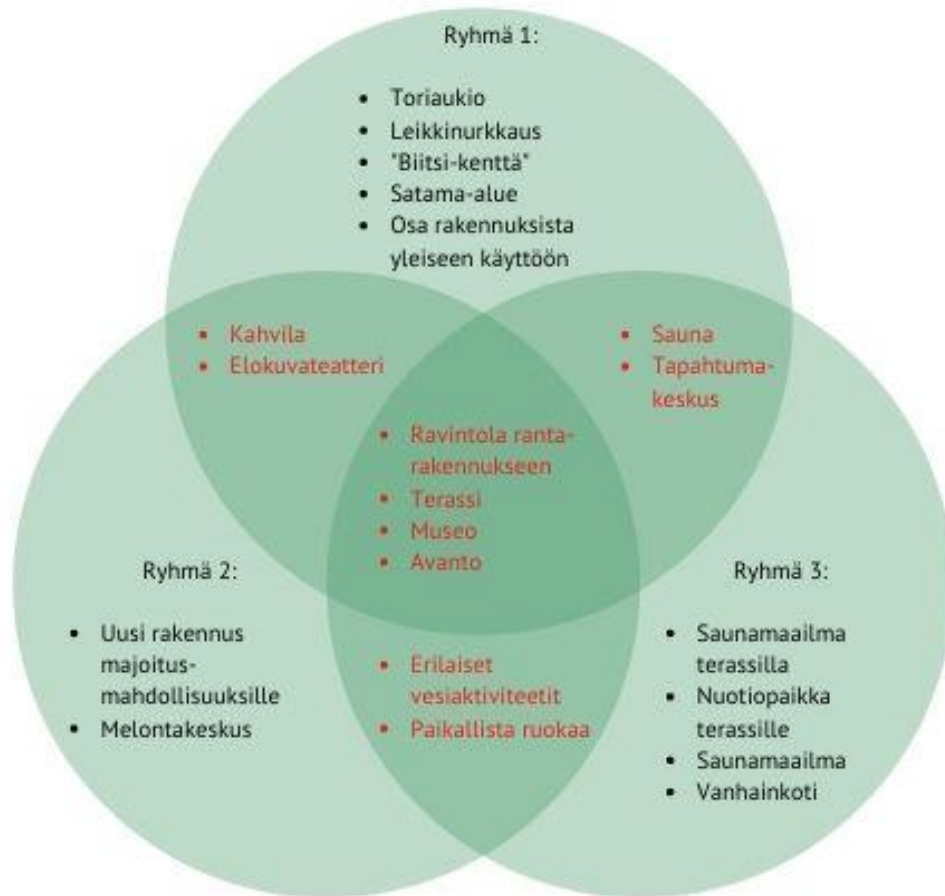
Projektiryhmissä työskentely aloitettiin ryhmäytymisellä ja tutustumiskäynnillä toimintaympäristöön eli Mainiemen saha-alueeseen. Aluetta pääsääntöisesti kierrettiin ja valokuvattiin (liite 2), jotta toimintaympäristön hahmottaminen olisi helpompaa muissa tiloissa

työskennellessä. Tutustumiskäynnin yhteydessä projektiryhmien väliltä koottiin alueen sijaintiin, sisältöön ja palveluihin liittyviä pohdintoja ja seikkoja kuvion 20 mukaisesti. Niiden tuloksena projektiryhmille hahmottui ensimmäiset kysymykset ja haasteet, joihin kehitettävällä palvelukonseptilla haettiin ratkaisuja.



Kuvio 9: Projektiryhmien kootut pohdinnat

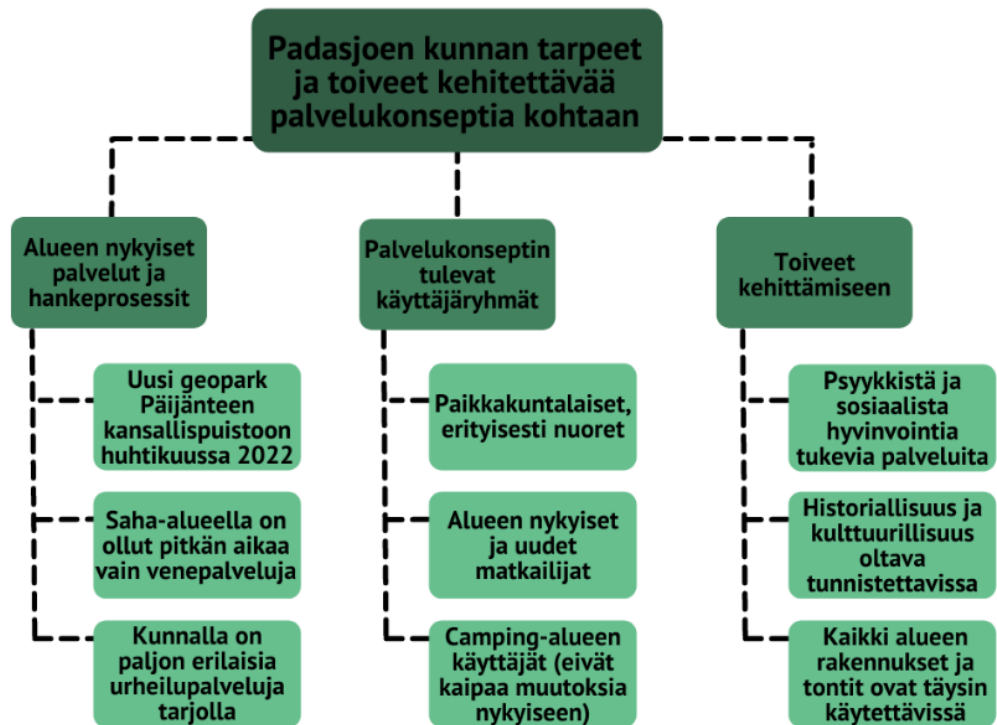
Lähes koko intensiiviviikon aikana pyrittiin kehittämään uusia ideoita, parannusehdotuksia ja toimintatapoja Mainiemen saha-alueelle tulevaan palvelukonseptiin. Ideoiden kehittäminen tapahtui useimmiten ideariihen tapaisesti (Liite 3). Ideariihi on palvelumuotoilussa hyödynnettävä työkalu, jossa kootaan mahdollisimman paljon ideoita lyhyen ajan sisällä kritisoi-matta niitä (Muotoilupakki 2022). Kuvioon 21 on koottuna intensiiviviikon aikana muodostu-neet ideat ryhmäkohtaisesti. Osa eri projektiryhmien ideoista oli samoja keskenään, joten ne on merkattu kuvioon ryhmien väleille.



Kuvio 10: Intensiiviviikon ideoinnit ryhmäkohtaisesti

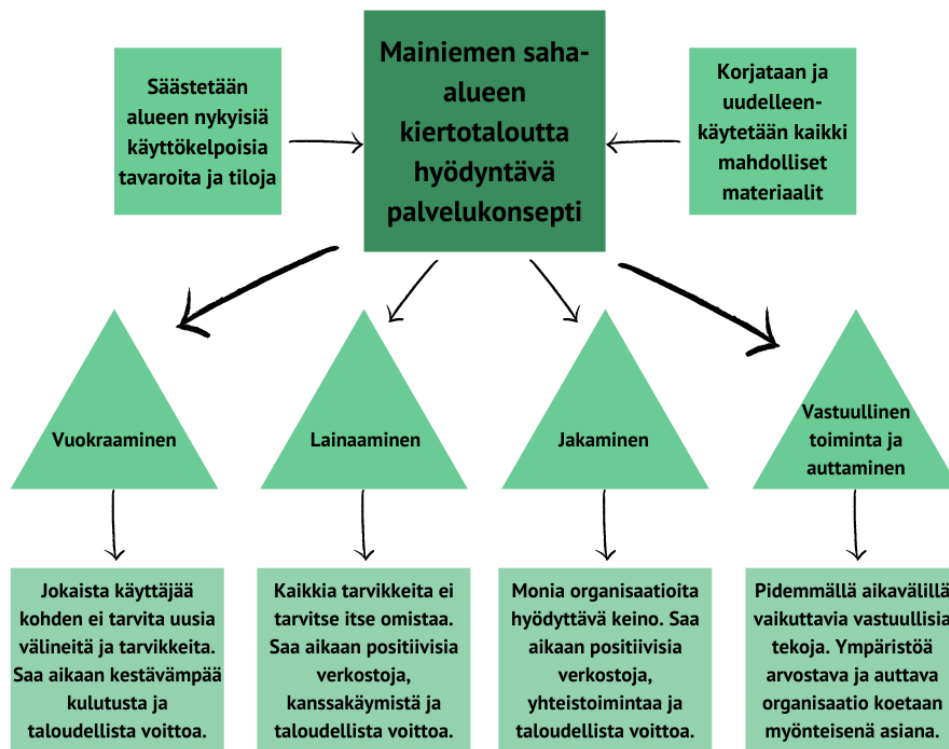
Intensiiviviikon puolessa välissä järjestettiin palaveri Padasjoen kunnantalolla, johon osallistuivat tämän opinnäytetyön tekijät, toimeksiantaja ja Padasjoen kunnan ympäristösihteeri, Maria Virtanen. Ympäristösihteerin roolina oli edustaa Padasjoen kunnan mielipiteitä ja toiveita Wood in Circle -hankkeen projekteja kohtaan. Aluksi hänelle esiteltiin kuviossa 21 esiintyvät ideat, johon punaisella kirjoitetut ovat olleet ennestään kunnalla suunnitteilla. Palaverin aikana hankkeen projekteille asetettiin toiveeksi kehiteltävien palvelukonseptien sisältävän psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tukevia palveluja (Kuvio 22). Padasjoen kunnalla on fyysistä hyvinvointia tukevia palveluja reilusti ennestään, joten niille ei ole yhtä suurta tarvetta nykytilanteessa. Ideoinnit tuotettiin asiakasprofiilien näkökulmasta, mutta ympäristösihteerin mukaan nuorille kohdistetuille palveluille on suurin tarve. Nuorien sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia tukee kunnan aktiivinen 4H-kerhotoiminta. Ympäristösihteerin mukaan kunnan toiveena on myös nuorten ilmaisutaitojen, luovuuden ja kulttuuritietämyksen

lisääminen. Palaverissa kerrottiin, että palvelukonseptia tulisi kuitenkin paikkakuntalaisten lisäksi hyödyntämään myös matkailijat ja nykyisen Camping-alueen käyttäjät, jotka ovat tyytyväisiä alueen nykyiseen palvelutarjontaan.



Kuvio 11: Ympäristösihteerin kanssa järjestetyn palaverin sisältö

Yksi tärkeimmistä intensiiviviikon sisällöistä oli huomioida kiertotalouden vaikutuksia palvelukonseptin suunnittelussa. Kuvioon 23 on kuvattu intensiiviviikon ajalta keinot, joiden avulla muodostettiin kiertotaloutta hyödyntävä vastuullisesti toimiva palvelukonsepti. Uusia tiloja ja käyttötarkoituksia suunnitellessa hyödynnettiin mahdollisimman paljon käyttökelpoisia tavaroita sekä materiaaleja, kuten tiiliä, lasia ja puuta. Palvelukonseptiin sisällytettiin vuokrauksesta, lainaamisesta, jakamisesta ja auttamisesta saatavat hyödyt. Niitä hyödyntämällä palvelut ja palveluntarjoajat verkostoituvat, toimivat vastuullisesti, edistävät yritysten välistä yhteistoimintaa, kerryttävät taloudellista voittoa ja luovat itselleen positiivista imagoa.



Kuvio 12: Kiertotalouden hyödyntäminen palvelukonseptissa

Intensiiviviikon aikana järjestettiin toinen palaveri tämän opinnäytetyön tekijöiden, toimeksiantajan ja Padasjoen kunnan kehitysjohtajan välillä. Tämäkin palaveri pidettiin Padasjoen kunnantalolla. Kehitysjohtajan tehtävänä oli esitellä projektin laajempi toimintaympäristö ja Wood in Circle -hankkeen merkitys Padasjoen kunnan omiin jatkosuunnitelmiin. Palaverissa ilmeni, että Wood in Circle -hankkeen toimintaympäristö rajautui Mainiemen saha-alueelle, koska kyseinen alue kaipaava tässä vaiheessa kriittisimminkin kehityssuunnitelmia. Saha-alueen ympäristö toimii Padasjoen niin kutsuttuna ”toisena keskustana”, joten paikkakuntalaisten toiveena on saada sinne ”palvelurikkaamman” keskustan mukaisesti enemmän palveluita. Kokonaisuudessaan uudistusvaiheessa oleva prosessi viittaasi koko Päijänteen rantaviivan alueeseen kuvion 24 mukaisesti. Koko prosessin toimintaympäristö on jaettu neljään alueeseen, joihin nykyiset alueen kuluttajaryhmät ovat suunnanneet. Kuviossa 24 ilmenevä punainen alue on rajautunut tämän opinnäytetyön palveluympäristöksi, koska sen kehittämiseksi on suurin tarve.



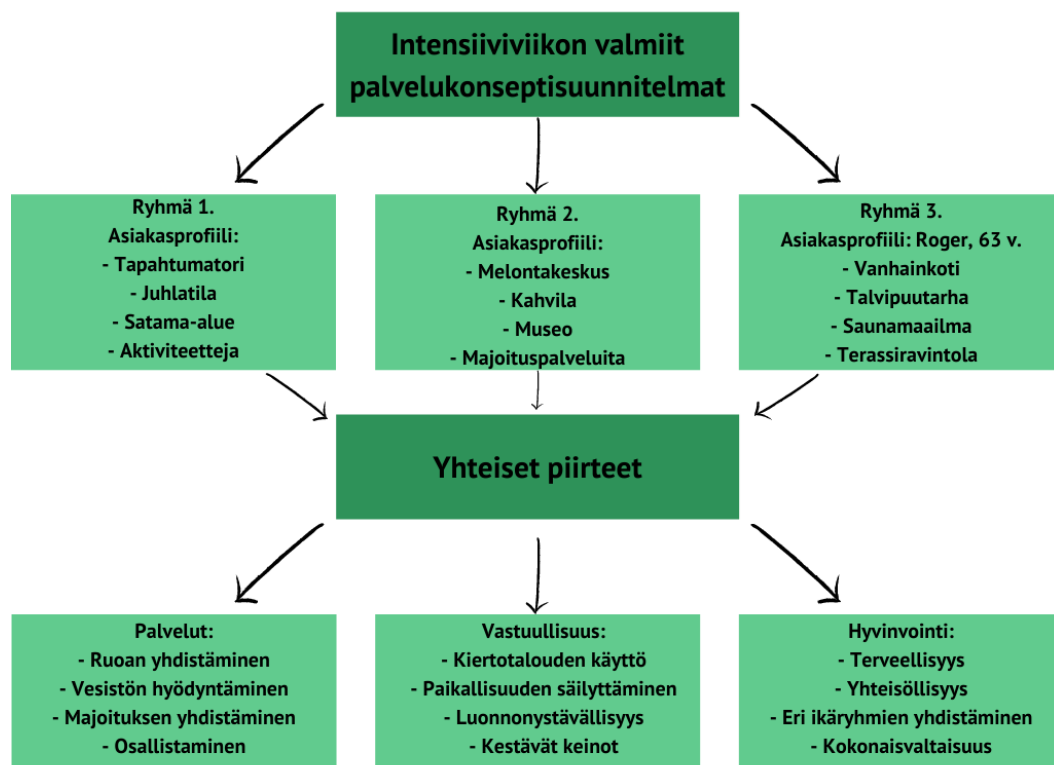
Kuva 12: Padasjoen kunnan alueet (mukaillen Google 2022a)

Kehityspäällikön kanssa tuotetussa palaverissa ilmeni koko Mainiemen aluetta koskevat kehitysprosessin vaiheet. Wood in Circle -hanke tuotettiin ensimmäisen vaiheen tueksi, jossa Padasjoen kunta suunnittelee intensiiviviikon projektiryhmien tavoin valmiin palvelukonseptin, joka lopulta kilpailutetaan. Kilpailutuksen myötä konseptille hankitaan sijoittajia ja yrittäjiä toimimaan palveluntarjoajina. Tulevaisuudessa kunnan tehtävänä on uudistaa ja tarjota uusille liiketoimijoille tarkoitukseen sopivat toimitilat. Liiketoiminnan alkaessa palveluntarjoajat toimivat vuorovaikutteisessa yhteistyössä omien sidosryhmiensä ja Padasjoen kunnan kanssa. Tulevaa palvelukonseptia tullaan kehittämään jatkuvasti, jotta liiketoiminta tarjoaisi palveluja muuttuvan kysynnän mukaisiin tarpeisiin. Tämä opinnäytetyö toimii prosessikuvauksena Mainiemen saha-alueen palvelukonseptin innovoimisesta, jota Padasjoen kunta tulee myös hyödyntämään ideointi- ja kilpailutusvaiheissa. Kehitysjohtaja toivoi potentiaalisten yhteistyökumppanien verkostokartan ja riskikartoituksen lisäämistä ehdotetun palvelukonseptin kuvaukseen.

4.2 Yhteenveto intensiiviviikon projekteista

Intensiiviviikon aikana projektien työstämisen vaiheet etenivät palvelumuotoiluprosessin (kuvio 16) mukaisesti. Aluksi toimintaympäristön ja uusien palveluiden tarpeellisuus määriteltiin toimeksiantajan kanssa. Määrittelyn hahmottamista tukivat intensiiviviikon alkaessa

tutustumiskäynnit saha-alueella (liite 2), jossa projektitiimeittäin pystyttiin laajentamaan omia näkökulmia. Työstämistä varten tehtiin esitutkimusta, kerättiin asiakasymmärrystä ja pohdittiin strategista suunnittelua. Intensiiviviikon aikana ohjeistuksessa painotettiin eniten ideoimisen ja konseptoinnin tärkeyteen, joita edistettiin ideariihen avulla palveluiden ja kiertotalouden hyödyntämisen näkökulmista. Ideoinnin suuntaamista toimintaympäristölle sopivammaksi kehitettiin kahden palaveri avulla, joissa esiteltiin tarkemmin Padasjoen kunnan tarpeet, laajempi toimintaympäristö ja hanketta koskevan kehityskonseptin vaiheet. Intensiiviviikon aikana muodostettiin diaesitykset jokaiselle asiakasprofiilille muodostetusta palvelukonseptista (liite 7). Intensiiviviikon ajallisten resurssien vuoksi palvelutuotannon kehittämisen vaiheissa ilmenevät prototypointi, pilotointi ja lanseeraus jätettiin käsittelemättä. Palvelumuotoiluprosessin arviointivaiheen tulokset kerättiin palautteiden avulla, joita saatiin intensiiviviikon viimeisenä päivänä. Palautteet saatiin esiteltyjen konseptien (liitteet 4, 5, 6) perusteilla toimeksiantajalta ja Padasjoen kunnan työntekijöiltä, joihin lukeutuivat myös palaverihin osallistuneet ympäristösihteeri ja kehityspäällikkö.



Kuvio 13: Projektitiimien palvelukonseptien yhteiset piirteet

Projektiryhmien palvelukonsepteissa esiintyi samankaltaisia piirteitä, joissa yhdistyivät aktiviteetti-, majoitus- ja ruokapalvelut. Palveluista muotoiltiin osittain osallistavia, jotta asiakkaiden kokema palvelutilanne muuttuisi elämykselliseksi. Osallistuttaminen tapahtui useimmiten oman tai yhteisen tekemisen kautta. Vastuullisuuden ja kiertotalouden näkökulmat tulivat konkreettisimmin ilmi muutoksissa, jotka koskivat toimintaympäristön rakennuksia ja

ulkotiloja. Pienien muutosten avulla tehdyt kehittämiset kunnioittivat luontoa ja alueen kultuuria enemmän kuin suuret rakennehankkeet. Projektitiimit sisällyttivät palvelukonsepteihinsa myös kestäviä keinoja energian saannille ja kulutukselle. Terveellisyys ja kokonaisvaltaisuus olivat keskeisimmät keinot huomioida hyvinvoinnin vaikutukset palvelukonseptille. Ympäristösihteerin mainitsemasta toiveesta yhteisöllisyyttä kohtaan, pyrittiin korostamaan eri ikäryhmien yhdistämistä samaiseksi yhteisöksi.

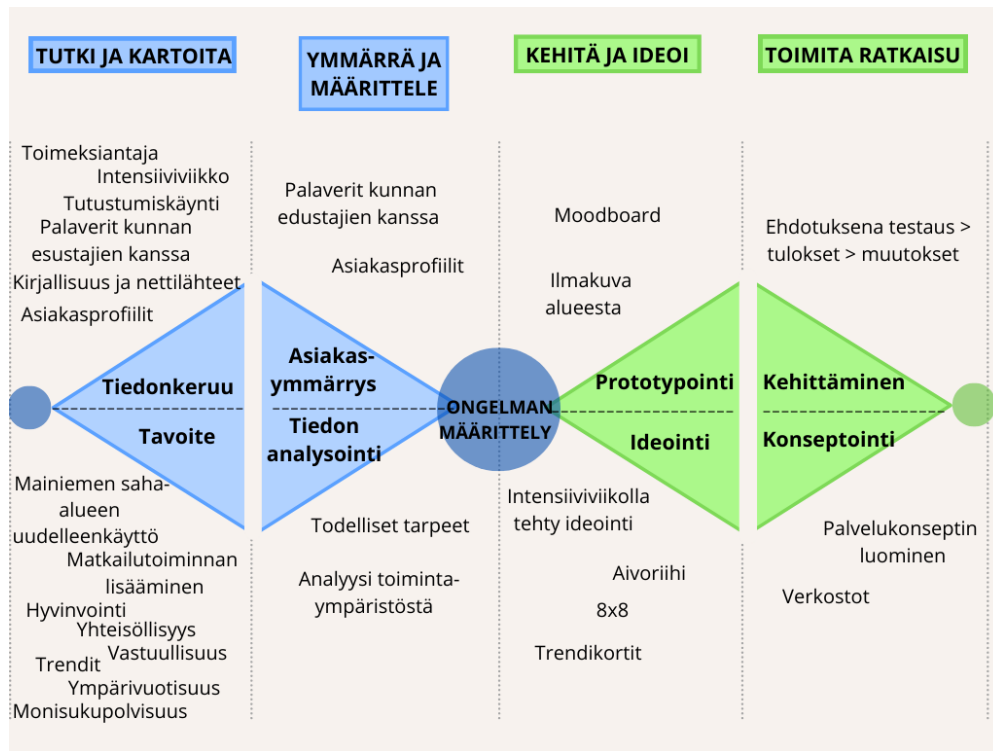
Palautteet intensiiviviikolla tuotettuja konsepteja kohtaan olivat positiivisia ja niissä kerrottiin erillisiä kehitysehdotuksia ja huomioita. Erityisesti tarve nuorten hyvinvointipalveluista ja matkailutoiminnan lisäämisestä korostui entisestään. Samoin toimintaympäristön kulttuurin haluttiin tulevan selkeämmin esille, jotta palveluiden käyttäjät olisivat tietoisempia paikallisesta historiasta. Jatkokehittämistä vasten palvelukonsepteista karsittiin automaattisesti melontakeskus ja vanhainkoti (kuvio 25), koska niiden tilalle toivottiin yhteisöllisempiä toimintoja. Kiertotalous ja alueen hyödyntäminen oli huomioitu mallikkaasti erilaisilla luovilla menetelmillä palvelukonsepteille sopiviksi.

Intensiiviviikon aikana tuotetut palvelukonseptit toimivat tämän opinnäytetyön jatkokehittämisen alustavana ideointina ja apuna muodostettavaan konseptointiin. Jatkokehittäminen tapahtuu intensiiviviikon mukaisesti palvelumuotoiluprosessin keinoin rajattuna yhteen asiakaspersoonaan ja tiettyihin hyvinvoinnin osa-alueisiin. Asiakasprofiilina toimii jatkoideoinnissa Lisa ja Linnea (kuvio 19), koska nuorille suunnatut palvelut ovat alueelle tarpeellisimpia. Kehitettävä palvelukonsepti pyrkii pääpainotteisesti tukemaan nuorten sosiaalista ja henkistä hyvinvointia huomioiden hyvinvoinnin kokonaisvaltaisuuden. Asiakasprofiili sisältää eri ikäiset henkilöt, joten sukupolvien välistä yhteisöllisyyttä pyritään edistämään prosessin vaiheissa. Jatkokehittämisessä syvennyttään tarkemmin trendien vaikutukseen palvelukonseptille ja verkostoihin, joita palvelukonseptissa voitaisiin hyödyntää. Kiertotalous ja vastuullisen matkailun piirteet otetaan huomioon myös prosessissa.

5 Palvelukonseptin innovaation vaiheet

Tässä alaluvussa käsitellään Padasjoen intensiiviviikon ajalta muotoutuneiden ideointien jatkojalostamista palvelumuotoiluprosessin tuplatimantin (kuvio 26) mukaisesti. Jatkojalostamisen aikana käytetään kolmea eri ideoinnin työvälinettä, joilla pyritään löytämään uusia keinoja täyttää valitun asiakasprofiilin tarpeet. Asiakasprofiiliksi valikoitui intensiiviviikon arviointivaiheessa Lisa ja Linnea (kuvio 19), joiden tarpeet koostuvat Padasjoen paikkakuntalaisten nuorten näkökulmasta. Ideointityövälineinä toimivat aivoriihi, 8x8 ja trendikortit, joiden avulla muodostetaan konsepti. Palvelukonseptiin sisällytetään hahmotelma palveluista taulukon avulla ja sitä syvennetään Padasjoen kehitysjohtajan toivomaa verkostokarttaa hyödyntäen, johon listataan kehitetyn palvelukonseptin potentiaalisia yhteistyökumppaneita ja

sidosryhmistä. Konseptin perusteella muodostetaan prototyyppi, joka esitellään tässä opin-
näytetyössä ilmakuva ja mood board -työvälinettä hyödyntäen.



Kuvio 14: Tuplatimantti (mukaillen: Ahtola 2022)

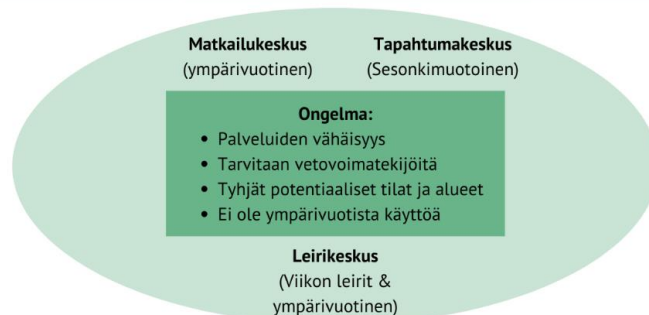
5.1 Ideointivaihe

Ensimmäinen jatkojalostamisessa hyödynnetty ideoinnin työkalu on aivoriihi, jonka tavoitteena on tuottaa määrällisesti paljon ideoita luovia ratkaisuja käyttäen. Aivoriihen periaatteen mukaisesti ison määrän joukossa on todennäköisesti mukana toteuttamiskelpoisia ideoita. Työkalua hyödynnettäessä tulee ensiksi valita ja rajata ongelma, jolle kehitetään ratkaisuja ideoinnin avulla. Ideointiin osallistuu useampi henkilö, ja kaikki osallistujat kirjaavat omat ideansa ensin erilliseksi listaukseksi. Ideat jaetaan osallistujien kesken, jonka jälkeen keksittyjä ideoita pyritään yhdessä vielä entisestään parantamaan ja syventämään. Syvenne-
tyt ideat voidaan niputtaa yhteen esimerkiksi kategorioittain ja niistä osallistujat valitsevat yhdessä toimivimmat ratkaisut. (Innokylä 2022a.)

Aivoriihi -työkalua käyttäessä määriteltiin aluksi ongelmat, joille kehiteltiin ratkaisuja. Keskeisimpänä ongelmana oli Mainiemen saha-alueen palveluiden vähäisyys ja hyödyntämättömät toimitilat. Ratkaisua varten aloitettiin ideointi (liite 8), jotka myöhemmin kategorisoitiin kuvion 27 mukaisesti. Kategorioiden pääideoiksi muodostuivat matkailu-, tapahtuma- ja leirikeskus. Jokaiseen pääideaan sisällytettiin majoitus, ruokapalvelut, aktiviteetit ja asiat, joita

palvelukonseptin ympäristössä voisi olla. Matkailu- ja tapahtumakeskuksen majoitus sekä ruokapalvelut yhdistyivät samankaltaisiksi. Ideoinnin jälkeen valittiin kategorioista ne, jotka palvelisivat parhaiten toimeksiantajan sekä sidosryhmien toiveista ja asiakasprofiilin tarpeita. Tässä vaiheessa huomioitiin Padasjoen kunnan nykyistä palvelutarjontaa (kuvio 18) huomioiden palveluiden erottuvuus ja tarpeellisuus. Kannattavimmat ideat merkittiin kuvioon + -merkillä. Eniten kannattavia ideoita löytyi leirikeskus -pääideasta, jonka vuoksi jatkoideointi, konseptointi ja prototyyppi tehtiin siitä.

Aktiviteetit:	Ympäristö:	Majoitus:	Ruokapalvelut:	Ympäristö:	Aktiviteetit:
<ul style="list-style-type: none"> • Villiyrtit • Lasten nurkkaus • Talvipuutarha • Spa • Drinkkikoulu + • Golf • Museo + • Kiipeily • Jokilaiva • Vesiurheilu • Saunamaailma • Kuntosali • VR-toiminto • Maatila • Kasvimaa • Teemat • Escape + • Kalastus 	<ul style="list-style-type: none"> • Majoitus • Villikukat + • Teltta-alue • Parkkis • Somistus + • Lasten alue • Eläimiä • Grillikota • Talvipuutarha • Kyltit • Valot • Infot • Luontopolut • Omat pihat • Luonto • Pitkospuut • Näköalatorni + • Silta + 	<ul style="list-style-type: none"> • Respa • Aamupala • Täyspito • Säilytys-tila • Historia esillä + • Tarinat huoneista • Ylämökki • Huoneet nimetään teemoittain + • Eri koot • Vanhat tavarat + • Kamina • Lastenhoituhuone 	<ul style="list-style-type: none"> • Terassi • Panimot + • Boheemi • Lasiseinät • Musiikki • Itsetehty viini • Kasvimaan tuotot • Lähiruoka + • Terveys • Lähitoimijat • Julkisuuden henkilö vierailemaan • Perinne • Teemat • Katolle paikat • Tanssilattia 	<ul style="list-style-type: none"> • Suihkut • Jokilaivat • Omat tilat • Alueen jaottelu • Autoille omat pihat • Pyöreä katsomo + • Eri tasoille katsomoita • Isommat tiet • Teltta-alue • Self Check-in 	<ul style="list-style-type: none"> • Urheilu • Käsityö • Juhla-teemat • Sponsorit • Kuvaus-seinä • ruokakojut • Kisa • Bileet • Festarit • Extreme • Esiintyjät • Ulko-/sisäkäyttö • Tanssiminen • Myyjäiset • Koulun juhlat



Aktiviteetit:	Ympäristö:	Majoitus:	Ruokapalvelut:
<ul style="list-style-type: none"> • Teemat esim. jouluna pajat • Maatilaeläimiä • Rekivaljakko • Extremelajit + kiipeillen • Minigolf + • Luontotieto • Taidepaja + • Puutyöt + • Askartelu + • Uinti • Sienestys • Kalastus • Kiipeilykeskus (sisä/ulko) • Leivontakerho + 	<ul style="list-style-type: none"> • Puumajat • Kiipeilyteline • Lumitaide • Suunnistus • Kenttäalue • Infotaulut + • VR-toiminto + • Kasvimaa + • Pihakeinu • Sauna + • Laituri • Biitsi • Parkkipaikka • Veneet • Kanootit • Polkuveneet • Maatila esim. kanala jne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökunnan huoneet • Säilytystila tavaraille • Kerrossängyt • Omat mökit + • Wc-/suihkutilat • Eväiden säilytys • Teemasisustus + • Tarinat mökeistä + • Perusvarustus + • Ilmastointi • Hytysverkot ikkunoihin • Kuivauskaappi • Naulakot/kenkätelineet 	<ul style="list-style-type: none"> • "Kouluruokala" • 5 aterialla päivässä • Terveys • Lähiruoka > omalta kasvimaalta + • Terassi + • Kanttiini + • Teemaruoka • Lapset saavat osallistua ruoan tekoon

Kuvio 15: Aivorihi

Toinen ideoinnissa hyödynnetty työkalu on 8x8 -menetelmä, joka toimii ajatuskartan tapaisesti, mutta ideointi on rajoitetumpaa. Lähtökohtana toimii selvitettävä ongelma, joka asetetaan työkalun keskelle. Ongelman ympärille kootaan kahdeksan ilmiöön viittaavaa näkökulmaa. Jokaisen näkökulman ympärille kehitetään kahdeksan sitä tukevaa ideaa, jolloin lopputuloksena on yhteensä 64 uutta näkökulmaa tai ideaa. (Innokylä 2022b.) Tässä opinnäytetyössä 8x8 -menetelmän lähtökohtaisena ongelmana toimii kysymys siitä, kuinka kiertotaloutta hyödynnetään toimintaympäristön kehittämisessä ja palveluiden konseptoinnissa. Intensiiviviikon aikaisen kiertotalouden ideoinnin (kuvio 23) mukaisesti jatkojalostamisessakin halutaan keksiä uusia käyttötarkoituksia hyödynnettäville materiaaleille, vanhoille tavaroille, rakennuksille ja maastolle. Nämä toimivat kahdeksana päänäkökulmana jatkoideointia varten tehdyssä 8x8 -menetelmässä, joille on koottu kuvion 28 mukaisesti kahdeksan kehitysidea.

Piippu vieraskirjana	Tynnyrit koristeiksi	Työvälineet koristeiksi	Ylämökki Kerhotila	Ylämökki Majoitus	Pikkukoppi Sviitti	Aita	Keinut	Penkit
Ikkunakarmit kehyksiksi	Vanhat tavarat	Koneet kokeiltaviksi	Rantatalo Vuokraamo	Rakennukset	Pun. talo Saunatila	Nuotiopaikka	Puu/Lauta	Katokset
Hiilikone nähtävyytenä	Eri käyttö-tarkoitukset	Sahakone tasoksi	Voimalaitos Museo	Tiilitalo Ravintola	Saha Sekatila	Lauteet	Terassi	Laituri
Pelikentät	Kalastus	Seikkailu-keskus metsään	Vanhat tavarat	Rakennukset	Puu/Lauta	Kesäkeittiö	Nuotiogrilli	Tasot
Pyöreä kesäteatteri	Ennestään muokattu alue	Luontopolut	Ennestään muokattu alue	Kiertotalous saha-alueella	Tiili	Kukkapenkit	Tiili	Väliseinät
Leirintäalue	Kukkapelto	Parkkipaikka	Kivi/Betoni esim. lattioissa	Lasi	Metalli	Toivomuskaivo	Parkkirajat	Pylväät/kaaret
Kesäkeittiön lattia	Kukkapenkit	Polut	Päällyslasi kehyksiin	Terassin seinät	Pihakoristeet	Seinäkoristeet	Rakennustuet	Makkaratikut
Alueiden kohotus	Kivi/Betoni esim. lattioissa	Lattiat uusiin tiloihin	Pöytien tasot	Lasi	Mosaikkitaide	Rampit portaisiin	Metalli	Kyltit
Pihakoristeet	Veneniemi	Parkkipaikka	Ikkunat	Väliseinä	Kasvihuone	Kaiteet	Venekehikot	Rampit portaisiin

Kuvio 16: 8x8

Kolmas ideoinnissa käytetty työkalu on trendikortti. Tämä työkalu keskittyy tulevaisuuden näkymiin. Trendikortit auttavat kehittämään ajattelua ja ymmärrystä tulevaisuuksiin liittyen monitoroimalla erilaisia ilmiöitä, sekä kehityssuuntia, jotka vaikuttavat tulevaisuuteen. Työkalu tukee vaihtoehtoisten tulevaisuuspolkujen jäsentämistä ja ohjaa avaamaan rohkeita ja avoimia keskusteluja tukemaan päätöksentekoa siitä, ovatko erilaiset tulevaisuuden näkymät toivottavia vai ei toivottavia, ja millä tavoin omat valintamme vaikuttavat niihin. Trendikortit ovat tiiviitä selityksiä, tulevaisuuteen liittyviä tarinoita mahdollisista vaihtoehdoista, joita tulevaisuudessa saattaa olla jo tunnistetun muutoksen näkökulmasta. Kortteihin on kuvattu, mitä tunnistetut tulevaisuuden signaalit sekä muutokset toimintaympäristössä saattaisivat tarkoittaa ihmisten käyttäytymiselle ja tarpeille. Tarkoituksena on luoda ”mitä jos” -

skenaarioita, sekä ruokkia ajattelua. Trendikortit edustavat tiettyyn teemaan liittyviä oleellisia muutoksia ja ne mahdollistavat ihmisten aktivoimisen. (laurea 2022d.) Palvelukonseptin ideoinnissa hyödynnettiin trendikortteja ajattelun tukemiseen ja tulevaisuuskuvien huomiointiin.



Kuvio 17: Ensimmäinen trendikortti (mukaillen Laurea 2022e)

Kuvio 18: Toinen trendikortti (mukaillen Laurea 2022f)

”Ympäristöresurssit vallanjakajina” (kuvio 29) on valikoitunut tämän opinnäytetyön näkökulmasta tärkeimmäksi trendikortiksi. Projektin teemat liittyvät vahvasti tämän kortin aihepiireihin, ja Mainiemen alueelle kehitettävissä palveluissa otetaan huomioon ekologisesti kestävät valinnat. Kiertotaloudessa ideana on käyttää mahdollisimman paljon jo olemassa olevia materiaaleja ja luoda jo olemassa oleville resursseille uusia käyttötarkoituksia. Tarkoituksena on, että alueelle saapuvat palveluiden käyttäjät pääsevät nauttimaan ympäristöystävällisistä ja vähän energiaa kuluttavista palveluista, joissa korostuu yhteisöllisyys. Mainiemen alue sijaitsee pienessä kunnassa, jossa luonnonmukaisuutta voidaan vaalia ja alue antaa ihmisille mahdollisuuden poistua suurista kaupungeista. Mainiemen alueelta saatu kokemus luonnon rauhasta ja puhtaudesta voi herättää siellä käyneitä ihmisiä tekemään ekologisesti kestäviä valintoja tulevaisuudessa ja jopa harkitsemaan muuttamista pois suurista kaupungeista.

Trendikortti ”vellikellosta älykelloon” (kuvio 30) sopii hyvin Mainiemen alueen tulevaisuuden palveluiden kuviin. Ihmiset korostavat yhä enemmän heidän henkilökohtaista hyvinvointiaan

omista lähtökohdistaan terveysteknologiaa hyödyntäen. Tarkoituksena on luoda hyvinvointia edistäviä palveluita kaikenikäisille henkilöille heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden. Luonnossa järjestetyt yhteiset aktiviteetit lisäävät fyysistä, psyykkistä, sekä sosiaalista hyvinvointia ja siihen voidaan lisätä erilaisia digitaalisia apuvälineitä. Terveysteknologisilla laitteilla pystytään arvioimaan hyvinvoinnin onnistumista esimerkiksi unen laadun mittaamisella. Hyvinvointia lisäävä matkailu tulee olemaan nouseva trendi ja matkailijoiden ikähaarukka alkaa nousta korkeammaksi, jonka vuoksi palveluiden tulee sopia myös vanhemmille ikäpolville.



Kuvio 19: Kolmas trendikortti (mukaillen Laurea 2022g)

Kuvio 20: Neljäs trendikortti (mukaillen Laurea 2022h)

Palvelumuotoiluprosessissa asiakastieto on erityisen tärkeää ja sen painotus tulee kasvamaan tulevaisuudessa (kuvio 31). Asiakastiedon käyttäminen mahdollistaa personoitujen palveluiden tuottamisen ja myös Mainiemen alueen kehittämisessä on hyödynnetty asiakastietoa. Ihmiset valitsevat seuransa ja vapaa-ajan aktiviteettinsa oman arvomaailmansa mukaisesti. Tavoitteena on, että Mainiemen alueen palvelut tulevat vetämään puoleensa vastuullisuutta ja luonnonläheisyyttä arvostavia henkilöitä. Kansainvälisyys, monikulttuurisuus ja turvallisuus ovat arvoja, joita alueella halutaan korostaa ja teknologia mahdollistaa näiden arvojen esittämisen sosiaalisen median kautta. Kansainvälisyyteen liittyy vahvasti myös kulttuuriperintö, ja alueen paikallisille on asiakastiedon mukaan hyvin tärkeää säilyttää alueen kulttuurillinen tausta.

”Digiaika muuttaa työympäristöjä” -kortti (kuvio 32) edustaa kehitystä kohti tulevaisuutta, jossa työ yhdistyy vapaa-aikaan ja digiaika vapauttaa ihmisen pois fyysisistä työympäristöistä kohti virtuaalisia todellisuuksia. Mainiemen alueen palvelukonseptiin sisältyy vaihtoehto, jossa alueella järjestettäisiin myös joko työhyvinvointipäiviä tai konferensseja. Yhteen alueen rakennuksista on suunniteltu monitoimitila, jossa voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää myös virtuaalitodellisuutta. Mahdollisesti palvelu voisi yhdistää työn ja vapaa-ajan, siten että monitoimitilassa tehtäisiin töitä virtuaalitodellisuuden kautta ja vapaa-aikana käytäisiin luontopolulla tai soutamassa. Koska itse työ ei olisi fyysisesti raskasta, jäisi ihmisille enemmän energiaa harrastaa liikuntaa. Alueen aktiviteettipalvelut lisäisivät ihmisten välistä vuorovaikutusta.



Kuvio 21: Viides trendikortti (mukaillen Laurea 2022i)

Kuvio 22: Kuudes trendikortti (mukaillen Laurea 2022j)

Trendikortti ”humaani älykaupunki” (kuvio 33) on tulevaisuuskuva, jonka arvot sopivat myös Mainiemen alueen suunnitelmaan. Tarkoituksena on luoda ihmislähtöinen konsepti, jossa korostuu yksityisyys ja rauha. Projektia varten kerätty asiakastieto on pysynyt vastaajien puolelta anonyyminä ja dataa on käsitelty eettisesti. Ympäristötietoisuus, talous ja tehokkuus ajattelu ovat tärkeitä lähtökohtia projektissa ja palveluiden räätälöinnissä asiakastietoa pidetään tärkeässä roolissa. Tasavertaisuus on tärkeä arvo ja palvelut halutaan tuottaa siten, että ne sopivat kaikille ihmisille heidän demografisista tekijöistään riippumatta.

”Väärä tieto haastaa totuuden” -kortin (kuvio 34) sanoma kertoo siitä, kuinka tulevaisuudessa ihmisen tulee arvioida tietoa ja sen lähteitä tarkemmin, koska sitä tuotetaan joka puolella

enemmän. Tämä halutaan huomioida myös Mainiemen alueen kehittämisessä ja myös historiaan liittyvä informaatio korostuu. Projektille on tärkeää, että alueella tuodaan sen kulttuuri-historia esille paikallisten kertomusten ja faktapohjaisen tiedon mukaan. Historia halutaan pitää oikealaisena ja siitä ollaan myös ylpeitä. Informaatiota tulee nykyään useista eri kanavista ja niiden luotettavuuden merkitys kasvaa. Väärän tiedon olemassaolo lisää kriittistä ajattelua ja saattaa luoda ihmisille epäuskoa.

5.2 Ideoinnin tuottama palvelukonsepti

Palvelumuotoilun ideoinnin tulokseksi muodostui leirikeskus, joka sisältää taulukon 1 mukaiset palvelut. Taulukkoon on eroteltu palveluille ehdotetut rakennukset sekä esimerkkejä niiden eri toiminnoista ja tekijöistä, joita konseptin palvelut mahdollistavat Mainiemen saha-alueella. Palvelukonseptissa hyödynnettiin saha-alueen nykyisten rakennusten lisäksi ympäröiviä piha- ja luontoalueita.

Ravintola: Punainen tiilirakennus <ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa ruokapalveluja ja terveellistä lähiruokaa Toimii leirikeskuksen ruokalana Käytettävissä myös leirien ulkopuolisille ihmisille Toimii pitopalveluna Tarjoaa sesonkien ja teemojen mukaista ruokaa Ylläpitää leirikeskuksen kasvimaata Mahdollistaa kerhotoimintaa Sisältää keittiön, ruokasalin ja terrassin 	Majoitus: Valkoinen pytinki ja konttoripytinki <ul style="list-style-type: none"> Toimivat majoitusrakennuksina Mahdollistaa pidempiaikaisien asiakkaiden saapumisen alueelle Huoneet sisustettu teeman mukaisesti ja niistä löytyy tarinoita Mainiemen historiaan liittyen Sisältää yöpymishuoneet, tavaroiden säilytystilat, kuivauskaapit, kylpyhuoneet ja vessat 	Monitoimitila: Saharakennus <ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa elämyksellisyyttä Mahdollistaa leiri- ja kerhotoimintaa Tarjoaa mahdollisuuden monipuoliselle osaamisen kehittämiseksi Lisää kulttuuritietoisuutta Sisältää monia erilaisia pajoja tarpeiden mukaan (esim. puukäsittölle verstaas -tyylisen miljöö) Sisältää toimistotiloja mahdollistaen etätö Sisältää kokoustiloja Sisältää esiintymislavan/näyttämön Sisältää vapaa-ajan oleskelutilan
Saunaosasto: Punainen lautarakennus <ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa saunomismahdollisuuden Tarjoaa uimimahdollisuuden Tarjoaa terassitilan Sisältää saunatilan, pukuhuoneen, vessan, terrassin, nuotiopaikan ja uimatikkaat 	Museo: Voimalaitos <ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa kulttuurielämyksen Tukee kulttuurillista ja historiallista tietämystä Tarjoaa mahdollisuuden tutkia alueen historiaa VR-toiminnon avulla (esim. saharakennus täydessä toiminnassa) Käyttämahdollisuus toimilana paikallisten taidenäyttelyille 	Välinevuokraamo: Höyläämö <ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa välineitä eri aktiviteetteja varten (vesi- ja maastoaktiviteetit) Tarjoaa ohjattuja tunteja yksityisesti tai ryhmille Toimii välineiden säilytyspaikkana Toimii elämyksien mahdollistajana
Kesäkeittiö: Pihaympäristö <ul style="list-style-type: none"> Mahdollistaa ruoanlaiton Suunnattu leirikeskuksen asiakkaiden omatoimiseen käyttöön Sisältää ruoanlaittovälineet, -tilat, rakenteet ja ruokailutilat 	Kasvima: Pihaympäristö <ul style="list-style-type: none"> Mahdollistaa yrttien ja kasvien viljelyn Mahdollistaa harrastetoimintaa Toimii ravintolan ylläpitämänä Edistää lähiruuan suosimista Toimii ravintolan kasvien lisäksi muiden käyttäjien viljelypalstoina 	Pihapelit: Pihaympäristö <ul style="list-style-type: none"> Sisältää minigolfratoja Sisältää pelikenttiä (lentopallo, tennis, sulkapallo ja jalkapallo) Sisältää perinteisiä pihapelejä kuten tikanheito ja mölkky
Pihanäyttämö: Pihaympäristö <ul style="list-style-type: none"> Sisältää näyttämön, lavasteet ja katsomon Mahdollistaa taiteellista harrastetoimintaa Toimii kokoontumispaikkana Tarjoaa viihdettä 	Pakohuone: Ympäröivä luonto <ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa elämyksen luonnossa Tukee sisällöllään ympäristö- ja kulttuuriosuamista Sisältää opasteet ja ulkotilat 	Extreme-lajit: Ympäröivä luonto <ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa elämyksen luonnossa Sisältää kiipeilyä sisältäviä aktiviteetteja

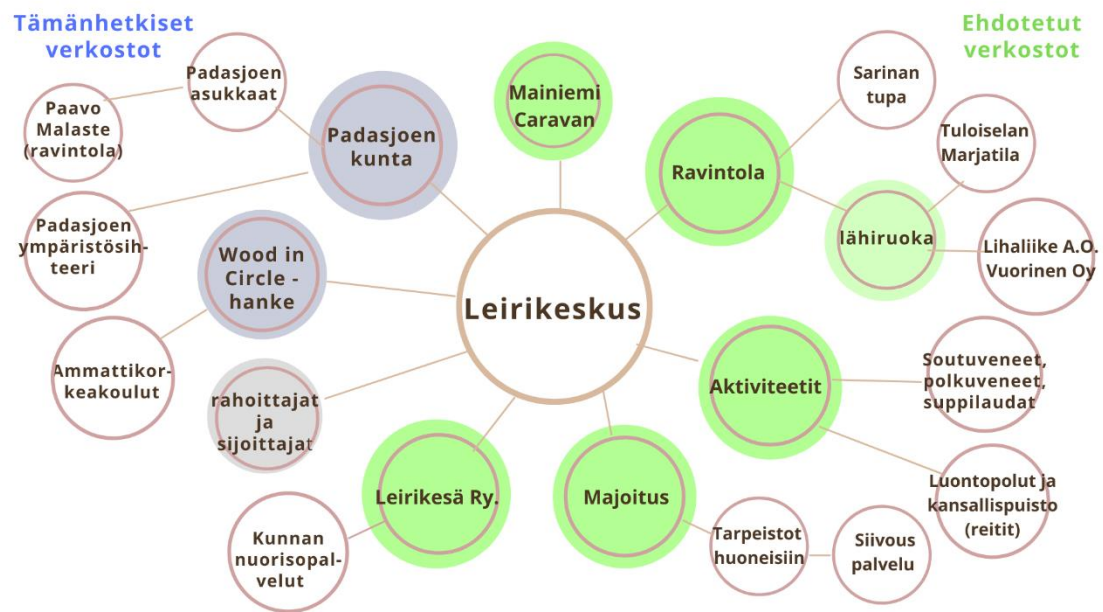
Taulukko 1: Leirikeskuksen palvelukonsepti

Palvelukonsepti kehitettiin “Lisa ja Linnea” -nimiselle asiakasprofiilille (kuvio 19) huomioiden sen toiveita ja tarpeita Mainiemen saha-alueella kohtaan. Profiiliin toiveiden mukaisesti palvelukonseptin toimintaympäristöä pyrittiin kehittämään mahdollisimman vähäisillä muutoksilla hyödyntäen nykyisiä rakennuksia, tavaroita, materiaaleja ja maastoja. Palvelukonseptin avulla pystyttiin yhdistämään eri ikäpolvien välistä yhteisöllisyyttä, jolloin palveluille olisi enemmän käyttäjiä. Palvelukonseptin leirikeskus toimii eri ikäryhmien käyttötarkoituksille leirien sisällön mukaisesti. Keskeisesti palvelukonsepti on kohdistettu tukemaan nuorten henkistä ja psyykkistä hyvinvointia. Eritellyt palvelut tukevat leirikeskuksen toimivuutta, mutta ne ovat muidenkin kuluttajien käytössä, jolloin eri toimitilat mahdollistavat uusia

harrastusmahdollisuuksia ja yritystoimintaa paikkakuntalaisille. Palvelut on suunnattu paikkakuntalaisten ja muualta saapuneiden matkailijoiden käyttöön.

Vastuullisuuden näkökulma on yhdistetty palveluihin kiertotalouden ja kestävien valintojen keinoin. Kiertotaloudesta on hyödynnetty toimintaympäristön materiaalien uudelleenkäytön lisäksi lainaamisen, vuokraamisen, lahjoittamisen ja auttamisen hyötyjä. Palvelukonseptissa on huomioitu keinot, joiden avulla ylläpidetään ekologisen, taloudellisen ja sosiokulttuurisen kestävyys toteutumista. Asiakkaiden kuluttajakäyttäytyminen vaikuttaa palveluiden kestävä toiminnan toteutumiseen, joten kuluttajia kehoitetaan suosimaan vähäisiä haittavaikutuksia tuottavia valintoja. Kestävien ratkaisujen ansiosta alueen kulttuurillisuutta ja historiallisuutta saatiin selkeämmin esille eri palveluiden yhteydessä.

Palvelukonseptin tueksi on koottu verkostokartta, jossa on esitelty leirikeskukselle potentiaalisia sidosryhmiä. Verkostokartta on työkalu, jota käytetään visuaalisena välineenä, kun halutaan tehdä prosessin verkostot näkyviksi. Verkostojen kokonaisuus on helpompi mieltää, kun ne kirjoitetaan tai piirretään erillisille alustoille. Tällä keinolla voidaan huomata myös verkostojen vahvuuksia ja puutteita. Verkostokartta auttaa saamaan käsityksen toimijajoukon laajuudesta ja sen avulla on helpompi ymmärtää organisaation toimintaa. Verkostokartta täytetään esimerkiksi jakamalla kaikki prosessiin liittyvät yhteistyökumppanit ja muut tekijät eri näisiin teemoihin. Käyttötarkoituksesta tai kohteesta riippuen verkostokarttaan voidaan merkitä kaikki tämänhetkiset tai aiemmin hankitut yhteistyökumppanit, joihin voi kuulua yhteistyötahoja, jotka tarjoavat palveluita tai tuotteita, sidosryhmiä, yhteistyöverkostoja tai jopa sukulaisia ja ystäviä tai muita vapaa-ajan tuttavuuksia. (Innokylä 2022c.) Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty verkostokarttaa tämänhetkisten yhteistyökumppaneiden tunnistamiseen, sekä eri toimijoiden tutkimiseen, jotka voisivat olla mahdollisia ideoidun leirikeskuksen yhteistyökumppaneita (kuvio 35).



Kuvio 23: Leirikeskuksen verkostokartta

5.3 Konseptoinnin tuottama prototyyppi

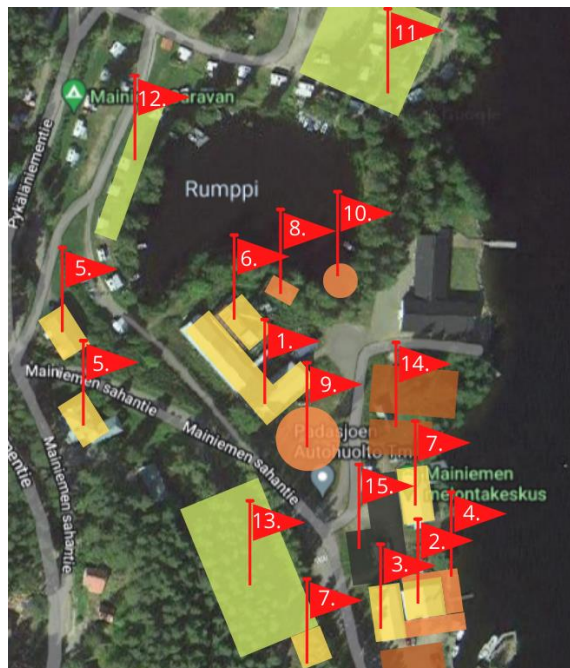
Fulton Surin (2008) määritelmän mukaan prototyyppi, eli koemallintaminen tarkoittaa seuraavaa: muotoilussa ideat eivät roiku kauan aineettomalla ideatasolla, vaan ne pyritään konkretisoimaan, aineellistamaan mallien ja prototypoinnin kautta. Prototyyppiä ei kuitenkaan nähdä täysin toimintakykyisenä pilottina, vaan idean konkretisointina, ajatuskokeiluna. Fulton Surin määritelmään sopii tarttua, sillä se tuo hyvin ilmi prototypoinnin luonteen keveyttä. Lisäksi varsinkin palveluiden prototypoinnissa oleellista on pitää mielessä vuorovaikutus ihmisten välillä, koska tuotepalvelujärjestelmiin ja monikanavaisiin palvelujärjestelmiin sisältyy paljon työntekijöiden ja asiakkaiden välisiä kohtaamisia. Prototypoinnin periaatteena on tehdä ideoista konkreettisia (Miettinen 2016, 131-132). Olemassa on paljon erilaisia palveluita, jonka vuoksi ei ole vain yhtä tiettyä prototyyppimenetelmää. Valittuun prototyyppiin keinoon vaikuttaa eniten se, mitä testauksella halutaan selvittää. Menetelmän valinnassa on huomioitava myös se, konkretisoidaanko palvelukokonaisuutta vai ainoastaan osaa palvelusta tai otetaanko mukaan lisäksi ajallisuuden ulottuvuus. (Miettinen 2016, 139.)

Mood boardissa käytetään kuvia ja kollaaseja, joiden avulla visualisoidaan ja kommunikoidaan kyseessä olevaa palvelukonseptia tai suuntaa. Mood board on suunnittelijoille matalan kynnyksen keino tehdä palvelukonseptista konkreettinen. Visuaalisena dokumenttina teemasta tai konseptista, mood board auttaa rajaamaan ideoita ja kuvaamaan palvelukonseptin. Mood boardia luodessa on tärkeää kiinnittää huomiota kaikkiin kuviin kokonaisina ja siihen, miten ne liittyvät toisiinsa (haaga-helia 2022). Tässä opinnäytetyössä on käytetty mood boardia

(kuvio 36) tuotetun palvelukonseptin prototyypin esittämiseen ja visualisointiin. Mood board -työvälinettä tukee ilmakehän (kuvio 37), johon on hahmoteltu palveluiden sijainnit.



Kuva 13: Mood board



1. Monitoimitila
2. Ravintola
3. Saunaosasto
4. Terassi
5. Majoitus
6. Museo
7. Välinevuokraamo
8. Kesäkeittiö
9. Ulkonäyttämö
10. Vesiaktiviteettien lähtöpaikka
11. Ulkopelientäät
12. Minigolfradat
13. Extreme-lajit ja pakohuone
14. Kasvimaa
15. Parkkipaikka

Kuva 14: Ilmakehän (mukaan Google 2022b)

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa prosessin kuvaus Wood in Circle -hankkeen etenemisestä, jossa kehitettiin palvelukonseptin prototyyppi Mainiemen saha-alueelle entisen höyrysahan rakennuksiin. Tarkoituksena oli käyttää palvelumuotoilun keinoja palvelukonseptin luomiseen, jonka avulla alue saataisiin uudelleen käyttöön sen kulttuurihistoriaa kunnioittaen.

Opinnäytetyössä onnistuttiin kuvaamaan hanketta ja sen keskeistä sisältöä ja tuottamaan palvelukonsepti palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Työn teknisten osuuksien tueksi löydettiin niitä tukevaa kirjallisuutta ja muuta aineistoa. Työssä onnistuttiin pysymään hankkeen aihepiireissä ja ottamaan huomioon toimeksiantajan toiveet liittyen hyvinvointiin ja kiertotalouteen. Haasteena oli hankkeen laajuus ja palvelumuotoiluprosessin kaikkien vaiheiden tuottaminen konseptin luomisessa, mutta työssä onnistuttiin rajaamaan vaiheita sopivasti. Prosessin lopputuloksena syntynyt palvelukonsepti idea olisi voinut olla pidemmälle kehitetty, jos kyseessä olisi ollut laajempi työ ja sen aikana olisi päästy testaamaan sitä. Työssä olisi voitu tuoda enemmän näkökulmia trendeihin ja tulevaisuuteen liittyen ja ilmaista syvällisempää pohdintaa prosessin kuvauksen aihepiireistä.

Prosessissa syntynyt tuotos perustui toimeksiantajalta ja hankkeessa mukana olevilta henkilöiltä saatuuun dataan, mutta prosessin edetessä kehittäminen tapahtui opinnäytetyön tekijöiden oman pätevyyden mukaisesti. Tarkoituksena oli, että prosessin loppuvaiheessa hankkeessa mukana olevat henkilöt olisivat kommentoineet tuotosta, jonka jälkeen sitä olisi voitu tarvittaessa muokata. Tämä vaihe jäi prosessista pois, jonka vuoksi päädyttiin esittämään jatkokehitysehdotuksia. Tuotoksesta on tehty prototyyppinä mood board, joka visualisoi ja ilmentää palvelukonseptia. Jatkokehitys ideana ehdotetaan prototyypin jalostamista ja sen testaamista esimerkiksi käyttäen haastattelua.

Osallistuminen kansainväliseen monialaiseen kehittämisprojektiin oli itsessään opettavainen kokemus. Sekä kansainvälisyys että monialalaisuus tuovat yhteen erilaisia ihmisiä eri paikoista, joka lisää erilaista ja avartavaa ajattelua ja ideointia. Nämä tekijät ovat hyvä yhdistelmä palvelumuotoiluun, jonka tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon erilaisia ideoita. Kehittämisprojektissa on järkevää yhdistää eri aloja, sillä eri alojen osaajat työstävät projektia omilta vahvuusalueiltaan, jonka jälkeen kaikki projektin osa-alueet on suunniteltu ammattitaitoisesti.

Lähteet

Painetut

Andrews, K., Belmonte, B., Beuker, R., Bisset, F., Blackmon, K., Blomkvist, J., Clatworthy, S., Currie, L., Dijk, G., Drummond, S., Hegeman, J., Holmlid, S., Kelly, L., Kimbell, L., Miettinen, S., Oosterom, A., Pérez, A., Raijmakers, B., Schneider, J., Segelström, F., Stickdorn, M., Troncon, R. & Widmark, E. 2012. This is service design thinking. 4. painos. Amsterdam: BIS Publishers.

Edelheim J. & Ilola H. 2017. Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Turenki: Hansaprint Oy.

Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Vantaa: Hansaprint.

Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa, trendit ja ilmiöt. 1. painos. Jyväskylä: Docendo.

Karusaari, R. & Nylund, A. 2009. Matkailu on cool. 2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Konu, H., Pesonen, J. & Reijonen H. 2020. Matkailuliiketoimintaa teoriasta käytäntöön. Tampere: Vastapaino 2020.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Grano Oy.

Sitra. 2022. Kestävää kasvua kiertotalouden liiketoimintamalleista - Käsikirja yrityksille. Helsinki: Sitra 2022.

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi Matkailupalveluiden tuotteistaminen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. 1. painos. Kuopio: Kuopion Liikekirjapaino Oy.

Sähköiset

Ahtola, H. 2020. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet. Viitattu 18.5.2022

<https://www.artter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>

Business Finland. 2022. Kestävän kehitys ja tulevaisuuden trendit. Viitattu 7.4.2022.

<https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/kulttuurimatkailu/culture-creators/kestava-kehitys-ja-tulevaisuuden-trendit>

Eurahoitusneuvonta. 2022. Erasmusplus. Viitattu 6.4.2022

<https://www.eurahoitusneuvonta.fi/ohjelmat/erasmusplus>

Fonecta. 2022. Kartat. Viitattu 25.3.2022

<https://www.fonecta.fi/kartat/padasjoki?lon=19.2919921875&lat=65.64921629248367&z=5>

Google. 2022a. Maps. Viitattu 10.5.2022

<https://www.google.fi/maps/@61.3620202,25.2930797,15z?hl=fi>

Google. 2022b. Maps. Viitattu 19.5.2022

<https://www.google.fi/maps/@61.3729943,25.2882288,475m/data=!3m1!1e3?hl=fi>

Haaga-helia. 2022. Mood-board. Viitattu 18.5.2022

<https://www.haaga-helia.fi/fi/mood-board>

Innokylä. 2022a. Aivoriihi. Viitattu 16.5.2022

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivoriihi>

Innokylä. 2022b. 8 x 8 -menetelmällä 64 uutta ideaa. Viitattu 16.5.2022

<https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-09/Ty%C3%B6kalu-esimerkki%20-%208x8.pdf>

Innokylä. 2022c. Verkstokartta. Viitattu 18.5.2022

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/verkstokartta>

Laurea. 2022a. Circular economy in wooden construction. Viitattu 5.4.2022

<https://www.laurea.fi/hankkeet/c/circular-economy-in-wooden-construction/>

Laurea. 2022b. Laurea organisaationa. Viitattu 6.4.2022

<https://www.laurea.fi/tietoa-meista/organisaationa/>

Laurea. 2022c. Koulutus. Viitattu. 11.5.2022

<https://www.laurea.fi/koulutus/palvelualat/palveluelamysten-tuottaminen/>

Laurea. 2022d. Trendikirjasto. Viitattu. 18.5.2022

<https://trendikirjasto.laurea.fi/>

Laurea. 2022e. Ympäristöresurssit vallan uudelleenjakajina. Viitattu. 12.5.2022

<https://trendikirjasto.laurea.fi/2021/01/20/ymparistoresurssit-vallan-uudelleenjakajina/>

Laurea. 2022f. Vellikellosta älykelloon. Viitattu. 12.5. 2022

<https://trendikirjasto.laurea.fi/2021/01/20/vellikellosta-alykelloon/>

Laurea. 2022g. Asiakastiedon rooli korostuu. Viitattu. 12.5.2022

<https://trendikirjasto.laurea.fi/2021/01/20/asiakastiedon-rooli-korostuu/>

Laurea. 2022h. Digiaika muuttaa työympäristöjä. Viitattu. 12.5.2022

<https://trendikirjasto.laurea.fi/2021/01/20/digiaika-muuttaa-tyoymparistoja/>

Laurea. 2022i. Humaani älykaupunki. Viitattu. 12.5.2022

<https://trendikirjasto.laurea.fi/2021/01/20/humaani-alykaupunki/>

Laurea. 2022j. Väärä tieto haastaa totuuden. Viitattu. 12.5.2022

<https://trendikirjasto.laurea.fi/2021/01/20/vaara-tieto-haastaa-totuuden/>

Muotoilupakki. 2022. Ideariih. Viitattu 10.5.2022

<https://muotoilupakki.fi/metodit/ideariih/>

Padasjoki. 2022a. Tietoa Padasjoesta. Viitattu 28.3.2022

<https://www.padasjoki.fi/fi/Tietoa-Padasjoesta/Lyhyesti>

Padasjoki. 2022b. Palvelut. Viitattu 4.4.2022.

<https://www.padasjoki.fi/fi/Palvelut>

Padasjoki. 2022c. Matkailu. Viitattu. 5.4.2022.

<https://www.padasjoki.fi/fi/Matkailu/Kulkuyhteydet>

Padasjoki. 2022. Matkailu. Viitattu 4.4.2022.

<https://www.padasjoki.fi/fi/Matkailu>

Tilastokeskus. 2020 Kuntien avainluvut. Viitattu 28.3.2022

<https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?active1=576&year=2021>

Tulevaisuus.fi. 2022. Villit kortit. Viitattu 7.4.2022.

<https://tulevaisuus.fi/menetelmat/toimintaympariston-muutosten-tarkastelu/villit-kortit/>

Julkaisemattomat

Komsi, J. 2022. Wood in Circle assignment task. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Nordlund-Knuutila, A. 2022. Mainiemen sahan alueen kehittäminen Wood in Circle Erasmus + projekti. Hankkeen 04- työpaketin raportti. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Kuviot

Kuvio 1: Matkailusysteemi (mukaillen Verhelä 2014, 20)	16
Kuvio 2: Matkailutuotteeseen vaikuttavat tekijät (tiedot: Karusaari & Nylund 2015, 57-58; Verhelä 2014, 36)	17
Kuvio 3: Kestävän matkailun osa-alueet (mukaillen Edelheim & Ilola 2017, 229-231; Karusaari & Nylund 2010, 44-45; Verhelä 2014, 144-148, 154-155)	22
Kuvio 4: Kiertotalouden arvoketju (mukaillen Sitra 2022, 47)	23
Kuvio 5: Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Tuulaniemi 2011, 130-131)	25
Kuvio 6: Palvelukonseptiin vaikuttavat osapuolet, käsitteet ja tavoitteet	31
Kuvio 7: Padasjoen matkailupalvelut (tiedot: Padasjoki 2022d)	32
Kuvio 8: Asiakasprofiilit (tiedot: Komsa 2022)	33
Kuvio 9: Projektiryhmien kootut pohdinnat	34
Kuvio 10: Intensiiviviikon ideoinnit ryhmäkohtaisesti	35
Kuvio 11: Ympäristösihteerin kanssa järjestetyn palaverin sisältö	36
Kuvio 12: Kiertotalouden hyödyntäminen palvelukonseptissa	37
Kuvio 13: Projektitiimien palvelukonseptien yhteiset piirteet	39
Kuvio 14: Tuplatimantti (mukaillen: Ahtola 2022)	41
Kuvio 15: Aivorihi	42
Kuvio 16: 8x8	43
Kuvio 17: Ensimmäinen trendikortti (mukaillen Laurea 2022e)	44
Kuvio 18: Toinen trendikortti (mukaillen Laurea 2022f)	44
Kuvio 19: Kolmas trendikortti (mukaillen Laurea 2022g)	45
Kuvio 20: Neljäs trendikortti (mukaillen Laurea 2022h)	45
Kuvio 21: Viides trendikortti (mukaillen Laurea 2022i)	46
Kuvio 22: Kuudes trendikortti (mukaillen Laurea 2022j)	46
Kuvio 23: Leirikeskuksen verkostokartta	50

Kuvat

Kuva 1: Padasjoen sijainti Suomen kartalla	8
Kuva 2: Mainiemen kartta (Komsa 2022)	9
Kuva 3: Saharakennus ulkopuolelta	10
Kuva 4: Saharakennus sisäpuolelta	11
Kuva 5: Voimalaitos	12
Kuva 6: Valkoinen pytinki (Komsa 2022)	12
Kuva 7: Konttoripyntinki (Komsa 2022)	13
Kuva 8: Höyläämö (Komsa 2022)	13
Kuva 9: Saunanlämmittäjän tupa	14
Kuva 10: Punainen tiilitalo	14

Kuva 11: Punainen lautatalo	15
Kuva 12: Padasjoen kunnan alueet (mukaillen Google 2022a)	38
Kuva 13: Mood board	51
Kuva 14: Ilmakuva (mukaillen Google 2022b)	51

Taulukot

Taulukko 1: Leirikeskuksen palvelukonsepti	48
--	----

Liitteet

Liite 1: Intensiiviviikon aikataulu	60
Liite 2: Tutustuminen toimintaympäristöön	60
Liite 3: Projektityöskentely	61
Liite 4: Ensimmäisen palvelukonsepti	61
Liite 5: Toisen ryhmän palvelukonsepti.....	61
Liite 6: Kolmannen ryhmän palvelukonsepti	62
Liite 7: Esitystilaisuus	62
Liite 8: Ideoinnin työvaihe	63

Liite 1: Intensiiviviikon aikataulu

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
8:00 Kokoontuminen Padasjoella	9:00 Opinnäytetyön työstäminen	9:30 Palaveri ympäristö- sihteerille	10:00 Palaveri kehitys- johtajalle	9:15 Kokoontuminen Padasjoella
9:30 Luento kiertotaloudesta	10:30 Opinnäytetyön läpikäynti	10:30 Toinen vierailu saha-alueella	11:00 Kolmas vierailu saha-alueella	9:30 Projektien viimeistely
12:00 Lounas	12:15 Lounas	11:45 Lounas	12:15 Lounas	12:00 Lounas
13:00 Luento johtajuudesta	13:00 Opinnäytetyön kirjoittaminen	13:00 Työskentelyä projektitiimeissä	13:00 Työskentelyä projektitiimeissä	13:00 Valmiiden töiden esittely
13:45 Tutustuminen saha-alueeseen	13:45 Etäpalaveri ohjaajan kanssa	16:00 Päivän päättäminen	16:00 Päivän päättäminen	15:45 Päivän päättäminen
15:00 Tehtävänanto ja ryhmytyminen	14:45 Työskentelyä projektitiimeissä			
17:45 Päivän päättäminen	17:45 Päivän päättäminen			

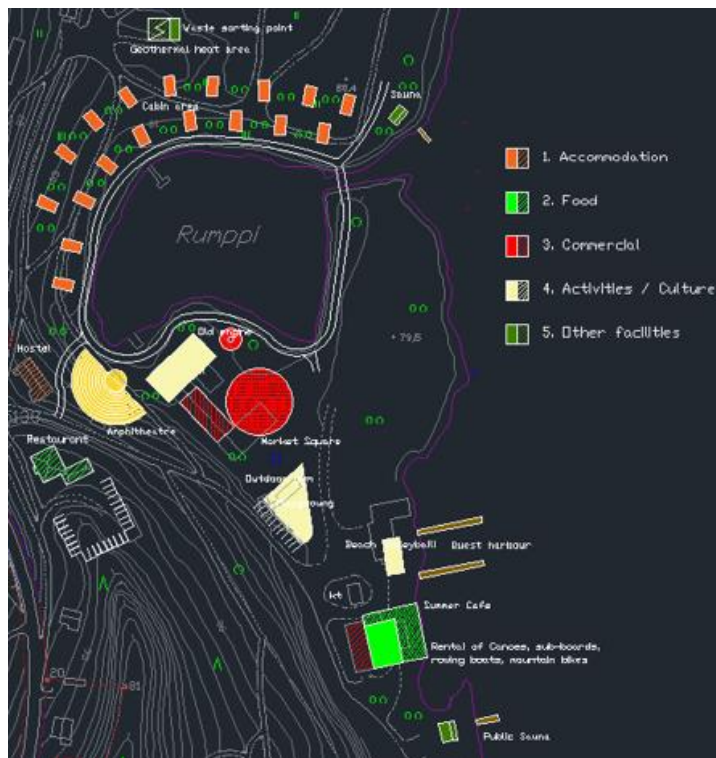
Liite 2: Tutustuminen toimintaympäristöön



Liite 3: Projektityöskentely



Liite 4: Ensimmäisen palvelukonsepti



Liite 5: Toisen ryhmän palvelukonsepti

- 1. Nursing home & wintergarden
- 2. Restaurant
- 3. Terrace with glass walls
- 4. Terrace
- 5. Fireplace
- 6. Sauna world
- 7. Terrace for sauna users & pier
- 8. Equipment rental
- 9. Local culture centre & museum

