



Minna Raatikka

## Asemien käyttäjälähtöinen suunnittelu

Palvelumuotoilun hyödyntäminen Vantaan juna-  
asemien kehittämisessä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Muotoilun tutkinto-ohjelma

Muotoilun YAMK

Opinnäytetyö

10.11.2023

## Tiivistelmä

Tekijä:	Minna Raatikka
Otsikko:	Asemien käyttäjälähtöinen suunnittelu – Palvelumuotoilun hyödyntäminen Vantaan juna-asemien kehittämisessä
Sivumäärä:	77 sivua + 6 liitettä
Aika:	10.11.2023
Tutkinto:	Muotoilun tutkinto-ohjelma
Tutkinto-ohjelma:	Muotoilun YAMK
Ohjaaja:	Sauli Laitinen

Asemat ovat ihmisille tärkeitä. Ne mahdollistavat sujuvan ja kestävästi liikkuksen arjen ja vapaa-ajan matkoilla ja usein muodostavat paikallisesti tärkeän kohtaamispaikan ihmisille ja palveluille. Kaupungin näkökulmasta asemat ovat tärkeä osa kestävästä ja tehokasta kaupunkikehitystä. Asemien kehittäminen on noussut valtion ja kaupunkien yhdeksi tärkeäksi painopisteeksi. Vuosien aikana asemien teknisistä suunnittelutarpeista ja asematoimijoiden yhteistyömalleista on kertynyt kattavasti tietoa. Sen sijaan asemien käyttäjistä ja käyttäjien tarpeista löytyy systemaattisesti kerättyä tietoa vähemmän. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä tietoa asemien käyttäjistä sekä siitä, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana asemaympäristöjen kehittämistä. Työ toteutettiin Vantaan kaupungille ja siinä tarkasteltiin kolmea juna-asemaa (Tikkurila, Korso ja Martinlaakso).

Työn tutkimuskysymykseksi valittiin, miten asemia voidaan kehittää käyttäjien näkökulmasta. Työssä hyödynnettiin palvelumuotoilun tuplatimantti- prosessia, joka työn aikana iteroitui siten, että työssä käsiteltiin lopulta käyttäjien näkökulman lisäksi kaupungin toimintatapoja ja niiden kehittämistä palvelumuotoilun avulla. Työ tehtiin yhteistyössä kaupungin työryhmän kanssa ja työssä toteutettiin asukaskysely, havainnointikävelyt ja yhteissuunnittelutyöpaja, joiden avulla kerättiin ja kiteytettiin käyttäjien ja toimijoiden näkemyksiä. Aineiston kiteyttämisessä ja visualisoinnissa hyödynnettiin eri palvelumuotoilun menetelmiä.

Työn tulosten perusteella voidaan todeta, että asemin peruskorjaus- ja kunnostustoimien lisäksi asemien olosuhteita voidaan kehittää myös pienillä toimenpiteillä, kunhan niillä on merkitystä käyttäjille. Käyttäjälähtöinen suunnittelu, kuten palvelumuotoilu, auttaa käyttäjille merkityksellisten toimenpiteiden tunnistamisessa. Lisäksi tulosten perusteella voidaan todeta, että kaupungin toimintatapoja voidaan kehittää käyttäjälähtöisten suunnittelun avulla. Tärkeitä kehittämistoimia ovat palvelumuotoiluperiaatteiden hyödyntäminen osana suunnitteluprosessia, kaupungin ja valtion asemien kehittämisestä vastaavien henkilöiden yhteistyö, kunnossapitovastuurajojen selvittäminen ja käyttäjälähtöisen suunnitteluajattelutavan hyödyntäminen. Tutkimuksessa onnistuttiin lisäämään tietoa asemien käyttäjistä ja heidän tarpeistaan sekä toiveista. Lisäksi työn avulla herätettiin ajatuksia käyttäjälähtöisen suunnittelun hyödyntämisestä osana kaupungin nykyistä suunnittelua.

Avainsanat: asema, asemaympäristö, palvelumuotoilu, käyttäjälähtöisyys

---

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

## Abstract

Author: Minna Raatikka  
Title: User-Centered Design of Stations – Utilizing Service Design in the Development of Vantaa Train Stations  
Number of Pages: 77 pages + 6 appendices  
Date: 10 November 2023

Degree: Metropolia University of Applied Sciences  
Degree Programme: Master's Degree Program in Design  
Instructor: Sauli Laitinen

Train stations play an important role in people's lives. They enable smooth and sustainable travel in everyday life, often forming locally significant meeting places for people and services. From the city's perspective, stations are a crucial part of sustainable and efficient urban development. Stations and their environment have become a key focus area in national and local transport system development. However, there is a lack of information about station users and their needs. The aim of the thesis was to increase knowledge about station users and how service design can be utilized as part of station environment development. The work was conducted for the city of Vantaa, examining three train stations (Tikkurila, Korso, and Martinlaakso).

The research question for the study was how stations can be developed from the user's perspective. The work utilized the double diamond process of service design, which iterated during the project, ultimately addressing not only the user perspective but also the city's planning practices. The work was done in collaboration with a city's traffic experts. The main research methods were a resident survey, observation walks, and a co-design workshop. The main goal was to gather and synthesize the views of users and stakeholders. Various service design methods were used in summarizing and visualizing the data.

Based on the results of the study, it can be said, that in addition to annual repair and maintenance actions, the stations' conditions can be improved with small measures if they are meaningful to users. User-centered design, such as service design, helps identify measures that are meaningful to users. Additionally, based on the results, it can be stated that city practices can be improved through user-centered design. Important development actions include utilizing service design principles as part of the planning process, collaboration between city and government experts responsible for station development, clarifying maintenance responsibility boundaries, and leveraging user-centered design thinking. The study succeeded in increasing knowledge about station users and their needs and desires. Furthermore, the work motivated actors to use user-centered design as part of the city's current planning.

Keywords: Station, station environment, service design, user-centric approach

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>6</b>
1.1	Tausta .....	6
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	6
1.3	Tavoite ja kulku .....	7
<b>2</b>	<b>Teoreettinen viitekehys</b> .....	<b>9</b>
2.1	Muotoiluajattelu .....	9
2.2	Palvelumuotoilu .....	11
2.3	Kaupunkimuotoilu .....	13
2.4	Liikennesuunnittelu .....	14
2.5	Asemien kehittäminen .....	16
<b>3</b>	<b>Kehittämishanke</b> .....	<b>19</b>
3.1	Palvelumuotoiluprosessi .....	19
3.2	Tuplatimantin I osa: Tutki ja määritä .....	22
3.2.1	Asemien nykytilanne .....	22
3.2.2	Toimijaympäristön ymmärrys .....	26
3.2.3	Käyttäjien ymmärrys .....	29
3.2.4	Tutkimustiedon kiteyttäminen .....	40
3.3	Tuplatimantin II osa: Kehitä ja tuota .....	46
3.3.1	Ilmiöiden tunnistaminen .....	46
3.3.2	Tunnistetut ilmiöt .....	50
3.3.3	Ideointi .....	53
3.3.4	Validointi .....	56
<b>4</b>	<b>Tulokset</b> .....	<b>58</b>
4.1	Tulosten yhteenveto .....	58
4.2	Asemaympäristöjen pienet kehittämistoimet .....	58
4.2	Kaupungin suunnittelukulttuurin kehittämisehdotuksia .....	63
<b>5</b>	<b>Pohdinta</b> .....	<b>66</b>
5.1	Työn tulosten pohdinta .....	66
5.2	Työn prosessin ja menetelmien pohdinta .....	67
<b>6</b>	<b>Johtopäätökset</b> .....	<b>70</b>
6.1	Yhteenveto .....	70
6.2	Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimuskohteet .....	71

## **TYÖSSÄ KÄYTETYT TERMIT**

**Asema:** juna-asema, johon kuuluu laiturirakenteen lisäksi asemaan liittyvä varustelu (valaistus, opastus jne.), mahdollinen asemarakennus sekä laiturille vievät kulkuyhteydet (hissi, portaat, luiskat jne.)

**Asemaympäristö:** koskee aseman lähiympäristöä ja kulkuyhteyksiä noin 200 metrin säteellä.

**HSL:** Helsingin seudun liikenne

**Käyttäjät:** ihmisiä, joiden elämään asema vaikuttaa.

**Toimijaympäristö:** asiantuntijatahoja, jotka ovat mukana asemaympäristön kehittämisessä.

**Liikennesuunnittelu:** yleis- tai järjestelmätason suunnittelua tai kehittämistyötä, jossa ratkaistaan ihmisten liikkumiseen liittyviä ongelmia.

# 1 Johdanto

## 1.1 Tausta

Vantaan visiona on olla rohkea, rento ja viihtyisä kestävyiden edelläkävijäkaupunki. Kaupungin strategiassa 2022–2025 kestävä liikunnan edistäminen on nostettu tärkeään asemaan resurssiviisaus- ja hiilineutraaliustavoitteiden saavuttamisessa (Vantaa 2023). Samoin Vantaan tahtotilana on, että asukkaat kokevat osallisuutta omassa elämässään ja kuuluuutta kaupunkiin sekä lähiympäristöönsä. Liikennesuunnittelun näkökulmasta tavoitteet tarkoittavat sitä, että ihmisten liikkumisratkaisuja suunniteltaessa tulee etsiä tilatehokkaita ratkaisuja, jotka samalla luovat viihtyisää kaupunkitilaa (Vantaa 2022).

Opinnäytetyön kohteeksi valikoitui asemat ja niiden ympäristöt, koska ne ovat tärkeä osa sujuvaa ja kestävä Vantaan liikennejärjestelmää ja yksi kaupunkikehittämisen painopisteistä (Vantaa 2022). Asemat ja niiden kautta kulkeva junaliikenne muodostavat keskeisen palvelun vantaalaisille, naapurikuntalaisille sekä kaukomatkustajille. Lisäksi tunnistettiin, että asemien käyttäjistä ei ole systemaattisesti kerättyä tietoa: miksi ihmiset käyttävät asemia, miten he saapuvat asemille, keitä nämä käyttäjät ovat ja miten he kehittäisivät asemia. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda Vantaan kaupungille lisää tietoa asemien kehittämistyöhön käyttäjien näkökulmasta ja siitä, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana asemaympäristöjen kehittämistä. Tarkasteltaviksi asemiksi valikoituivat Tikkurilan, Korson ja Martinlaakson asemat, jotka ovat tyypiltään erilaisia, sijaitsevat eri osissa Vantaata sekä kuuluvat kaupungin lähivuosien kehityskohteisiin.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyö tehtiin Vantaan kaupungin kaupunkiympäristön toimialan kadut ja puistot -palvelualueelle. Palvelualueen tehtävänä on katujen ja puistojen suunnittelu, rakentaminen ja kunnossapito. Liikenteen suunnittelu kuuluu palvelualueen suunnitteluyksikköön, jossa siitä vastaavat

liikennejärjestelmäsuunnittelu ja liikenteen aluesuunnittelu. Liikennesuunnittelun tavoitteena on, että liikkuminen Vantaalla olisi kaikille sujuvaa. Toimivan kokonaisuuden varmistamiseksi suunnittelua tehdään yhteistyössä valtion, seudullisten toimijoiden ja naapurikuntien kanssa (Vantaa 2023). Kaupungin liikennejärjestelmäsuunnittelun vastuualueella oli kiinnostus lähteä tutkimaan palvelumuotoilun mahdollisuuksia suunnittelussa, sillä he olivat tunnistaneeet tarpeen lisätä tietoa liikkujista sekä kasvattaa alan osaamista käyttäjälähtöisestä suunnittelusta. Opinnäytetyötä varten muodostettiin työryhmä kaupungin asiantuntijoista, joiden kanssa työtä vietiin eteenpäin. Työryhmään kuului kaupungin liikenteen kehittämisspäällikkö Emmi Pasanen sekä liikenteen asiantuntijat Jenni Tyynilä, Timo Väistö ja Suvi Rytönen.

### 1.3 Tavoite ja kulku

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä tietoa asemien käyttäjistä sekä siitä, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana asemaympäristöjen kehittämistä. Työssä lähdettiin selvittämään käyttäjien näkemyksiä ja tarpeita asemien kehittämiseen, mutta muotoiluprosessin edetessä kuitenkin oivallettiin, että muutoksia tarvitaan myös kaupungin toimintatapoihin. Työn toimeksiantajaa Vantaan kaupunkia kiinnosti myös palvelumuotoiluprosessin tuoma lisähyöty perinteiseen suunnitteluun. Täten tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

- 1) Miten asemaympäristöjä voidaan kehittää käyttäjien näkökulmasta?
- 2) Miten kaupungin toimintatapoja voidaan kehittää käyttäjälähtöisemmäksi?
- 3) Saadaanko palvelumuotoilun avulla lisäarvoa perinteiseen suunnitteluun?

Opinnäytetyön tekijän oma tavoite oli oppia, miten muotoiluajattelua ja palvelumuotoilua voisi hyödyntää omassa arkityössään liikenteen asiantuntijana. Lisäksi tavoitteena oli oppia, miten palvelumuotoiluprojekti käytännössä suunnitellaan ja toteutetaan.

Opinnäytetyö koostuu johdannon lisäksi teoreettisesta viitekehuksesta (luku 2), muotoiluprosessin esittelystä (luku 3), tutkimuksen tuloksista (luku 4) sekä tulosten pohdinnasta ja johtopäätöksistä (luvut 5 ja 6). Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään kirjallisuuden avulla muotoilun käsitteitä ja taustoja

sekä tutustutaan perinteisen suunnitteluprosessin haasteisiin ja asemia koskevaan nykyiseen tutkimustietoon. Luvussa 3 eli kehittämishankkeen esittelyssä kuvataan työssä sovellettu muotoiluprosessi, käytetyt menetelmät ja saadut tulokset. Tulosten pohdinnassa analysoidaan, mitä tulokset tarkoittavat asemaympäristöjen käyttäjälähtöisen suunnittelun näkökulmasta. Lopun johtopäätöksissä on esitetty lyhyt yhteenveto työstä, arvio työn onnistumista ja tunnistetut jatkotutkimuksen kohteet.



## 2 Teoreettinen viitekehys

Työn teoreettisessa viitekehyksessä (kuva 1) käsitellään kirjallisuuden avulla muotoilun käsitteitä ja taustoja sekä tutustutaan perinteisen suunnitteluprosessin haasteisiin ja asemien nykyiseen kehittämistyöhön. Käsitteet on esitelty tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.



Kuva 1. Kuvassa on esitetty työn teoreettiset viitekehukset muotoilun ja liikennesuunnittelun alalta.

### 2.1 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu (eng. design thinking) on ihmiskeskeinen lähestymistapa innovoida. Muotoiluajattelu yhdistää ihmisten tarpeet, teknologian mahdollisuudet ja liiketoiminnan edellytykset. Lisäksi muotoiluajattelu mahdollistaa sen, että ihmisen ei tarvitse olla muotoilija hyödyntääkseen luovia ratkaisukeinoja. (IDEO 2023.) Gibbons (2016) määrittelee muotoiluajattelun ideologian niin, että se on käytännönläheinen ja käyttäjakeskeinen lähestymistapa ongelmanratkaisuun, joka voi johtaa innovaatioon. Hanin (2022) mukaan se eroaa muista innovaatio- ja ideointiprosesseista, siten että se keskittyy ongelman ratkaisuun eikä niinkään itse ongelmaan. Lähtökohtana on pohtia ja ymmärtää ongelmaa käyttäjien näkökulmasta: ketkä ovat käyttäjiä ja millaisia vaikutuksia tunnistetulla ongelmalla on käyttäjiin (Han 2022). Rajasalon (2023) mukaan se eroaa perinteisestä suunnittelijälähtöisestä ajattelutavasta

niin, että suunnittelija ei toimi käyttäjien edustajana vaan suunnittelua ohjaamaan haetaan vastauksia käyttäjiltä: mikä on ongelma, kenen ongelma se on ja miksi siitä on tullut ongelma.

Muotoiluajattelun lähtökohtana on avoimuus, uteliaisuus, ennakko-oletusten puuttuminen sekä epäselvyyden näkeminen mahdollisuutena (IDEO 2023). Muotoilu on tehokas työkalu ratkaisemaan monimutkaisia ja eri toimijoita koskevia haasteita, koska se lähtee käyttäjien näkökulmasta, eikä esimerkiksi yksittäisten toimijoiden, prosessien tai kustannustehokkuuden näkökulmasta (Stickdorn & Lawrence & Schneider 2018). Mensonen ja Hällströmin (2022) mukaan muotoilu nähdään potentiaalisena keinona muuttaa nykyisiä suunnittelun tapoja, prosesseja ja organisaatioiden käytäntöjä tulevaisuudessa. Lisäksi se nähdään mahdollisuutena lisätä osallistumisen malleja sekä iteratiivisen suunnittelun keinoja. Muotoilun hyödyt eivät rajoitu ainoastaan muotoiltavaan palveluun, vaan yhtä tärkeää on muotoilun osallistava prosessi, joka lisää tietoa käyttäjälähtöisestä suunnittelusta sekä kehittää toimintakulttuuria käyttäjälähtöisemmäksi. Lisäksi muotoilun työvälineet ovat konkreettisia ja visuaalisia, joiden avulla eri taustaisten asiantuntijoiden ammattikielien sijaan on helpompi keskustella yhdessä. (Stickdorn & Lawrence & Schneider 2018).

Aikaisemmissa tutkimuksissa, kuten Työ- ja elinkeinoministeriön (2017) tutkimuksissa, on tunnistettu myös haasteita muotoilun hyödyntämisessä osana suunnitteluprojektia. Etenkin julkisen hallinnon näkökulmasta on tunnistettu, että valmiudet muotoilun hyödyntämiselle ovat vielä heikot eikä muotoiluajattelua ole onnistettu ottamaan osaksi päätöksentekoa. Lisäksi on tunnistettu, että muotoiluprojekteista saatu oppi leviää heikosti julkisissa palveluissa. Muotoiluprojektit ovat usein vain osia isommista hankkeista, jolloin niiden vaikuttavuus jää pieneksi tai hankekohtaiseksi. Lisäksi käsitteenä muotoilu on hämmentävä ja moniselitteinen, jolloin muotoilun hyödyntäminen voi olla vaikeampaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017.)

Opinnäytetyön näkökulmasta on kiinnostavaa tutkia, miten muotoiluajattelun periaatteita voidaan hyödyntää osana asemien kehittämistyötä ja tuoko

muotoiluajattelun periaatteet, kuten käyttäjälähtöisyys ja iteratiivisuus lisäarvoa kaupungin nykyiseen suunnitteluprosessiin.

## 2.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on tapa soveltaa muotoiluajattelua. Nykyinen palvelumuotoilun käsite on syntynyt 1990-luvun alkupuolella (Moritz 2005, 4). Sen taustalla on 1970-luvulta alkanut palveluiden suurkulutus. Sen aikainen palveluihin liittyvä tutkimus keskittyi pitkälti markkinoinnin ja johtamisen näkökulmaan. Tämä johti siihen, että asiat, kuten palveluiden asiakaskeskeisyys, tuottavuus ja innovatiivisuus jäivät vähemmälle huomiolle. Palvelumuotoilun pioneirit, kuten Lavrans Løvlie, ymmärsivät, että teollisessa muotoilussa käytössä olevat keinot, prosessi ja käyttäjäkeskeinen suunnittelutapa voisivat ratkaista näitä haasteita. Täten muotoiluosaaminen ja -tutkimus laajentui tavaroiden ja tuotteiden suunnittelusta palveluiden kehittämiseen eli syntyi käsite palvelumuotoilu. (Koivisto 2007.)

Palvelumuotoilua ohjaa asiakaslähtöinen ajattelutapa. Tuulaniemen (2011) mukaan asiakasymmärrys tarkoittaa sitä, että ymmärretään todellisuus, jossa käyttäjät elävät ja toimivat sekä asiakkaan todelliset motiivit ja tekijät, joista palvelun arvo asiakkaalle muodostuu. Asiasta voidaan myös puhua empatiana ja palvelumuotoilijan kykynä asettua toisen ihmisen asemaan ja hyödyntää tätä ymmärrystä suunnittelun lähtökohtana (Lerikkanen 2023.) Palvelumuotoilussa suunnittelu ja kehittäminen tehdään ihminen keskiössä, kuitenkin niin, että suunnittelussa otetaan huomioon myös prosessit ja strategiat, jotka tarvitaan palvelun tuottamiseen. (Alhonen & Iloranta 2021, 2; Moritz 2005, 39). Palvelumuotoilu voidaan prosessin lisäksi nähdä työkaluvalikoimana ja kehikkona, joiden avulla voidaan kehittää palveluita. Palvelumuotoilu voidaan kiteyttää siis tekemiseksi ja prosessiksi. (Tuulaniemi 2011, 58).

Palvelumuotoiluprosessin sisältö ja käytettävät menetelmät vaihtelevat ratkaistavan ongelman mukaan, mutta prosessia ohjaa muotoiluajattelun periaatteet. Palvelumuotoiluprosessi perustuu käyttäjäymmärrykseen, visuaalisuuteen sekä haluun kokeilla ja oppia yhdessä käyttäjien kanssa.

(Alhonen & Iloranta 2021, 4.). Tuulaniemen (2011) mukaan prosessiin on tullut yhä vahvemmin mukaan myös liiketoiminta-ajattelu. Palvelumuotoilu prosessin lähtökohtana on laajeneva (divergenssi) ajattelu ja supistuva (konvergenssi) ajattelu sekä näiden toistaminen eli iteratiivisuus (Tuulaniemi 2011). Ajatuksena on, että ensin suunnitteluprosessi laajenee (divergenssi) ja sitten rajautuu (konvergenssi). Divergenssi tarkoittaa avointa ajattelua ja tiedon keräämistä sekä uusien ja rohkeiden ideoiden tuottamista. Konvergenssi puolestaan analysointia, loogista ajattelua sekä asioiden kiteyttämistä. Dynaaminen prosessi tarkoittaa rohkeutta testata ja toteuttaa vuorotellen, kunnes palvelulle asetettu tavoite on saavutettu. (Koskimäki & Suihkonen 2022.)

Palvelumuotoilussa lopputulos ei usein ole työn alussa selvillä, mutta tarkoituksena on, että iteroiden ja kokeilemalla päästään lopputulokseen, joka on haluttava, toteuttamiskelpoinen ja kannattava. (Alhonen & Iloranta 2021, 4.) Palvelumuotoilun prosessia voidaan havainnollistaa erilaisilla muotoiluajattelun prosessimalleilla, joista tunnetuimpia ovat tuplatimantti (eng. the double diamond), aalto (eng. the wave), kaksi kerrallaan-menetelmä (eng. two-by-two) ja kuusikulmio (eng. the hexagons). Vaikka prosessimalleja on erilaisia, niin yhteistä palvelumuotoilun prosessille on kuitenkin divergenssi, konvergenssi ja iteratiivisuus. Lisäksi näitä täydentää visualisointi ja prototypointi. (Stickdorn ym, 2018, 83.)

Palvelumuotoilu soveltuu erityisesti palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen. Sen tarkoituksena on tunnistaa palvelun potentiaalinen lisäarvo käyttäjille sekä innovoida ratkaisuja, jotka tuottavat arvoa niin palveluiden käyttäjille kuin palvelun tuottajille (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 42-43). Palvelumuotoilua voidaan soveltaa joko nykyisten palveluiden kehittämiseen tai uusien palveluiden ideoimiseen. Palvelumuotoilun on tutkittu parantavan palveluiden kilpailukykyä, asiakastyytyväisyyttä ja palveluiden taloudellista katetta. (Moritz 2005, 4.)

Opinnäytetyön näkökulmasta on kiinnostavaa tutkia, miten dynaamista palvelumuotoiluprosessia ja asiakasymmärrykseen perustavia työvälineitä

voidaan hyödyntää osana liikkumiseen liittyvien palveluiden suunnittelua. Tässä työssä tarkemmin määriteltynä asemien kehittämistä ja suunnittelua.

## 2.3 Kaupunkimuotoilu

Kaupunkimuotoilu on yksi suunta palvelumuotoilussa. Siinä asukkaiden tarpeet tuodaan osaksi kaupunkien suunnittelua tai suunnittelun lähtökohtia. Kaupunkimuotoilija toimii eri toimijoiden ymmärryksen tulkkina, tutkijana, innostajana ja kehittämisen fasilitoijana (Kumpulainen 2020, 21-22). Yhtenä kaupunkimuotoilun pioneerina pidetty kuuluisia arkkitehti Jan Gehl (2018, 6) on kiteyttänyt kaupunkimuotoilun periaatteen näin: ”Muovaamme kaupunkia ja kaupunki meitä.” ja tästä syntyy kaupungin merkitys sen asukkaille. Vastaavasti Karisto (2007) kuvailee, että kaupunkimuotoilun ydinajatus lähtee siitä, että kaupungilla on oltava toimiva rakenne ja järjestelmät, mutta myös identiteetti ja luonne. Kaupungissa ihmisille on tarjottava mahdollisuus liikkumisen lisäksi kokemuksiin. Karisto (2007) myös toteaa, että kaupungin identiteettiä ja imagoa tulee rakentaa yhdessä käyttäjien kanssa. Se syntyy jatkuvan vuorovaikutuksen tuloksena, samoin kuin ihmisen identiteetti ja elämäkerta. Kaupunkimuotoilun nähdään olevan lähempänä tekemistä toisin kuin perinteinen kaupunkisuunnittelu, jossa hankkeilla on pitkät aikajänteet. (Karisto 2007.)

Kaupunkimuotoilun periaatteina on suunnittelun avoimuus, käyttäjälähtöisyys ja vuorovaikutteisuus. Kaupunkimuotoilun avulla on tarkoitus osallistaa käyttäjiä, niin että osallistuminen koetaan mielekkääksi ja merkitykselliseksi. Se vie osallisuuden tasoa syvemmälle kuin perinteiset tavat, kuten asukkaiden kuuleminen tai asiakaspalautteen kerääminen. (Ikävalko 2021.) Muotoilun avulla on tarkoitus luoda ihmisille merkityksellistä lähiympäristöä ja arkiviihtyvyyttä. (Karisto 2007.)

Kaupunkimuotoilua voidaan soveltaa kaupunkiympäristön, kaupungin organisaation tai kaupungin palveluiden muotoiluun (Sarla 2022). Se soveltuu poikkihallinnollisten asioiden ratkaisemiseen ja yhteistyön vahvistamiseen niin käyttäjien kanssa kuin kaupunkiorganisaation sisällä.

Opinnäytetyön näkökulmasta on kiinnostavaa analysoida, miten kaupunkimuotoilun periaatteet, kuten paikkojen identiteetin korostaminen ja kaupunkitilan merkityksellisyys sen asukkaille, voisivat tuoda asemien perinteiseen kehittämis- ja suunnittelutyöhön.

## 2.4 Liikennesuunnittelu

Liikennesuunnittelun tavoitteena on etsiä ratkaisuja ihmisten liikkumiseen. Suunnittelu voi liittyä rakennettuun ympäristöön, kuten katuihin tai liikkumiseen liittyviin palveluihin. Liikennesuunnitteluprosessiin ja suunnitteluratkaisuihin vaikuttaa suunnittelun kohde, suunnittelun tarkkuustaso, suunnittelun aikajänne ja päätöksentekotavat. Liikennesuunnittelussa suunnittelijoiden, käyttäjien ja eri toimijoiden välinen vuorovaikutus on olennaista. (Ojala 2019, 80–84.)

### **Suunnitteluprosessi**

Liikennesuunnittelussa noudatetaan yleisimmin perinteistä suunnitteluprosessia, joka etenee seuraavasti: ongelman määrittely, tiedon hankinta, vaihtoehtojen muodostaminen, vaihtoehtojen arviointi, toteutettavan vaihtoehdon valinta, toteutuksen suunnittelu ja seuranta. (Ympäristöministeriö 2006). Jos tätä vertaa edellä esitettyyn palvelumuotoilun prosessiin se noudattaa vastaavanlaisia vaiheita, paitsi palvelumuotoilussa korostuu iteratiivisuus ja perinteisessä liikennesuunnittelun prosessissa lineaarinen eteneminen. Lisäksi jälkimmäisestä prosessista puuttuu testausvaihe osana suunnitteluprosessia. Perinteisessä suunnitteluprosessissa tehdään mahdollisia muutoksia seurantatietoa hyödyntämällä.

Liikennesuunnittelussa edellytyksenä on, että suunnittelija ymmärtää teknisten yksityiskohtien lisäksi suunnittelun vaikutukset ympäröivään maankäyttöön, ihmisiin sekä päätöksentekoon. Suunnittelukulttuuri on etenkin 2000 – luvulla pyrkinyt kokonaisvaltaisempaan ajattelutapaan, eri toimijoiden yhteistyöhön sekä asiakaslähtöisyyteen. (Ojala 2019, 80–84.) Suunnitteluun liittyviä vuorovaikutus- ja osallistumisprosesseja on tutkittu ja kehitetty monipuolisesti Suomessa. Myös kuntalain mukaan kunnalla on velvollisuus huolehtia kuntalaisten ja muiden kunnan palvelujen käyttäjien mahdollisuudesta vaikuttaa kunnan toimintaan.

(Kuntalaki 410/2015 22 §.) Kunta voi vapaasti päättää, miten se osallistumismahdollisuuden järjestää eli suunnittelijoiden tulee ratkaista tapauskohtaisesti tarkemmin osallistumisen tavoitteet ja keinot.

Perinteisen suunnittelun osaksi on tullut suuntaus osallistuvasta kaupunkisuunnittelusta, jonka tarkoituksena on lisätä asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksia suunnittelussa. Brownen (2014) mukaan osallistava kaupunkisuunnittelu vahvistaa paikallisdemokratiaa ja tasa-arvoisuutta ja parantaa suunnitteluhankkeiden lopputulosta. Se myös parantaa suunnitteluun liittyvää päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja lisää molemminpuolista luottamusta ja ymmärrystä. (Browne 2014.) Osallistuvaan kaupunkisuunnitteluun liittyy edelleen kuitenkin haasteita, kuten osallisten saavuttaminen, aidon moniäänisyyden mahdollistaminen sekä tulosten integrointi varsinaiseen suunnittelutyöhön (Lusenius 2017).

### **Nykyisiä haasteita**

Tutkimuskirjallisuudessa on esitetty haasteita, jotka liittyvät nykyiseen suunnitteluprosessiin ja käyttäjälähtöiseen suunnitteluun. Yhtenä tunnistettuna haasteena on asiantuntijakeskeisyys, jossa suunnittelu keskittyy teknisiin yksityiskohtiin ja käyttäjien osallistumista ei nähdä tarpeellisena (Niitamo 2015). Puustinen (2002) kuitenkin toteaa, että teknisen osaamisen arvostus ja merkitys suunnittelussa on ollut kautta aikojen vahvaa, jolloin asiantuntijakeskeinen suunnittelutapa on ollut luontevaa. Asiantuntijakeskeisessä suunnittelussa riskinä on se, että sokeudutaan siihen, miten palvelun kokonaisuus näyttäytyy asiakkaalle. Kuten Moritz (2005) ja Tuulaniemi (2011) ovat aiemmin todenneet kokonaisvaltainen asiakaskokemus ei muodostu yksittäisistä teknisistä asioista, vaikka se onkin itse palvelun ydin, vaan palvelun ympärillä olevista tekijöistä. Haasteena voi myös olla se, että käyttäjälähtöiseen suunnitteluun ei välttämättä löydetä työkaluja tai niitä on vaikea hyödyntää. Lusenius (2017) toteaa, että osallistamisen keinoja on olemassa runsaasti, mutta niiden käyttö on vielä vajavaista.

Muita perinteisen suunnitteluprosessin haasteita ovat suunnittelun läpinäkymätön vuorovaikutus ja toimijoiden siiloutuneisuus (Lehtinen & Pyy

2017). Läpinäkymätön vuorovaikutus on noussut useassa tutkimuksessa haasteeksi ja se tarkoittaa sitä vuorovaikutuksella ei koeta olevan vaikuttavuutta tai koetaan, että aidon osallistamisen sijaan asukkaita ”tutkitaan” eikä oteta osaksi suunnittelua. (Rannila & Loivaranta 2015, Bäcklund 2017.) Toimijoiden siiloutuneisuuden haasteena on se, että käyttäjille arvokkaita asioita ei ole tunnistettu osaksi eri toimijoiden tehtäviä. Tällöin ratkaistavalle asialle voi olla vaikea löytää omistajuutta ja asia tippuu niin sanotusti siilojen väliin. Ratkaisevaa olisikin löytää asioita tai menetelmiä, joilla tuetaan sitä, että organisaatiossa eri asiantuntijat pääsevät ratkomaan asioita yhdessä ja vielä niin, että he kokevat sen tuottavan arvoa omalle työlleen. Siiloutuminen on peräisin ajattelutavasta, jossa keskitytään eri osastojen tai yksiköiden toiminnalliseen erinomaisuuteen ja tehokkuuteen. Tätä ajattelutapaa ohjaa eri toimintojen optimointi ja toiminnan mittaaminen kustannustehokkuuden näkökulmasta. Toimintamalli on organisaatiokeskeinen, sillä se keskittyy yksittäisiin toimialoihin ja organisaation johtamiseen – se ei keskity käyttäjänäkökulman optimoimiseen. (Stickdorn & Lawrence & Schneider 2018, 6.)

## 2.5 Asemien kehittäminen

Asemien kehittämiseen kytkeytyy monia toimijoita. Useimmiten vastuutahoina ovat kunnat ja valtio. Valtio vastaa rataverkon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä radanpitoon liittyvistä viranomastehtävistä. Kunnan vastuulla on maankäytön ohjaus sekä asemakaava-alueilla katujen ja muiden yleisten alueiden suunnittelu, rakentaminen ja kunnossapito. Kunnan ja valtion lisäksi asemien kehittämistyöhön liittyy alueen muut toimijat, kuten maanomistajat, kiinteistökehittäjät ja liikenteen operaattorit. (Kuntaliitto 2020.) Toimijoiden määrä, vastuualueet ja tehtävät ovat asemakohtaisia.

### **Nykyinen tiedonkeruu**

Eri toimijat keräävät tietoa asemien olosuhteista perinteisten asukaspalautteiden avulla. Lisäksi asematoimijat, kuten kunnat ja valtio, teettävät asiantuntijaselvityksiä asemien peruskorjaus- ja kehittämistarpeista. Selvityksiä tehdään suunnittelun ja kehittämistoimien priorisointia varten aseman rakenteiden ja teknisen suunnittelun näkökulmasta (Väylävirasto 2022.)



Tuoreimpana on selvitys Helsingin seudun juna-asemien kehittämis- ja peruskorjaustarpeista. Selvityksessä on priorisoitu Helsingin seudun asemien kunnossapitotarpeet lähivuosille 2024–2027 sekä keskipitkälle ja pitkälle aikavälille.

Asemien käyttäjätieto perustuu pääosin asemien matkustajamäärien laskentaan, vuosittaisiin matkustajatytyväisyyskyselyihin sekä yksittäisiin asemakohtaisiin selvityksiin. Junaliikenteen operaattorit (VR ja HSL) seuraavat asemakohtaisia käyttäjämääriä eli laskevat asemalta junaan nousevia matkustajia perustuen ostettuihin matkalippuihin. Matkustajamäärät toimivat suunnittelua ohjaavina tekijöinä esimerkiksi asemien kunnostustarpeiden priorisoinnissa. Matkustajamääriä ei tällä hetkellä koota yhteen, vaan ne saa pyydettyä kultakin toimijalta. Operaattorit VR ja HSL sekä rataomistaja Väylävirasto keräävät sähköisen matkustajakyselyn avulla säännöllisesti tietoa matkustajien tytyväisyydestä asemien olosuhteisiin ja matkustamiseen. Tiedon avulla toimijat voivat vertailla ja analysoida asemakohtaisia eroja tai tarkastella kunnossapidon tarpeita. (Tyynilä, 2023.)

### **Tunnistetut haasteet**

Tunnistetut haasteet asemien kehittämisessä liittyvät erityisesti asemaympäristön laajaan toimijakenttään sekä vanhojen asemien huonoon peruskuntoon (Väylävirasto 2022). Asemien toimijaympäristö on laaja sekoitus julkisia ja yksityisiä toimijoita, jolloin toimijoiden tavoitteita, intressejä, budjetteja tai rakentamisen aikatauluja on vaikea yhteensovittaa. Lisäksi vanhojen asemien huono peruskunto ja kunnossapito vaikuttavat aseman yleisilmeeseen. Ränssytyneen yleisilmeen on huomattu lisäävän töhryjä, likaa ja ilkivaltaa asemilla (Väylävirasto 2022).

Asemien turvattomuus on myös noussut yhdeksi haasteeksi. Vantaan kaupungin tekemässä turvallisuuskyselyssä (2021) asemat ja niiden ympäristöt nousivat esiin paikkoina, jotka aiheuttavat asukkaille turvattomuuden tunnetta. Asemilla etenkin huumeiden käyttö, pimeys, alikulut, sotkuisuus ja häiriökäyttäytyminen olivat syitä turvattomuuden tunteeseen. Turvallisuuskyselyn (2021)

johtopäätöksenä todettiin, että kaupungin tulee parantaa asemien valaistusta, ja siisteyttä sekä lisätä valvontaa asemilla.

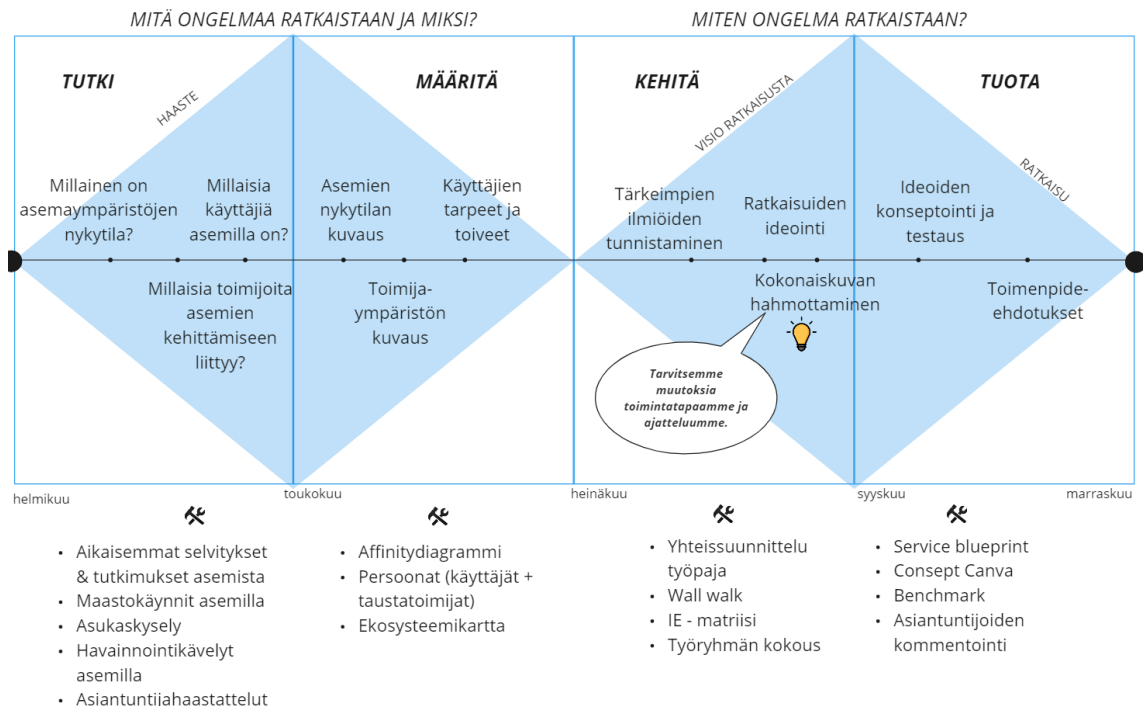
Nykyisissä selvityksissä koskien asemien kehittämistä on keskitytty kartoittamaan asemien teknisiä ominaisuuksia sekä edistämään asemien toimijaympäristön yhteisiä toimintamalleja. Nämä ovat tärkeitä elementtejä ja edellytyksiä asemien toimivuuteen ja kehittämiseen, mutta ne eivät täysin vastaa kysymykseen, millaisia käyttäjiä asemalla on, miten asemat koetaan ja miten käyttäjät kehittäisivät niitä. Lisäksi kaupungin suunnittelun tai asemien kehittämishankkeiden näkökulmasta kerätyn tiedon hyödyntäminen jää heikoksi (Tyynilä 2023). Asemien kehittämiselvityksien osalta käyttäjien näkökulma on jäänyt pienelle huomiolle, ja tutkimustavat ovat etäällä käyttäjälähtöisen suunnittelun periaatteista. Tämä opinnäytetyö pyrkii lisäämään käyttäjälähtöistä tietoa asemien kehittämisestä ja näkökulmia siitä, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana asemaympäristöjen kehittämistä.

### 3 Kehittämishanke

Luvussa esitellään työssä tehty kehittämishanke, jossa palvelumuotoilun keinoin tutkittiin Tikkurilan, Korson ja Martinlaakson asemien kehittämistä. Luvussa esitellään toteutettu palvelumuotoiluprosessi (3.1) ja sen eri työvaiheet (3.2 ja 3.3). Työvaiheet on esitelty tuplatimanttiprosessin vaiheiden mukaan ja niissä on kuvattu käytetyt menetelmät ja niistä saadut tulokset. Kehittämishankkeen tulokset on esitelty erikseen luvussa 4.

#### 3.1 Palvelumuotoiluprosessi

Tämän opinnäytetyön muotoiluprosessina käytetään tuplatimanttia (The Double Diamond). Siinä on kaksi timanttia peräkkäin ja molemmat sisältävät kaksi eri vaihetta. Yhteensä nämä neljä vaihetta kuvaavat koko muotoiluprosessin etenemisen. Ensimmäisen timanttiprosessin aikana yritetään ymmärtää, mitä ongelmaa pitäisi ratkaista (vaiheet: 1. Tutki ja 2. Määritä) ja toisessa timanttiprosessissa pyritään ratkaisemaan ongelma oikein (vaiheet: 3. Kehitä ja 4. Tuota). (Ball 2019.) Kuvassa 2. on esitetty työssä tehty tuplatimanttiprosessi ja sen eri vaiheet, käytetyt menetelmät ja lopputulokset.



Kuva 2. Työn tuplatimanttiprosessi, muokattuna lähteestä Kuopion kaupunki ym. 2022

Prosessi alkoi haasteen määrittelyllä. Alkuperäinen toimeksiantajan tavoite oli selvittää käyttäjien tarpeita ja toiveita liittyen asemien kehittämiseen. Palvelumuotoiluprosessin haasteeksi siis määriteltiin, miten asemia voitaisiin kehittää käyttäjien näkökulmasta. Ensimmäisessä vaiheessa tutkittiin asemien nykytilaa, asemien käyttäjiä sekä asemien kehittämiseen liittyviä toimijoita. Työvaiheessa tutustuttiin tarkasteltaviin asemiin maastokäyntien sekä nykyisen tutkimustiedon avulla. Toimijaympäristön kartoittaminen tehtiin perustuen aiheen aikaisempiin tutkimuksiin sekä kaupungin asiantuntijoiden kanssa käytyihin keskusteluihin. Työvaiheen tutkimus keskittyi käyttäjien tarpeiden ja toiveiden kartoittamiseen asukaskyselyn ja havainnointikävelyiden avulla. Ballin (2019) mielestä ensimmäisessä vaiheessa on tärkeää pyrkiä ymmärtämään käyttäjien ongelmia sen sijaan, että ne määriteltäisiin ennakkoon. Tässä työssä tutkittiin aihetta ilman ennakkorajauksia tai olettamuksia.

Toisessa vaiheessa määriteltiin tarkemmin ratkaistavaa muotoiluhaastetta. Tarkoituksena oli kootusti kuvata aseman nykytila, käyttäjien tarpeet ja toiveet sekä toimijaympäristö visuaaliseen ja ymmärrettävään muotoon. Käyttäjistä ja toimijoista luotiin persoonakuvauksia, joiden avulla tiivistettiin eri käyttäjien ja toimijoiden motiiveja ja tehtäviä liittyen matkustamiseen tai asemien kehittämistyöhön. Toimijaympäristö konkretisoitiin ekosysteemikartan avulla ja käyttäjätutkimus jäseneltiin samankaltaisuuskaavion (eng. affinity diagram) avulla. Toisen vaiheen lopputuloksena saatiin jäseneltyä ja kiteytettyä tutkimusaineisto seuraavaa timanttiprosessia varten.

Seuraavan timanttiprosessin (vaiheet 3 ja 4) tavoitteena oli keskittyä ratkaisemaan tunnistettu muotoiluhaaste. Kolmannessa vaiheessa ideoitiin ratkaisuja tunnistettuun haasteeseen. Ideointi alkoi tutkimusaineiston rajaamisella. Rajaaminen tehtiin yhteissuunnittelutyöpajassa, johon osallistui eri osaamisalan asiantuntijoita. Työpajalla oli kaksi tavoitetta. Ensimmäinen tavoite oli tutustuttaa asiantuntijat käyttäjälähtöisesti kerättyyn tietoon ja kertoa palvelumuotoilun prosessista. Toinen tavoite oli tunnistaa aineistosta nousseet tärkeimmät ilmiöt liittyen asemien kehittämiseen. Työpajassa tunnistetut ilmiöt autoivat aiheen rajaamisessa sekä toimivat ideoinnin lähtökohtana. Työpajan tuloksia käsiteltiin yhdessä kaupungin työryhmän kanssa.

Tässä kohtaa syntyi muotoiluprosessin kannalta merkittävä oivallus: esiin nousseiden käyttäjälähtöisten toimenpiteiden toteuttamiseksi tarvitaan myös kaupungin toimintatapojen tarkastelua. Nykyiset kaupungin käytännöt ja toimintatavat eivät tue pienten käyttäjälähtöisten toimien toteuttamista asemaympäristössä. Alkuperäisen muotoiluhaasteen rinnalle syntyi siis uusia kysymyksiä: Miten kaupungin toimintatapoja voidaan kehittää käyttäjälähtöisemmäksi ja saadaanko palvelumuotoilulla lisäarvoa perinteiseen suunnitteluun? Opinnäytetyön rajauksen takia uusia kysymyksiä ei lähdetty muotoilemaan tuplatimanttiprosessin läpi, vaan päätettiin, että työn aikana syntyneiden havaintojen ja työryhmän kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta voidaan suunnitella ratkaisuja myös näihin kysymyksiin. Työssä tapahtunut muotoiluprosessin kulku on klassinen esimerkki, siitä miten palvelumuotoilu on usein iteratiivinen prosessi, jonka varsinaista lopputulosta ei voida ennakkoon tietää (Alhonen & Iloranta 2021, 4.). Kurronen (2013, 5) muistuttaakin, että palvelumuotoiluprosessi ei etene lineaarisesti, vaan perustuu oppimiseen kokeilujen kautta. Prosessi on siten hyvä pitää avoimena ja muokata sitä tarpeen mukaan.

Esiin nousseisiin kysymyksiin ideoitiin ratkaisuja hyödyntäen vertaisarvioiteja (benchmark) sekä asiantuntijatyötä. Neljännessä ja viimeisessä muotoiluprosessin vaiheessa ideakonsepteja testattiin kaupungin asiantuntijoista koostuvan työryhmän avulla. Työryhmä kommentoi konsepteja ja niiden perusteella muodostettiin lopulliset toimenpide-ehdotukset sekä asemien kehittämiseen että kaupungin toimintatapoihin. Seuraavissa alaluvuissa 3.2 ja 3.3 on esitetty tarkemmin eri työvaiheet, niissä käytetyt menetelmät ja niiden tulokset. Työvaiheet on nimetty tuplatimanttiprosessin mukaisesti.

## 3.2 Tuplatimantin I osa: Tutki ja määritä

Tuplatimanttiprosessin ensimmäisen vaiheen tarkoitus oli kartoittaa asemien nykytilaa, toimijakenttää sekä käyttäjätietoa, jotta ymmärrettäisiin paremmin mitä ongelmaa tai ongelmia ollaan ratkaisemassa. Alaluvuissa (3.2.1–3.2.3) on esitelty, miten kartoitukset on tehty ja mitä niistä on saatu tulokseksi. Nykytilasta, toimijoista ja käyttäjistä kerättiin tietoa useammasta lähteestä, joten luvussa 3.2.3 on kiteytetty ensimmäisen tutkimusvaiheen tulokset seuraavaa työvaihetta varten.

### 3.2.1 Asemien nykytilanne

Työssä tarkasteltavien asemien (Tikkurila, Korso ja Martinlaakso) nykytilaa ja kehittämistarpeita selvitettiin asemista tehtyjen tutkimusten sekä maastokäyntien avulla, koska palvelumuotoilun prosessin lähtökohdiksi on hyvä ymmärtää nykyisiä olosuhteita. Olemassa olevan tutkimustieto muodostaa yhden palvelumuotoilun perustyövälineistä (Stickdorn 2018, 38).

#### **Tausta ja menetelmät**

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli tutustua asemiin sekä kerätä asemista lähtötietoja. Tavoitteena ei ollut tehdä syvällistä asemakohtaista analyysiä nykytilanteesta, vaan enemmänkin koota nykyisiä tietolähteitä yhteen ja katsoa millaisia tausta-aineistoja on olemassa. Lisäksi kirjallisuusanalyysin avulla haluttiin varmistaa, että työssä ei tehdä päällekkäistä tutkimustyöstä olemassa olevien selvitysten kanssa. Kirjallisuuskatsauksen lisäksi haluttiin tutustua tarkasteltaviin asemiin maastokäyntien avulla. Maastokäyntien voidaan ajatella olevan yksi muoto havainnoinnista. Havainnoinnin tarkoituksena on ymmärtää ihmisten ja palveluiden välisiä yhteyksiä ja ympäristön vaikutuksia käyttäytymiseen. Havainnointia voidaan tehdä eri tavoin ja menetelmin, riippuen tutkimuksen tavoitteesta ja kohteesta. Maastokäynnit Korson ja Martinlaakson asemille toteutettiin 7.3.2023 ja Tikkurilan asemalle 15.5.2023. Korson ja Martinlaakson maastokäynnit tehtiin yhdessä kaupungin ja Väyläviraston asiantuntijoiden kanssa, jotka molemmat työskentelevät asemien kehittämisen

parissa. Maastokäynnillä valokuvattiin olosuhteita ja tehtiin yleisiä havaintoja asemien nykykunnosta.

## **Tulokset**

Tuloksena saatiin yhteenvedot asemittain, jossa on kerrottu lyhyesti aseman taustatiedot sekä nostoja läpikäydyistä selvityksistä.

**Tikkurilan** asema kuuluu pääradan asemiin ja toimii niin valtakunnallisena, seudullisena kuin paikallisena merkittävänä joukkoliikenteen solmupisteenä (Ympäristöministeriö ym. 2020). Asemaa rakenteineen hallinnoi Väylävirasto. Se on Vantaan vilkkain juna-asema. 29 % vantaalaisista junamatkustajista käyttää Tikkurilan asemaa ja sen kokonaismatkustajamäärä on arviolta noin 60 000 matkustajaa vuorokaudessa, matkustajista noin puolet on lähijunaliikenteen matkustajia (VR 2021). Tikkurilan aseman yhteydessä on kauppakeskus Dixi, joka toimii myös junaliikenteen asemarakennuksena. Rakennuksen omistaa yksityinen kiinteistöyhtiö. Aseman yhteydessä on myös bussiterminaali, joka palvelee kaupungin sisäistä ja seudullista bussiliikennettä.

Tikkurilan aseman on todettu olevan hyvässä kunnossa, eikä asemalle nähdä akuutteja kehittämis- tai peruskorjaustarpeita lähivuosille (Väylävirasto 2022a). Asemaan liittyvien asukaspalautteiden mukaan eniten ollaan tyytymättömiä aseman epäsiisteyteen, kunnossapidon puutteellisuuteen, liukuportaiden epäkuntoon sekä odotuspaikkojen säänsuojiiin. (Väylävirasto 2022). Havaintoja maastokäynniltä 7.3.2023 kuvassa 3.



*Kuva 3. Kuvassa on esitetty maastossa tehtyjä havaintoja: ihmismäärän vilkkaus asemalla, matkalaukkujen kanssa matkustavien ihmisten määrä suuri, aseman ympäristössä liikkuu paljon muitakin kuin junamatkustajia, aseman tilat uudet ja siistit, ulkonäkö ja rakenteet sokkeloisia ja massiivisia, useita palveluita osana asemaa.*

**Korson** asema on yksi pääradan asemista. Asemaa rakenteineen hallinnoi Vöylävirasto. Vantaan junamatkustajista noin 6 % kulkee Korson aseman kautta. Se on keskimääräistä vilkkaampi asema ja paikallisesti tärkeä asema (VR 2021). Aseman läheisyydessä on bussipysäkkejä, josta kulkee kaupungin ja seudun sisäisiä bussilinjoja.

Helsingin seudun asemia on luokiteltu aseman korjaustarpeiden mukaan kiireellisyysluokkiin 1–4, jossa 1. luokka kuvastaa kiireellistä korjaustarvetta (Vöylävirasto 2022a). Korson aseman peruskorjaukset luokiteltiin kiireellisyysluokkaan kaksi. Maastokäynnin aikana aseman kunnan todettiin olevan kulunut ja yleisilme epäsiisti. Aseman korjaustarpeina lähivuosille (2024–2027) on tunnistettu muun muassa penkkien lisääminen laiturialueelle, pyörien liityntäpysäköinnin uusiminen, bussiliikenteen näyttöjen korjaaminen tai uusiminen. Pidemmän aikavälin korjaustoimiksi on tunnistettu laiturin odotuskatoksen uusinta, laiturien pintojen ja sivukaltevuuksien korjaus sekä esteettömän reitin lisäys. (Vöylävirasto 2022a.) Asukaspalautteissa eniten tyytymättömyyttä on herättänyt aseman epäsiisteys ja hissien epäkunto (Vöylävirasto 2022). Havaintoja maastokäynniltä 7.3.2023 (kuva 4).





*Kuva 4. Kuvassa on esitetty maastossa tehtyjä havaintoja: Aseman vanha ilme, kuluneet ja rikki menneet pinnat, asemaympäristön selkeys, pieniä yrityksiä tuoda esille Korson henkeä taiteen avulla, pyöräpysäköinnin huono laatu, kunnossapidon puutteet.*

**Martinlaakson** asema on yksi Kehäradan asemista. Asemaa hallinnoi Vantaan kaupungin kiinteistöt ja tilat -palvelualue. Martinlaakson asema on matkustajamääriin verrattuna samantyyppinen asema kuin Korso. Vantaan junamatkustajista 6 % käyttää Martinlaakson asemaa (VR 2021). Aseman yhteydessä on bussiterminaali, josta kulkee kaupungin sisäisiä ja seutulinjjoja.

Helsingin seudun asemien peruskorjausten kartoituksessa Martinlaakson aseman peruskorjaukset luokiteltiin kiireellisyysluokkaan kolme. Aseman kunto ja yleisilme todettiin selvityksessä pääosin hyväksi ja siistiksi. Lähivuosien korjaustarpeiksi (2024–2027) on tunnistettu laiturin penkkien uusiminen, käsijohteiden lisääminen sisätilan portaissa, pyörien liityntäpaikkojen lisääminen, opastuksen parantaminen laitureilta liityntäliikenteeseen sekä hissien opastuksen parantaminen. Pidemmän aikavälin (2028–2035) korjaustarpeiksi on listattu laiturien ja laiturikatoksen parantaminen. (Väylävirasto 2022.) Havaintoja maastokäynniltä 7.3.2023 (kuva 5).



*Kuva 5. Kuvassa on esitetty maastossa tehtyä havaintoja: Aseman värikkyyttä, matkustajapalveluita, kuten lippuautomaatti sekä vartiointi, penkkien huono kunto, mutta vahva rooli laiturilla, laadukkaat pyöräpysäköintilaineet, bussiterminaalien läheisyys, kunnossapidon puutteet.*

### 3.2.2 Toimijaympäristön ymmärrys

Asemien kehittämisen kokonaisuuteen liittyy itse asemien olosuhteiden kehittämisen lisäksi olennaisesti myös toimijat, joiden intresseissä on kehittää asemaympäristöä. Työssä kartoitettiin asemien kehittämisessä mukana olevien toimijoiden kenttää ja siitä nousevia havaintoja suunnittelun tueksi, koska palvelumuotoilussa on tärkeää ottaa huomioon myös taustalla olevat prosessit ja toimijat, jotka liittyvät palvelun toteuttamiseen (Moritz 2005, s.39). Lisäksi toimijaympäristön selvittäminen koettiin tärkeäksi työn tavoitteiden kannalta.

#### **Tausta ja menetelmät**

Toimijaympäristöä ja toimintamalleja on kartoitettu laajasti jo aikaisempina vuosina. Yhteistyötä edistämään on perustettu muun muassa kaikille avoin Asemanseutu-verkosto, jonka tarkoituksena on koota asemanseutujen kehittämiseen liittyviä tietoja sekä jakaa tietoja verkostonsa kautta. (Ympäristöministeriö ym. 2020.) Tämän työn tarkoituksena ei ollut syventyä toimijoiden välisiin toimintaperiaatteiden yksityiskohtiin eikä laatia täydellistä kuvausta toimijaverkostosta, vaan koota yhteen toimijakenttää nykyisen tiedon perusteella ja visuaalisesti hahmottaa eri toimijoiden rooleja ja heidän välisiä

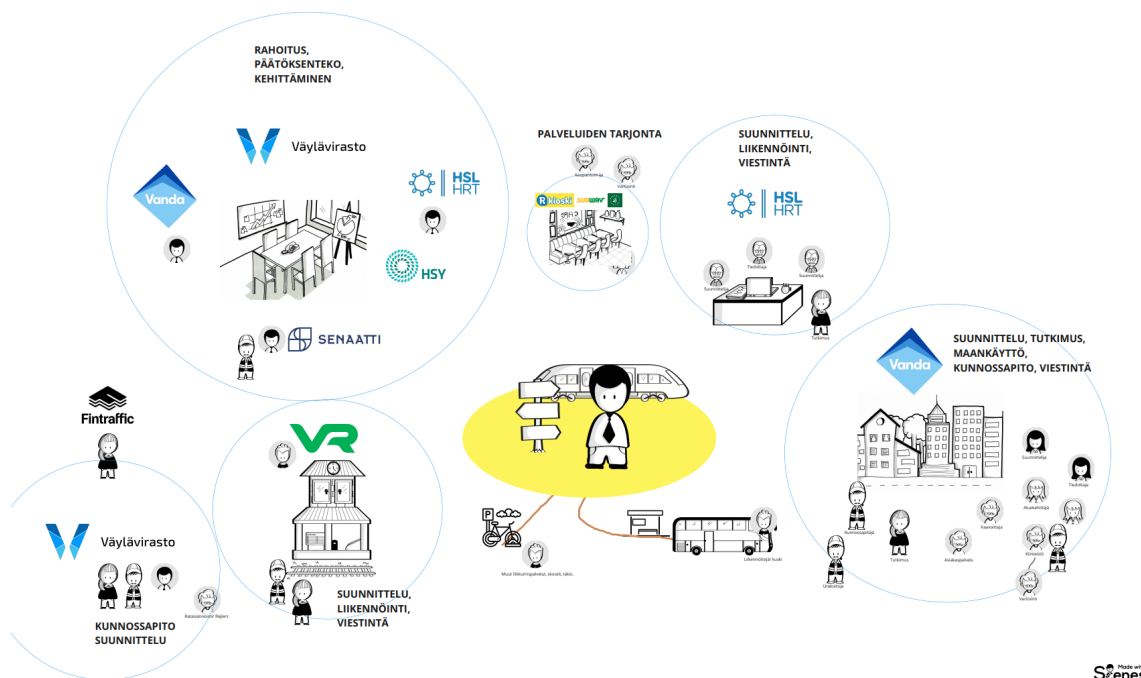
suhteita. Lisäksi tarkoituksena oli herättää työryhmän sisällä keskustelua ja ajatuksia liittyen toimijaympäristöön sekä lisätä toimijoihin liittyvää ymmärrystä.

Tähän tarkoitukseen hyödynnettiin ekosysteemikartta -työkalua (ecosystem map), jonka avulla voidaan visuaalisesti esittää palveluun liittyvä monitahoinen toimintaympäristö. Ekosysteemikartta kuvaa palveluun liittyvien toimijoiden, organisaatioiden ja fyysisten laitteiden välisiä suhteita. Se auttaa ymmärtämään eri toimijoiden välistä tiedonvaihtoa ja resursseja sekä tunnistamaan ilmeisten toimijoiden lisäksi myös muita olennaisia tahoja, jotka liittyvät palvelun toimintaan. Ekosysteemikartan tarkoitus on toimia suunnittelun työvälineenä, jonka avulla kootaan yhteen kerätty tieto, tunnistetaan tärkeimmät toimijat sekä esiin nousseet haasteet tai kysymykset jatkosuunnittelua varten. (Stickdorn & Lawrence & Schneider 2018, 58-62.)

Ekosysteemikartan laatiminen aloitettiin pohtimalla toimijoita käyttäjän näkökulmasta. Mitä palveluita ja tilanteita käyttäjä kohtaa asemalla sekä matkalla asemalle. Eri toimijoista laadittiin lista, jonka lähtökohtana toimi aikaisemmat selvitykset sekä Vantaan työryhmän kanssa käydyt keskustelut. Sen jälkeen määriteltiin eri toimijoiden rooli karkealla tasolla (päätöksenteko, maankäyttö, suunnittelu, tutkimus, kunnossapito, liikennöinti, viestintä, asemapalvelut) ja jaettiin toimijat organisaatioiden mukaan ryhmiin. Lisäksi muodostettiin yksi ryhmä liittyen rahoituksen ja päätöksenteon teemaan. Seuraavaksi visualisoitiin tunnistetut toimijat ja ryhmät, jonka jälkeen käytiin työryhmän kanssa keskustellen läpi, millaisia ajatuksia ekosysteemikarttaan liittyy ja mitä kysymyksiä se herättää.

## Tulokset

Tuloksena saatiin yksinkertaistettu esitys toimijakentästä (kuva 6).



Kuva 6. Asemaympäristöjen kehittämiseen liittyvä toimijaympäristö.

Keskeisinä havaintoina huomattiin, että toimijakenttä on monipuolinen ja eri asioiden vastuut ovat pirstaloituneet eri toimijoille. Esimerkiksi yhden aseman kunnossapidosta voi vastata sekä Väylävirasto että kaupunki. Samoin asemien suunnittelu voi pilkkoutua eri toimijoille ja eri asiantuntijoille organisaation sisällä. Täten todettiin, että käyttäjän kokemukseen vaikuttaa moni eri toisistaan riippumaton toimija. Lisäksi huomattiin, että eri toimijoilla on omia tavoitteita ja motivaatioita kehittää asemia. Tästä syystä selkeää yhtenäistä tavoitetta oli vaikea määrittellä. Kun pohdittiin toimijoiden yhteistä motiivia kehittää asemia käyttäjälähtöisesti, nousi esiin tavoite kasvattaa joukkoliikenteen osuutta sekä vähentää ilkeävaltaa ja häiriökäyttäytymistä.

Toimijaympäristö herätti työryhmässä myös seuraavanlaisia kysymyksiä:

- Miten eri toimijoiden kehittämisajatuksia priorisoidaan?
- Miten käyttäjätietoa viedään rahoituspäätöksien tekijöille?
- Kenen toimijan/toimijoiden tietoon nykyiset kehittämis-/rahoituspäätökset pohjautuvat? Pohjautuvatko ne omiin tietolähteisiin? Onko tieto yhtenäistä eri toimijoiden välillä?

- Millä kaikilla tavoilla yhteistyötä tehdään?
- Ovatko kunnossapidon vastuualueet kaikille selkeästi esillä ja saatavissa?

Lisäksi keskusteltiin eri toimijoiden välisestä tiedonkulusta ja kontakteista.

### 3.2.3 Käyttäjien ymmärrys

Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti työn yhtenä tavoitteena oli valikoitujen asemien käyttäjien ja heidän tarpeiden parempi ymmärtäminen suunnittelun lähtötiedoiksi. Käyttäjäymmärrystä kartoitettiin verkkokyselyn ja asemien havainnointikävelyiden avulla. Ohessa on kuvattu käytetyt menetelmät ja niistä saadut tulokset.

#### **Tausta ja menetelmät**

Tarkoituksena oli selvittää, millaisia käyttäjiä asemilla on, miksi he käyttävät asemaa, miten he kokevat asemaympäristön sekä matkan asemalle. Lisäksi haluttiin tietää, miten käyttäjät haluaisivat kehittää asemaa ja sen ympäristöä. Menetelmiksi valittiin sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä, koska tutkimuksessa haluttiin kerätä sekä mitattavaa että kuvailevaa tietoa käyttäjien mielipiteistä ja tarpeista. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu kohteen ja ilmiöiden kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Tutkimuksen tuloksia voidaan luokitella, vertailla ja kuvata numeraalisesti. Tutkimuksella voidaan vastata kysymyksiin, kuten mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. (Heikkilä 2014.) Kvalitatiivinen tutkimus tukee numeroihin perustavaa tutkimusta, sillä sen avulla pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan vastata kysymyksiin miksi, miten ja millainen. (Heikkilä 2014).

#### **Verkkokysely**

Kvantitatiiviseksi menetelmäksi valittiin verkkokysely, sillä sen avulla on mahdollista kerätä ja analysoida tietoa laajalta joukolta resurssitehokkaasti ja neutraalisti (Martin & Hanington 2019, 214). Haasteena kyselyissä on heikko vastausprosentti, otoksen edustavuus sekä kysymysten väärinymmärtäminen, joka voi vääristää tuloksia (Valli 2010). Tutkimukseen valikoituvat ne, joilla on

mahdollisuus osallistua tutkimukseen verkossa (Miettinen & Vehkalahti 2013, 84). Kyselyn avulla ei myöskään pystytä keräämään tarkkaa näkemystä käyttäjien tunteista, ajatuksista tai käyttäytymisestä (Martin & Hanington 2019, 214.)

Työssä toteutetussa verkkokyselyssä käytettiin sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Pääpaino oli avoimissa kysymyksissä, koska Heikkilän (2014) mukaan avointen kysymysten avulla voidaan etsiä käyttäjiltä syntyneitä ideoita tai ajatuksia eikä johdatella heitä vastaamaan ennakkoon määriteltyihin kategorioihin. Lisäksi toivottiin avointen vastausten tuovan ymmärrystä ja perusteluita vastauksiin. Kyselyä tehdessä tunnistettiin avoimiin kysymyksiin liittyvät riskit, kuten vastausten työläs käsittely ja luokittelun vaikeus sekä vastaajien kannalta suurempi houkutus jättää vastaamatta (Heikkilä 2014.)

Kysely jaettiin kolmeen osaan: taustatiedot, matkan eri vaiheet sekä yleinen arvio asemasta. Taustatietona kysyttiin, mihin asemaan haluaa kyselyssä vastata, sukupuoli, ikä sekä elämäntilanne. Lisäksi kysyttiin, miksi vastaaja käyttää tai ei käytä kyseistä asemaa ja kuinka tärkeä asema on vastaajalle ja minkä takia. Toisessa osiossa kysyttiin tarkemmin vastaajan mielipiteitä ja kehittämideoita liittyen itse asemaan ja heidän matkaansa asemalle. Ajatuksena oli, että matkan eri vaiheiden erottelu toisi lisäarvoa tutkimukseen. Lisäksi vastaajilta kysyttiin yleisin tapa saapua asemalle. Viimeisessä osiossa kysyttiin vastaajien mielikuvia asemasta sekä numeerista arvosanaa asteikolla 1–6, jossa 6 on paras arvosana. Lisäksi vastaajia pyydettiin monivalintakysymyksen kautta valitsemaan kaikki ne ”väitteet”, jotka kuvaavat valittua asemaa tai omaa matkaansa asemalle. Valintojen määrää ei ollut rajattu. Tällä suljetulla kysymyksellä pyrittiin saamaan määrällistä dataa aseman ominaisuuksista, vaikka samalla tunnistettiin Heikkilän (2014) esiin tuoma riski siitä, että vastausvaihtoehdot eivät välttämättä kata kaikkia mahdollisia osa-alueita. Kyselyn lopussa kysyttiin halukkuutta osallistua tutkimuksen yhteydessä järjestettäviin havainnointikävelyihin asemilla. Havainnointikävelyn tarkoituksesta ja toteuttamisesta oli lyhyt kuvaus ja kiinnostuneet saivat jättää kyselyn yhteydessä yhteystietonsa. Kysymyslomake on esitetty liitteessä 1.

Verkkokysely toteutettiin kaupungin OsallistuvaVantaa.fi -verkkosivujen kautta. Sivuston tarkoituksena on koota tietoa asukasosallistumisen mahdollisuudesta kaupungin ajankohtaisissa hankkeissa ja suunnitelmissa (Vantaa 2023a). Kysely toteutettiin suomeksi Maptionnaire-työkalulla. Kysely oli avoinna 14.4-30.4.2023 ja sitä markkinoitiin kaupungin nettisivuilla, kaupungin facebook-sivuilla sekä Myyrmäen, Korson ja Tikkurilan suuralueiden uutiskirjeissä. Kyselyyn saatiin yhteensä 862 vastausta, joista 17 % poistettiin puutteellisten tietojen tai vastaamisen keskeneräisyyden takia. Yhteensä analysoitavia vastauksia saatiin 715, joista Tikkurilan asemaa koski 220 vastausta, Martinlaakson asemaa 313 vastausta ja Korson asemaa 182 vastausta.

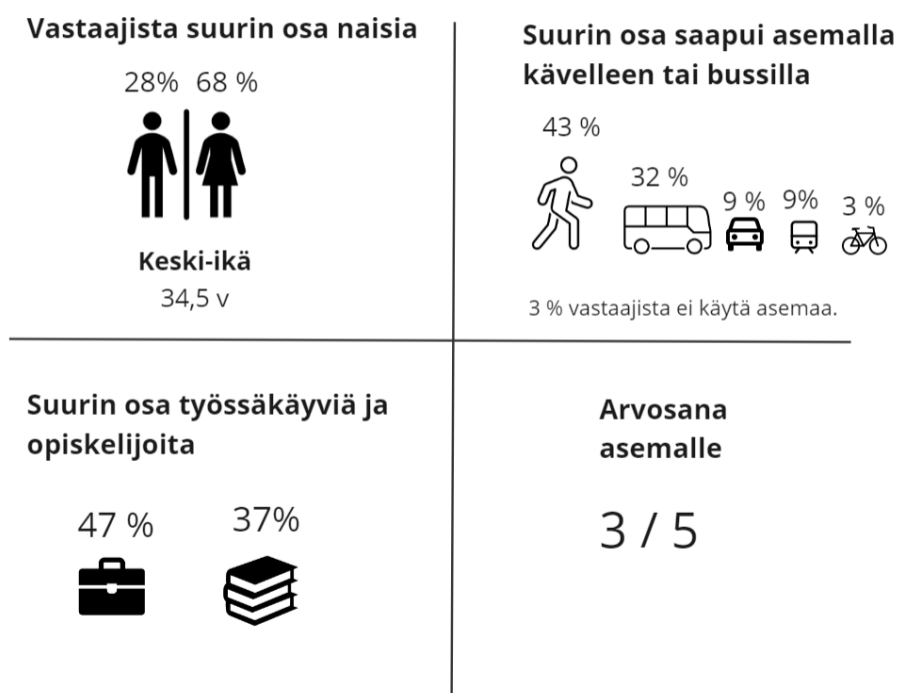
Vastaukset analysoitiin asemittain käyttämällä Microsoft Excel - työkalua. Avoimien vastauksien analysoinnissa hyödynnettiin laadullista sisällönanalyysiä, jotta saatiin käsitystä mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo (Kallinen & Kinnunen 2023.) Käyttäjiltä kysytyjen miellyttävien ja epämiellyttäviä asioiden analyysitapana käytettiin koodausta, jossa avoimet kommentit miellyttävistä ja epämiellyttävistä asioista luokiteltiin asemaympäristöön ja liikkumiseen liittyvien termien avulla. Luokittelussa käytettiin yleisiä ja eritasoisia termejä, kuten "valaistus, sosiaalinen turvallisuus, viherympäristö, hissit, taide, bussimatka". Luokittelu tehtiin, jotta saatiin määrällistä arviota eri ilmiöiden yleisyydestä liittyen asemien olosuhteisiin ja koettuun matkaan asemalle.

Vastaavanlainen analyysi tehtiin myös yleisempien asemaan käyttöön liittyvien syiden analysoimiseen. Aseman roolin ja identiteetin kuvaus muodostettiin aineistolähtöisesti aineistoon syventymisen pohjalta syntyneiden käsitteiden ja kuvausten perusteella. Lisäksi aineiston avainsanoista muodostettiin sanapilvi WordClouds.comin avulla, jossa korostuu yleisimmin mainitut sanat asemaan liittyen.

## **Tulokset**

Kyselyn tulokset analysoitiin sekä yhtenä kokonaisuutena että asemittain. Kaikista kyselyyn vastanneista suurin osa oli työssäkäyviä naisia ja vastanneiden keski-ikä oli 35 vuotta. Täten vastauksissa korostuivat työssäkäyvien naisten

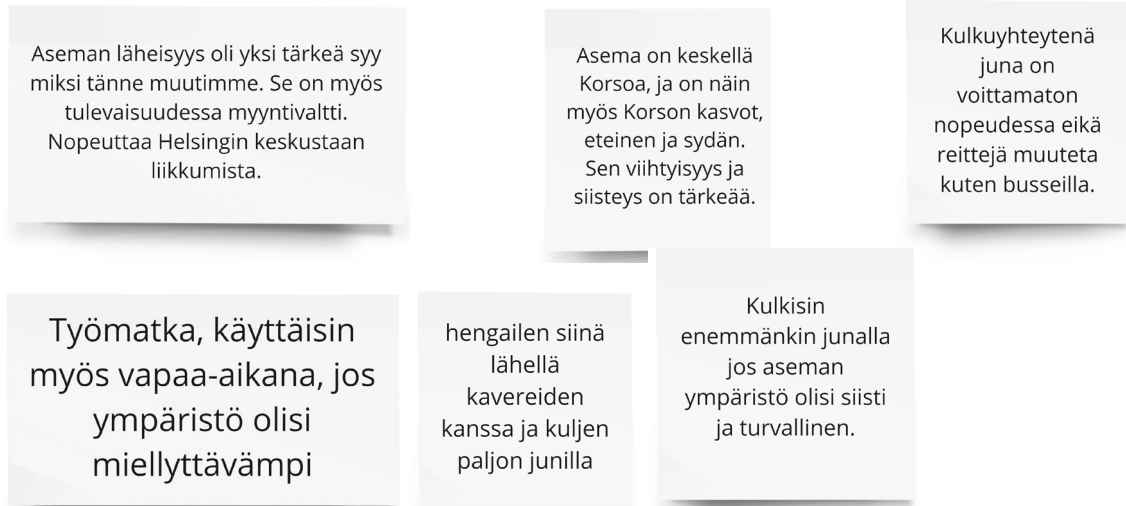
näkemykset. Vastaajaprofiileissa ei ollut suuria eroja asemakohtaisesti. Asemille saavuttiin yleisimmin kävelen. Toiseksi suosituinta oli matkustaa asemalle bussilla. Kuvassa 7 on esitetty kaikkien vastanneiden taustatietoja.



Kuva 7. Kaikkein vastanneiden taustatietoja, n=875

Asemilla on iso merkitys ihmisten arjessa. Kaikilla asemilla suurin osa vastaajista koki aseman erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. Yleisimpiä syitä olivat sen mahdollistama arjen liikkuminen ilman omaa autoa ja sen sijainti palveluiden läheisyydessä. Tikkurilan osalta nousi myös aseman merkitys kaukoliikenteen asemana ja yhteytenä lentokentälle. Kuvassa 8 on esitetty Korson asemaan vastanneiden ajatuksia ja syitä aseman käyttöön ja sen merkitykseen.





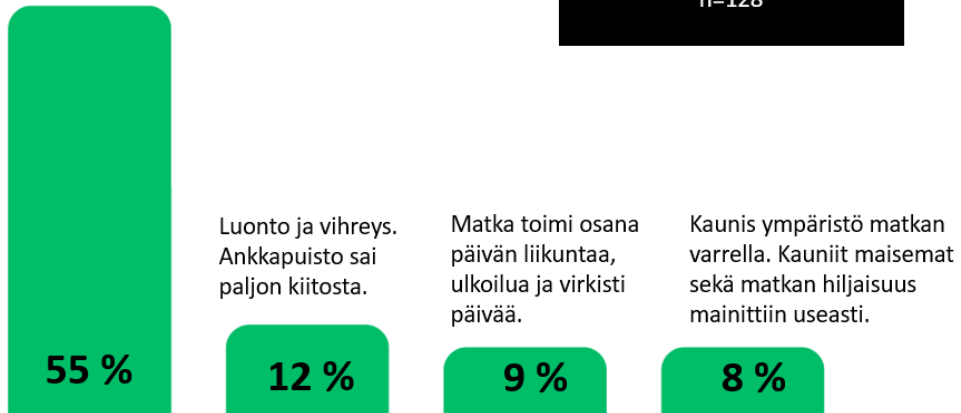
*Kuva 8. Verkkokyselyyn vastanneiden käyttäjien ajatuksia Korson asemasta.*

Vastaajat antoivat keskimäärin neutraaleja arvosanoja asemille. Parhaimman arvosanan sai Tikkurila 3,3/5. Martinlaakson aseman arvosanaksi muodostui 3/5 ja Korson 2,3/5.

Vastaajilta kysyttiin, mikä aseman ympäristössä ja itse asemalla on miellyttävää (kuva 9) ja toisaalta epämiellyttävää (kuva 10). Vastauksissa oli asemakohtaisia eroja, mutta myös samat asiat toistuivat. Miellyttäviksi asioiksi nostettiin muun muassa lyhyt kävelymatka asemalle ja se, että asemalle pääsee eri reittejä eli arvostettiin sitä, että voi valita mieluisan reittinsä. Vihreys ja kasvillisuus sekä taide asemaympäristöissä saivat kiitosta. Lisäksi arvostettiin tilan avaruutta ja selkeyttä niin opasteissa kuin asemalaiturilla. Tilan selkeyden koettiin parantavan muun muassa turvallisuutta. Asemakohtaisesti tarkasteltuna Tikkurilan pyöräparkki koettiin laadukkaaksi ja turvalliseksi, Martinlaakson maalaukset ja graffitit koettiin positiivisena paikallisena asiana sekä Korson liityntäyhteydet niin bussilla kuin autolla koettiin helpottavan omaa matkaa.

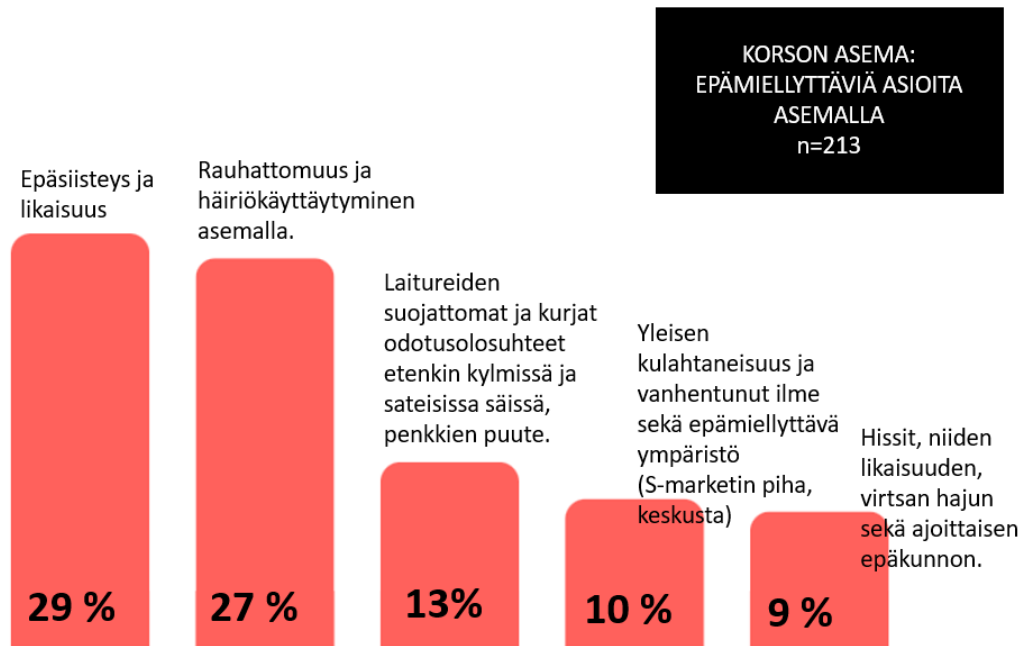
Hyvät yhteydet asemalle niin kävellen, autolla, pyörällä tai bussilla. Etenkin lyhyt kävely matka, liityntäbussien aikataulut ja ilmaiset pysäköintipaikat saivat kiitosta.

KORSON ASEMA:  
MIELLYTTÄVIÄ ASIOITA  
MATKALLA ASEMALLE  
n=128



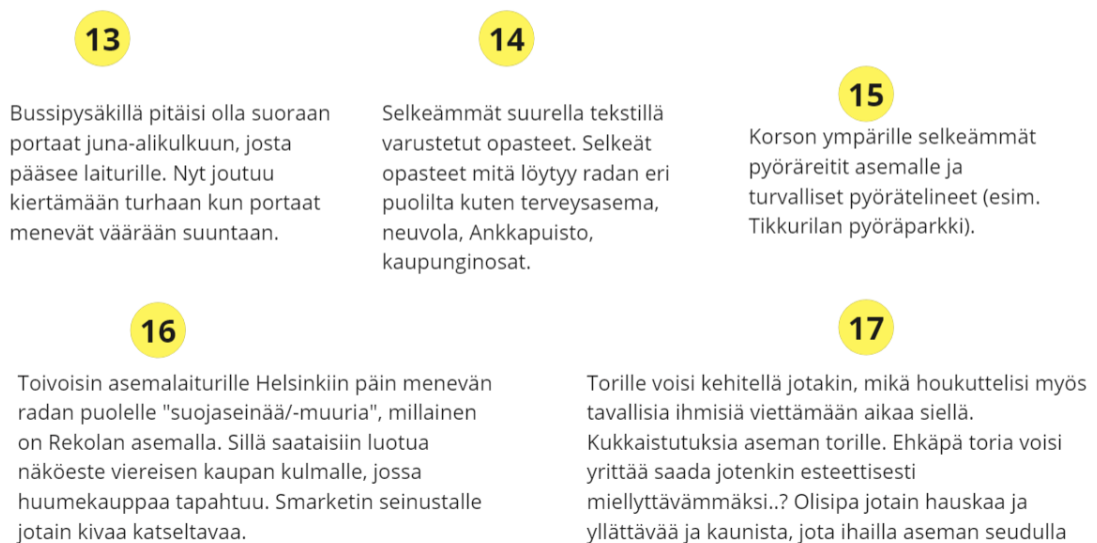
Kuva 9. Vastaajien mielestä miellyttäviä asioita matkalla Korson asemalle.

Epämiellyttäviksi asioiksi nousivat jokaisella asemalla aseman ja sen seudun likaisuus, huono ylläpito sekä turvattomuus johtuen joko muista ihmisistä tai pimeydestä. Useassa vastauksessa mainittiin likaisuuden vähentävän aseman ja siten joukkoliikenteen käyttöä. Asemalle tehtävässä matkassa pidettiin Tikkurilassa epämiellyttävänä muun muassa bussiterminaalin tuulisuutta sekä epämiellyttävää odotustilaa, Martinlaaksossa vastaavasti nousi esille asemalle vievien yhteyksien heikko talvikunnossapito. Korsossa moitittiin opastuksen epäselvyyttä asemalta lähtiessä sekä epäselvyyttä bussien lähtöaikoihin liittyen.



Kuva 10. Vastaajien mielestä epämiellyttäviä asioita matkalla Korson asemalle.

Vastaajat ideoivat myös asemien kehittämiskäsitteitä. Ideat vaihtelivat konkreettisista yksityiskohdista laajempiin kehityskohteisiin. Esiin nousi muun muassa Tikkurilassa sisätilan koristus katonrajassa, jolla saisi vihreyttä enemmän esiin. Martinlaaksossa ideoitiin ostoskeskuksen seinään kelloa, jotta jo kaukaa kävellessä näkisi ajan, kun kiirehtii junaan tai bussiin. Korsossa ideoitiin muun muassa aseman viihtyisyyttä parantavia asioita sekä liikkumisen sujuvuuden parantamista. Kuvassa 11 on esitetty käyttäjien kehittämiskäsitteitä Korson aseman osalta.



Kuva 11. Osa vastaajien nostamista kehittämiskäsitteistä Korson asemalle.

## **Menetelmä 2: Havainnointikävelyt**

Toiseksi käyttäjäymmärryksen menetelmäksi valittiin havainnointikävelyt (contextual interview), joiden tarkoituksena oli syventää verkkokyselystä saatuja tietoja: mikä oli asemaympäristössä miellyttävää ja mikä ei sekä mistä syystä. Havainnointikävelyt, joissa haastatellaan käyttäjää, ovat yksi osallistuvan havainnoinnin menetelmistä. Lerkkasen (2023) mukaan havainnoinnin avulla saadaan ymmärrystä ihmisten todellisesta toiminnasta, ei vain siitä, miten he kertovat toimivansa. Lisäksi havainnointi antaa näkemystä siitä, miten ympäristö vaikuttaa ihmiseen ja tuo konkreettisesti esiin asioita, jotka toimivat tai joita pitäisi kehittää. Havainnoinnin avulla on myös mahdollista saada esille käyttäjien piileviä tarpeita helpommin kuin esimerkiksi kyselyn tai pelkän haastattelun avulla. (Lerkkänen 2023.) Havainnointikävelyn etuja on myös se, että haastateltava pystyy suoraan paikan päällä ja konkreettisesti osoittamaan, mistä on kyse (Stickdorn & Lawrence & Schneider 2018, 120).

Havainnointikävelyyn haettiin vapaaehtoisia verkkokyselyyn vastanneista ihmisistä. Tämä on helppo tapa kontaktoida jo aiheesta kiinnostuneet sekä mahdollisuus syventää jo saatuja vastauksia. Haastatteluiden tarkoitus oli käydä läpi haastateltavan tavallinen matka asemalle sekä keskustella siihen vaikuttavista tekijöistä sekä mahdollisista ideoista matkakokemuksen parantamiseen. Kyselyn kautta kiinnostuneita osallistujia ilmoittautui 63. Heitä kontaktoitiin sähköpostitse, jossa kerrottiin lyhyesti kävelyiden tarkoitus, toteutustapa sekä ehdotus ajankohdasta. Sähköpostissa pyydettiin halukkaita vielä erikseen ilmoittautumaan kävelyihin. Haastateltaville luvattiin kiitokseksi R-kioskin kahvi ja pulla -lipuke. Tavoitteena oli järjestää kuusi havainnointikävelyä eli haastatella kahta käyttäjää jokaisella asemalla. Kävelyyn ilmoittautui yhteensä 13 vapaaehtoista. Haastatteluihin valittiin kuusi ensimmäiseksi ilmoittautunutta. Yksi ilmoittautuneista perui osallistumisensa ennen kävelyä, jolloin havainnointikävelyä toteutettiin viisi. Valittuja ei haastateltu etukäteen vaan valittujen kanssa sovittiin suoraan tarkka kävelyn ajankohta ja lähtöpaikka. Kaikki haastateltavat käyttivät asemaa päivittäin ja kaikki asuivat aseman lähellä. Haastateltavien tarkkaa ikää ei kysytty, mutta arviolta he olivat 40–50 -vuotiaita. Haastateltavista neljä oli naisia ja yksi mies.

Havainnointikävelyiden tarkoituksena oli havainnoida ja haastatella ihmistä hänelle tutussa kontekstissa. Havainnointikävelyissä käveltiin yhdessä haastateltavan kanssa hänen normaali matkansa kotoa asemalle ja kierrettiin tarkasteltava asema kokonaisuudessaan. Haastattelu toteutettiin keskustelevana puolistrukturoituna haastatteluna, jossa haastattelija oli listannut valmiiksi ylätasoa kysymyksiä haastattelun tueksi. Haastattelulomake on esitetty liitteessä 2. Havainnointikävelyn kokonaiskesto oli keskimäärin noin tunti. Haastattelun toteutti opinnäytetyöntekijä, joka samalla kuvasi ja kirjasi huomioita. Havainnointikävelyistä tehtiin käsimuistiinpanot haastattelijan vihkoon sekä kävelyä matkaa esittävä kuvasarja otetuista valokuvista. Havainnot ja valokuvat yhdistettiin kuvaamaan haastateltavan matkaa ja sen aikana esiin nousseita havaintoja.

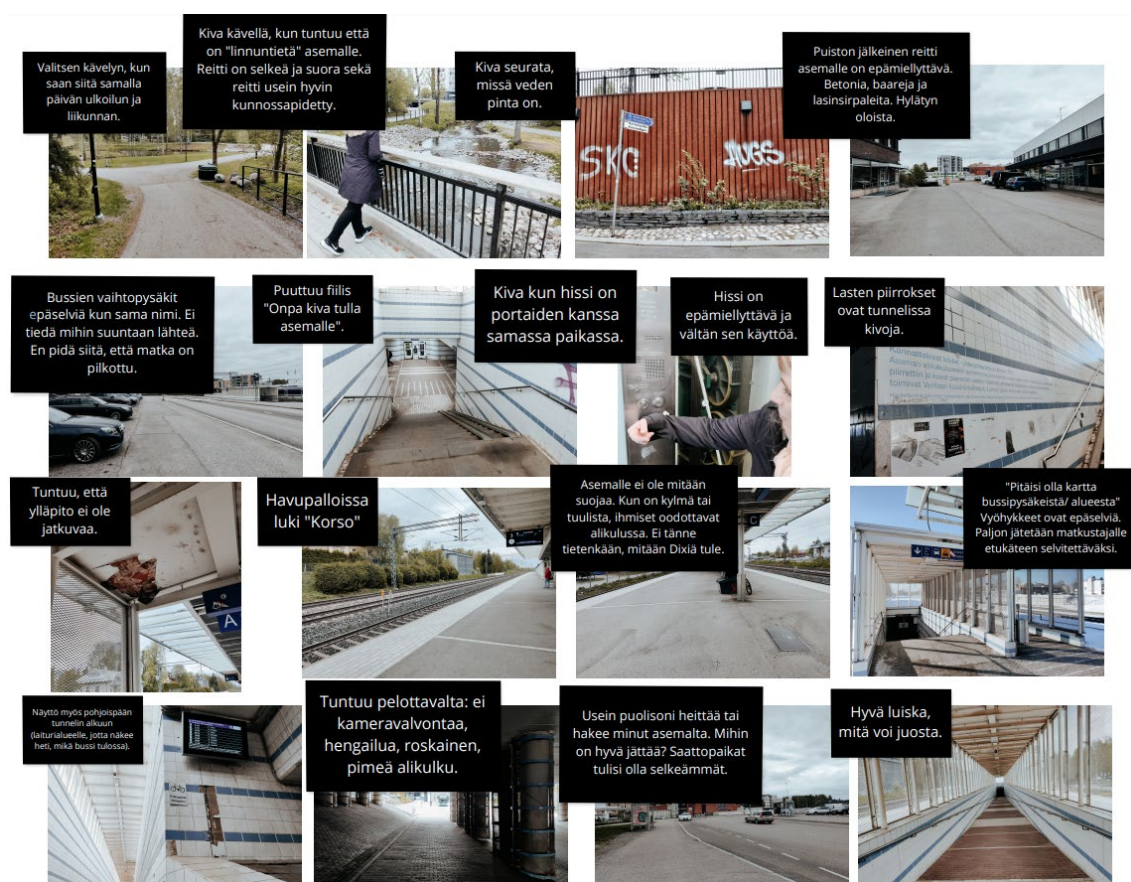
## **Tulokset**

Havainnointikävelyiden tuloksena kolmesta haastattelusta (Korson ja Martinlaakson kävelyt) saatiin verkkokyselyn tuloksia syventävää tietoa. Tikkurilan haastatteluiden osalta haastatteluiden tulokset eivät syventäneet verkkokyselystä saatuja tietoja, joten havainnointikävelyistä saatuja tuloksia ei analysoitu erikseen. Ohessa on kuvattu Korson ja Martinlaakson havainnointikävelyn tulokset sekä kuvasarjat (kuva 12 ja 13).

Korson havainnointikävelyyn osallistui henkilö, joka käytti junaa satunnaisesti, pääosin työmatkoihin, mutta koki aseman tärkeäksi osaksi Korson identiteettiä ja alueen yhteyksiä Helsinkiin. Hän liikkui pääosin autolla, koska se on hänelle sujuvin ja helpoin tapa liikkua arjessa. Matka asemalle on helpoin tehdä kävellen, koska silloin saa myös päivän ulkoilu- ja liikunta-annoksen. Matkalla koettiin miellyttäväksi suoraviivainen yhteys asemalle, viherympäristö ja luonnonläheisyys sekä kulkuväylien hyvä kunnossapito. Lisäksi hän totesi, että on hyvä, kun on näköyhteys laturille asemaa lähestyttäessä, koska silloin *“tietää minne mennä ja onko juna juuri mennyt”*.

Asioita, jotka matkasta jäivät mieleen, olivat rauhallisuus, veden solina, kuntoilu, lintujen ääni sekä negatiivisessa mielessä baarit. Asema herätti enemmän

epämiellyttäviä tunteita. Haastateltavan mukaan asemalle tultaessa puuttuu fiilis, että *“onpa mukava tulla asemalle”*. Osittain sen takia, että *“aseman rakenteista näkee, että sitä ei ylläpidetä tai korjata”*. Haastateltava mainitsi esimerkkinä myös kivat havupallot asemalaituria vastapäätä, jossa ennen luki Korso ja nyt sen on annettu kasvaa pois. Epämiellyttävinä asioina haastateltava mainitsee roskaisuuden, pimeän alikulun, metelin sekä sääoloille altistumisen laiturilla. Hän kaipasi jonkinlaista tuulensuojaa laiturille sanomalla, että *“ei tähän kuitenkaan mitään Dixiä rakenneta”*. Lisäksi hän kaipasi selkeämpiä saattoliikennejärjestelyitä. Tärkeinä asioina hän piti kaupan ja bussien läheisyyttä, liityntäpysäköintiä sekä lippuautomaattia. Ohessa on tiivistetty kuvasarja havainnointikävelystä ja sen aikana syntyneistä huomioista.



Kuva 12. Kuvasarja Korson aseman havainnointikävelyiltä.

Martinlaakson havainnointikävelyihin osallistui kaksi henkilöä. Toinen käytti asemaa päivittäin työmatkoihin ja toinen vapaa-ajan matkoihin ja asiointiin. Molemmat kävelivät aseman ympäristössä päivittäin ja kokivat aseman erittäin tärkeäksi osaksi Martinlaaksoa ja paikallista identiteettiä. Toinen haastateltavista

toi esiin, että on valinnut asuinpaikakseen aseman läheisyyden, jotta ei tarvitse omistaa autoa.

Haastateltavien matkat asemalle kulkivat eri reittejä pitkin, mutta molemmat kokivat miellyttäväksi suoran ja selkeän reitin asemalle, viherympäristön sekä autoliikenteen etäisyyden. *“Ihana Jasmikekukan ‘mansikan tuoksu’. Kiva kun joku on ajatellut, miten kukat kukkii eri vaiheissa. Aina odottaa, että mikähän seuraavaksi kukki”*. Lisäksi miellyttävänä pidettiin kohtaamiset muiden ihmisten kanssa matkan varrella: *“Ihanaa, kun tulee tuttuja vastaan.”*. Toisen haastateltavan reitti oli yhdistetty kävely- ja pyörätie, jolla oli paljon vilkasta liikennettä eri suuntiin. Tämä koettiin epäselväksi ja siihen toivottiin esimerkiksi kulkusuuntien tai kävelyn erottelemista pyöräilystä. Asema-alueen rauhattomuus tunnistettiin, mutta paikallisena siihen on tottunut eikä se varsinaisesti pelottanut. Rauhattomuus ja epäsosiaalinen käytös vaikutti haastateltavien omaan toimintaan. *“Pitää hieman aistia, millä tuulella kukakin on ja mihin väistää. Eli kiva kun on tilaa ja eri vaihtoehtoja mennä laiturille.”* *“Tarkkaan pitää miettiä, mihin jättää pyöränsä”*. Molemmat haastateltavista toivat esiin bussiterminaalin hyödyt aseman läheisyydessä. *“Se on hyvä, että asemalta näkee, miten bussit menee, jos junissa on joku häikkä”*. *“Iltaisin paluumatkalla kotiin, kun haluaa välttää juna-asemaa, niin kuljen bussilla”*.

Asemalla haastateltavat kehuivat asemarakennuksen maalauksia: *“Maalaukset ovat aivan ihania. Tämä on välittämistä”*. Toinen haastateltavista toi myös esiin, miten välinpitämättömyys vaikuttaa: *“Jos näyttää, että ei välitetä, niin se ruokkii sitä”*. *“Esimerkiksi nuo nykyiset aseman maalaukset. Ei näitä haluta sotkea, koska Jesse, joka on täältä, on ne tehnyt”*. Laiturialueen avaruus sekä hyvät näköyhteydet kaikkiin ilmansuuntiin koettiin miellyttäväksi ja turvallisuuden tunnetta lisääväksi. *“Tietää, mitä nurkan takaa tulee ja pystyy tarkkailemaan, ketä on ympärillä”*. Laiturin penkkejä pidettiin hyvinä, mutta ne todettiin likaisiksi: *“Tavarat voi istua”*. Yleisesti aseman likaisuudesta tai rauhattomuudesta todettiin, että *“tää kuuluu lähioon”*. Haastateltavat arvostivat aseman tuomaa lisäarvoa liikkumisen mahdollisuuksiin ja ympärillä olevien palveluiden saatavuuteen.



Kuva 13. Kuvasarja Martinlaakson aseman havainnointikävelyiltä.

### 3.2.4 Tutkimustiedon kiteyttäminen

Nykytilan analyysin, toimijakartoituksen, verkkokyselyn ja havainnointikävelysten kautta kerättiin laajasti dataa asemista, toimijoista sekä käyttäjistä. Työssä kiteytettiin kerätty tieto, jotta eri menetelmillä saatuja tuloksia voitaisiin hyödyntää jatkosuunnittelussa. Kiteytyksen tavoitteena oli tunnistaa kokonaisuuksia ja tehdä yksittäisistä havainnoista yleistyksiä.

#### Tausta ja menetelmät

Palvelumuotoilussa on monia keinoja visualisoida, tehdä yhteenvetoja ja tuoda esiin tutkimuksessa kerättyä dataa (Stickdorn & Lawrence & Schneider 2018,



126). Tässä tutkimuksessa käyttäjätiedon kiteyttämisessä hyödynnettiin persoonakuvauksia sekä samankaltaisuuskaaviota (eng. affinity diagram).

### **Persoonat**

Persoonat ovat havainnollistavia kuvauksia käyttäjistä ja ne toimivat työkaluna käyttäjäymmärryksen lisäämiseen. Persoonat kuvaavat fiktiivisen hahmon käyttäytymistä ja yksittäinen persoona edustaa tietyn käyttäjäryhmän motiiveja, rooleja sekä koettuja esteitä tai haittoja. (Miettinen 2011.) Työssä hyödynnettiin persoonia, sillä jo työn alussa tunnistettiin, että käyttäjistä kerätty tieto perustuu vahvasti matkustajamäärien laskentaan eikä käyttäjistä ole kerätty systemaattisesti ja tiivistetysti tietoa. Täten ajateltiin persoonien tuovan lisäarvoa ja tukea suunnittelun tueksi. Stickdornin ym. (2018) mukaan persoonien tarkoitus on herättää empatiaa ja ymmärrystä, jotta suunnittelussa osataan ottaa huomioon eri käyttäjäryhmien tarpeita ja etsiä niihin ratkaisuja.

Holtzblattin (2004) mukaan persoonat ovat yhden sivun mittainen kuvaus tyypillisestä käyttäjästä, jossa yhdistyy samanlaiset käyttäjätarpeet yksittäisistä käyttäjistä. Persoonalle annetaan realistinen nimi, "valokuva", josta käy ilmi persoonan luonne ja tekstikuvaus. Kuvauksessa kerrotaan lyhyesti persoonan tausta ja tavoitteet. Lisäksi kuvauksessa esitetään persoonan tehtävät ja rooli. Määrällisesti persoonia suositellaan valittavan 3–7. (Holtzblatt 2004.)

### **Tulokset**

Työssä laadittiin seitsemän persoonaa kerätyn käyttäjätiedon sekä luvussa 3.2.2. esitetyn toimijaympäristön kuvauksen avulla. Esimerkkipersoonia on esitetty kuvassa 14. Persoonista kaksi kuvasti toimijoita ja viisi eri käyttäjäryhmiä. Persoonat laadittiin Miettisen (2011) ja Holtzblattin (2004) ohjeiden mukaan. Persoonat nimettiin rooliensa mukaisesti. Kuvaukseen liitettiin persoonan tunnetilaa kuvaava valokuva sekä lyhyt esimerkkilause tai -lauseita. Persoonan kuvaukseen kirjattiin syy, miksi persoona käyttää asemaa tai mikä rooli persoonalla on asemaan liittyen. Lisäksi kuvaukseen liitettiin asemien käyttöön tai kehittämiseen liittyviä haasteita (punaisella) tai esteitä sekä mahdollisuuksia ja motiiveja (vihreällä).



Kuva 14. Esimerkkejä persoonista.

Ohessa on lyhyesti kuvattu laaditut toimija- ja käyttäjäpersoonat sekä kunkin persoonan erityispiirre. Kaikki persoonakuvaukset on esitetty liitteessä 3.

## TOIMIJA-PERSONAT:

- **Suunnittelu ja kehittäminen:** Erityispiirteinä tunnistettiin yhteistyön ja yhteisten tavoitteiden tarve, tiedonvaihdon ja käyttäjätiedon puuttuminen.
- **Kunnossapito:** Erityispiirteinä tunnistettiin, että kunnossapidon näkökulmana on perusrakenteiden ja hoidon turvaaminen. Käyttäjätieto näyttäytyy yleisimmin lisäarvon sijaan negatiivisena palautteena.

## KÄYTTÄJÄ-PERSONAT:

- **Asemalla kokoontuja:** Erityispiirteinä tunnistettiin tarve vapautteen eikä valvontaan sekä ennakkoluulojen kyseenalaistaminen.
- **Tukea tarvitseva matkustaja:** Erityispiirteensä tunnistettiin, että käyttäjäryhmä on erityisen riippuvainen ulkoisista olosuhteista ja kyse on enemmin matkanteon edellytyksistä kuin viihtyisyystekijöistä.
- **Rutiinimatrustaja:** Erityispiirteinä tunnistettiin, että poikkeusjärjestelyt olivat merkittävässä roolissa matkanteon onnistumisessa.
- **Asemapalveluiden hyödyntäjä:** Erityispiirteensä tunnistettiin, että matkanteon nopeus on toissijaista, kunhan se vaan on tehty helpoksi ja se palvelee muitakin arjen toimia.
- **Satunnainen matkaaja:** Erityispiirteensä tunnistettiin korkea vaatimustaso palvelun toiminnalle. Saattaa verrata palvelua esimerkiksi autoilun

helppouteen. Käyttäjryhmällä ei ole paikallistuntemusta, jonka avulla voi korjata palvelun heikkoudet.

### **Samankaltaisuuskaavio (eng. affinity diagram)**

Työssä hyödynnettiin persoonien lisäksi samankaltaisuuskaaviota (affinitydiagrammi, lähisuhdekaavio) käyttäjätiedon kiteyttämiseksi. Samankaltaisuuskaavion avulla voidaan tunnistaa yksittäisten käyttäjien kommentteista yleisempiä ilmiöitä tai teemoja, jotka toimivat käyttäjälähtöisinä tarpeina (Holtzblatt 2004, 160). Samankaltaisuuskaavion tarkoituksena on esittää kerätystä aineistosta asioita ja ilmiöitä hierarkkisessa järjestyksessä. Samankaltaisuuskaavion yksittäisistä havainnoista tiivistyy ryhmittelyn kautta yleisempiä teemoja tai ilmiöitä. Tärkeää on, että teemat ja ilmiöt nousevat aineistosta, eikä niitä päätetä etukäteen. Tarkoituksena on, että tunnistetut teemat nimetään kuvaamaan käyttäjien toimintaa tai ajattelua, eikä yksittäisiä asioita. Täten aineistossa säilyy käyttäjän ääni. (Holtzblatt 2004, 160.) Lerkkasen (2013) mukaan samankaltaisuuskaavio on menetelmä, jolla jäsennetään kerätty ja usein hajanainen aineisto ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Samankaltaisuuskaaviota hyödynnettiin verkkokyselyn ja havainnointikävelyiden tuloksien syvempään analyysiin, jotta käyttäjien tarpeita ja näkemyksiä ymmärrettäisiin paremmin. Samankaltaisuuskaaviossa yhdistettiin aiemmin tehdyn verkkokyselyn laadullisen sisältöanalyysin ja havainnointikävelyiden tuloksia.

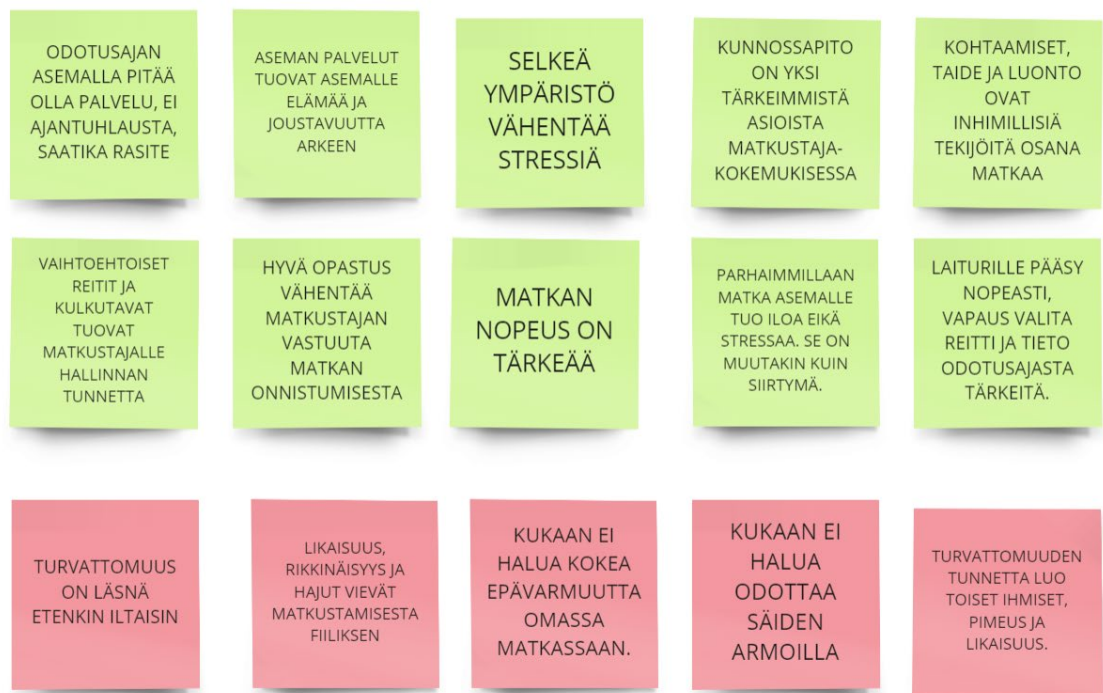
### **Tulokset**

Samankaltaisuuskaaviot tehtiin jokaisen aseman aineistolle erikseen ja siinä hyödynnettiin Lerkkasen (2023) esittämiä ohjeita. Yksittäiset kommentit jaoteltiin positiivisiin (vihreä) ja negatiivisiin (punainen) kommentteihin. Tämän ajateltiin auttavan kokonais kuvan hahmottamisessa (kuva 15).



Kuva 15. Esimerkki samankaltaisuuskaavion toteutuksesta.

Kuvassa 16 on tiivistetty samankaltaisuuskaavion avulla tehdyt päähavainnot liittyen asioihin, jotka vaikuttavat käyttäjien kokemuksiin asemaympäristössä ja matkanteossa asemalle. Tuloksissa on kiteytetty miellyttävät (vihreä) ja epämiellyttävät (punainen) tekijät aseman käyttäjäkokemukseen liittyen.



Kuva 16. Päähavainnot asioista, jotka vaikuttavat käyttäjäkokemukseen asemalla ja sen ympäristössä.

Kaikilla asemilla nousi esiin, että matkakokemukseen vaikuttaa asemaympäristön turvattomuus ja aseman likaisuus. Kaikilla asemilla nostettiin esille myös lähellä olevien palveluiden tärkeys. Lisäksi odottaminen osana matkaa koettiin joko lisäarvona tai haittana matkalle, riippuen odotuksen olosuhteista. Tärkeänä osana matkaa näkyi myös asemalle tehtävän matkan

onnistuminen. Matkassa tärkeää oli eri kulkutapojen vaihtoehdot sekä vaihtoehtoisten kulkuyhteyksien tuoma hallinnan tunne ja joustavuus. Asemakohtaisesti Tikkurilassa nousi esille opastuksen tärkeys, Korsossa kauniit reitit asemalle ja Martinlaaksossa taiteen ja ihmisten kohtaamisten tuomat ilot.

Samankaltaisuuskaavion perusteella kiteytettiin kuvaukset asemien käyttäjistä ja käyttäjien kuvaukset asemista. Kuvassa 17. on esitetty vastauksien perusteella laaditut analyysit asemien käyttäjistä ja asemien roolista käyttäjien näkökulmasta. Kerättyjen käyttäjäkokemuksien perusteella Tikkurila profiloituu vilkkaana kaikkien vantaalaisten solmukohtana, joka on toimiva asema niin lähi- kuin kaukoliikenteen matkustajille. Asemaa käytetään työmatkojen lisäksi vapaa-ajan matkustamiseen ja läpikulkuun. Martinlaakso ja Korso sen sijaan profiloituvat lähiasemina, jota yleisimmin käyttävät alueen asukkaat ja joille asema on tuttu. Martinlaakson asemaa kuvaillaan kotoiseksi ja sen ympärillä olevia palveluita arvostetaan. Korsoa kuvaillaan näistä asemista negatiivisimmin kolkoksi ja eniten läpikulkuasemaksi.

TIKKURILA	KORSO	MARTINLAAKSO
<p><b>TÄYNNÄ RISTEÄVIÄ IHMISIÄ.</b> Asema palvelee vantaalaisten lisäksi koko muuta Suomea ja ulkomailta tulevia turisteja. Tikkurilan asemaa käyttävät kaikki: oli sitten menossa töihin, kouluun, harrastuksiin tai lomalle. Asemalla kulkee päämäärätietoisia rutiinimatkustajia, myöhässä juoksevia vaihtajia junaan tai bussiin, käytävällä ja kahviloissa odottavia uusia matkustajia, kaupoissa ja ravintoloissa käyviä Dixin asiakkaita ja asemalla hengailevia ajanviettäjiä.</p> <p><b>KAIKKIEN MUTTA EI KENENKÄÄN</b> Asema koetaan solmukohtaksi. Sitä ei koeta lähiasemaksi, vaikka monille se on lyhyen matkan päässä. Moni on voinut valita asuinpaikaksi Tikkurilan aseman takia, mutta silti asema ei ole tikkurilaisten. Aseman erottautumistekijä on sen lyömättömät liikenneyhteydet ja palvelut, mutta se kaipaa vielä suurten opastaulujen tueksi jotain mikä erottaa sen tummasta möykystä ja jotain mikä saa sen tuntumaan omalta.</p>	<p><b>IHMISIÄ JUNALLE JA JUNASTA KOTIIN</b> Toimii lähiasemana, kun matkataan töihin tai vapaa-ajalla. Etenkin matkat Helsinkiin tehdään tältä asemalta. Asema toimii myös vaihtopaikkana Tikkurilaan tai Helsinkiin hyvien bussiyhteyksien ja hyvän (ilmaisen) liityntäpysäköinnin ansiosta. Käyttäjäkunta on enimmäkseen lähialueen asukkaita, jotka kokevat junan olevan välttämätön oman liikkumisen näkökulmasta. Osa valitsisi bussin, mutta juna on nopeampi. Autokin koetaan houkuttelevaksi, jos semmoisen omistaisi tai se ei olisi liian kallista.</p> <p><b>HYLÄTTY POTENTIAALI</b> Aseman merkitys ja tärkeys muodostuu ohi kulkevista junista. Muuten asema tai sen ympäristö koetaan surulliseksi ja osittain myös hylätyksi. Käyttäjät kokevat, että asemasta ei pidetä tarpeeksi hyvää huolta tai sen ympäristöä ei kehitetä nykyistä monipuolisemmaksi ja viihtyisämmäksi. Asiaa konkretisoi monelle aseman Korso-istutus, jonka on annettu kasvaa umpeen.</p>	<p><b>TUTTUJA KASVOJA JA VIERAILEVAA PIIPAHTAJAA</b> Asemaa käyttävät lähialueen asukkaat arjen matkoihinsa. Junaan hypätään, kun pitää päästä töihin, kouluun, harrastuksiin tai tapaamaan kavereita. Etenkin Helsinkiin, Tikkurilaan ja Myyrmäkeen menneessä junaan tuntuu olevan ykkösvaihtoehto nopeutensa takia. Matkustajista osa onkin valinnut asuinpaikkansakin aseman takia - jotta elämä ilman autoa onnistuisi. Asemalle saapuu myös lähialueilta porukkaa hyödyntämään Martinlaakson palveluita: ostari, kirjasto, terveysasema houkuttelevat junan kyytiin tai muualta tulevia junaan vaihtajia parempien yhteyksien takia. Asemalla sekoittuvat tutut kasvat vierailijoihin.</p> <p><b>INHIMILLINEN MARTSARI</b> Martti - monen kotiasema. Asemaa kuvataan inhimilliseksi ja tutuksi lähiasemaksi, joka hoitaa hommansa. Asemalta ei odoteta enempää kuin se on. Se on aikakautensa kuva, jota värit piristävät, mutta nuhjuisuus ja laikisuus ottavat yhä enemmän valtaa. Martista välitetään ja se koetaan kuvastavan omaa asuinaluetta. Se on lunastanut paikkansa osana aluetta ja sitä kautta hyväksytään, että asema nyt on mitä on. Kunhan toimii.</p>

Kuva 17. Asemien ja niiden käyttäjien kuvaukset, jotka on laadittu käyttäjä tutkimuksen perusteella.

### 3.3 Tuplatimantin II osa: Kehitä ja tuota

Palvelumuotoiluprosessi eteni nykytilan analyysin ja käyttäjätiedon kiteytyksen jälkeen tuplatimanttiprosessin toiseen vaiheeseen. Toisessa vaiheessa tunnistettiin tärkeimmät asemiin liittyvät kehittämiskohteet ja ideoitiin niihin ratkaisuja. Luvussa kerrotaan, miten tärkeimpien kehittämiskohteiden tunnistaminen, valitseminen, ideointi ja ideoiden validointi on tehty ja esitellään syntyneet tulokset.

#### 3.3.1 Ilmiöiden tunnistaminen

Seuraavaksi työssä keskityttiin ratkaisemaan, mitkä olivat tärkeimpiä asioita tai ilmiöitä asemien kehittämisessä käyttäjien näkökulmasta. Ilmiöiden tunnistamisen perustana käytettiin kerättyä ja kiteytettyä tietoa käyttäjistä, asemista sekä toimijaympäristöstä. Ilmiöiden tunnistamista varten järjestettiin yhteissuunnittelutyöpaja, jonne kutsuttiin eri asiantuntijatahoja liittyen asemaympäristöjen kehittämiseen. Ilmiöiden tunnistaminen haluttiin tehdä asiantuntijoiden kanssa, sillä taustalla oli ajatus samalla tutustuttaa heitä käyttäjiltä kerättyyn aineistoon liittyen asemien kehittämiseen.

Työpajan tavoitteena oli esitellä kerättyä käyttäjätietoa asemista sekä yhdessä osallistujien kanssa tunnistaa tärkeimmät aineistosta nousevat ilmiöt jatkosuunnittelua varten. Työpajan menetelmäksi valittiin "wall walk", koska Holtzblattin (2004) mukaan menetelmä soveltuu tilanteisiin, jossa tavoitteena on yhdistää kerätty data tulevan suunnitteluvaiheen lähtötiedoksi. Wall walkin ideana on, että tutkimusaineisto kootaan osallistujien tutustuttavaksi ja osallistujille annetaan tietty aika tutustua aineistoon itsenäisesti. Tämän jälkeen tai samalla, kun he tutustuvat aineistoon, osallistujat voivat kirjoittaa muistiin syntyneitä ideoita tai tunnistaa mahdollisia lisätutkimuskohteita jatkosuunnittelua varten (Holzblatt 2004.)

Työpajaan kutsuttiin 28 edustajaa kaupungin eri yksiköistä (suunnittelu, kehittäminen, nuorisotoiminta ja kunnossapito), HSL:stä, VR:ltä ja Väylävirastosta. Työpaja nimettiin yhteistilaisuudeksi, jossa tarkoituksena oli

kehittää asemia käyttäjälähtöisesti. Kutsussa kerrottiin lyhyesti, mihin tilaisuus liittyy ja mikä on tilaisuuden tarkoitus. Työpajaan osallistui 15 henkilöä. Työpaja kesti kolme tuntia ja se toteutettiin kaupungin tiloissa Vantaalla. Työpajan ”wall walk” -aineistona hyödynnettiin luvussa 3.2 esitettyjä materiaaleja jokaisesta asemasta: verkkokyselyn tulokset, tuloksista tehty samankaltaisuuskaavio, persoonat, ekosysteemikartta ja havainnointikävelyn valokuvat (kuva 18).



Kuva 18. Esimerkki työpajan wall walkin aineistoista yhden aseman osalta.

Työpaja alkoi lyhyellä aiheen taustoituksella ja osallistujien esittelyllä. Sen jälkeen osallistujat saivat omassa rauhassa tutustua esillä oleviin aineistoihin. Tutustuttavia kokonaisuuksia oli neljä: Tikkurilan, Korson, Martinlaakson asemat sekä asemien toimijaympäristö. Osallistujille annettiin kynä ja post-it -lappuja, johon sai kirjoittaa aineistosta syntyneitä ajatuksia tai kommentteja (kuva 19). Laput kiinnitettiin osaksi aineistoa, jotta muutkin osallistujat näkisivät kommentit. Ohjeistuksena osallistujille annettiin ”Mitä ajatuksia, ideoita, kysymyksiä ja puutteita datasta herää?” Aineistoon tutustuttiin noin 40 minuuttia.



Kuva 19. Wall walkin aineisto synnytti keskustelua ”käyttäjien” ja osallistujien kesken.

Tämän jälkeen pidettiin tauko, jonka jälkeen siirryttiin ilmiöiden tunnistamiseen. Asiantuntijoiden tehtävänä oli valita itseään eniten koskeva aihe, jota haluaa tarkastella. Tarkoituksena oli miettiä joko itsenäisesti tai ryhmänä, ”Mitä asioita meidän tulisi ratkaista, jotta parannamme käyttäjien kokemusta?” Tehtävänä oli tunnistaa 1–3 tärkeintä kysymykseen vastaavaa ilmiötä. Tunnistamisen apuna käytettiin lomaketta, jossa pyydettiin nimeämään tunnistettu ilmiö, kuvailemaan sitä, kertomaan ketä se koskee ja miksi se on tärkeä. Lisäksi pyydettiin tiivistämään ilmiö ratkaistavaksi ongelmaksi. Tehtävään annettiin aikaa noin tunti, jonka jälkeen tulokset esiteltiin muille ryhmille ja niistä keskusteltiin yhdessä.

Työpajan lopuksi hyödynnettiin Impact Effort (IE) -matriisia (kuva 20), joka soveltuu asioiden priorisoimiseen. Siinä arvioidaan vaikutusta käyttäjäkokemukseen ja toteuttamisen haasteellisuutta. Tuloksena syntyy luokittelu ns. ”nopeista voitoista” eli pienillä resursseilla suuri hyöty, ”isoista hankkeista” eli suurilla resursseilla suuria hyötyjä, ”rahareista” eli isoilla resursseilla vähän hyötyjä sekä ”täytetoimista” eli pienillä resursseilla vähän hyötyjä. (Gibbons, 2021.) Työpajassa hyödynnettiin IE- matriisia, kun osallistujien kesken keskusteltiin ja arvioitiin esiin nousseita ilmiöitä niiden toteuttamisen vaikeuden ja tärkeyden näkökulmasta.



TOTEUTTAMISEN  
VAIKEUS (E)

RAHAREIÄT	ISOT HANKKEET
TÄYTETOIMET	NOPEAT VOITOT

TÄRKEYS (I)

Kuva 20. Esimerkki IE- matriisista.

## Tulokset

Työpajan tuloksena aineistosta tunnistettiin viisi ilmiötä, joilla on vaikutusta asemien käyttäjäkokemukseen. Ensimmäinen ilmiö oli “keskeneräisyys”, joka liittyi Korson asemaan. Toinen ilmiö liittyi Tikkurilan ratikan rakentamiseen. Kolmas ilmiö “toimijoiden epäselvät rajapinnat” liittyi asemien kunnossapitoon. Neljäs ilmiö “positiivinen martsarilaisuus” liittyi Martinlaakson asemaan ja viides ilmiö “rauhattomuus” liittyi yleisesti asemia koskevaan turvattomuuteen.

Helpoiten toteutettavaksi ilmiöksi tunnistettiin IE-matriisin avulla asemien laadun ja siisteyden parantaminen sekä toimijoiden rajapintojen selkeyttäminen. Tärkeimmiksi ja haasteellisimmiksi toimiksi toteuttaa arvioitiin “martsarilaisuuden henki” sekä “ratikan rakentaminen”. Ilmiöiden priorisoinnin tulokset on esitetty kuvassa 21. Työpajassa esiin nousseita ilmiöitä analysoitiin tarkemmin työpajan jälkeen yhdessä kaupungin työryhmän kanssa. Analyysin tulokset on esitetty luvussa 3.3.2.



Kuva 21. Työpajassa tehdyn ilmiöiden priorisoinnin tulos.

### 3.3.2 Tunnistetut ilmiöt

Työpajan jälkeen tuloksia analysoitiin yhdessä kaupungin työryhmän kanssa. Tavoitteena oli päättää, mitkä esiin nousseista ilmiöistä olivat tärkeimpiä työn tavoitteiden näkökulmasta. Työpajassa syntyneistä ilmiöistä ”keskeneräisyys”, ”identiteetin tärkeys”, ”toimijoiden epäselvät rajapinnat” sekä ”turvattomuus” koettiin tärkeimmiksi asioiksi asemien kehittämistyön näkökulmasta. Ohessa on esitetty tarkempi kuvaus ilmiöistä ja miten ne vaikuttavat asemien kehittämiseen.

**Ilmiö 1, Keskeneräisyys:** Ilmiö nousi esiin Korson aseman aineiston analyysistä. Taustalla on se, että Korson asemaa ei ole kehitetty pitkään aikaan, vaikka sen ylläpidossa on tunnistettu puutteita. Yksi syy siihen on, että asema ja sen ympäristö ovat osa laajempaa Korson kehittämishanketta, jolloin toimenpiteitä siirretään tehtäväksi isomman kehittämishankkeen yhteydessä. Se on toteuttamisen kustannusten ja resurssien käytön näkökulmasta tehokkaampaa. Perusteluina tälle on usein se, että pieni investointi tai korjaustoimi ei välttämättä ole vaadittavalta työmäärältään pieni. Yksittäinen toimenpide voi sisältää isonkin prosessin taustalla, jolloin on tehokkaampaa välttää rakentamista pienessä volyymissä tai hajautetusti eri urakka-alueilla. Isompia kokonaisuuksia toteuttamalla asioita voidaan tehdä kerralla ja siten vähentää mahdollisia toteuttamiseen liittyviä päällekkäisyyksiä.

Etenkin ison kaupungin kehittäminen vaatii suunnitelmallisuutta, jotta resursseja käytetään viisaasti. Riskinä kuitenkin on, että paikallisesti sen hetken tärkeä pieni korjaus- tai investointitoimi hukkuu kokonaisuuteen tai ei nouse isomman mittakaavan priorisoinnissa yhtä tärkeäksi ja jää lopulta toteuttamatta. Herää kysymys, voisiko suunnitelmallisen otteen säilyttää, mutta samalla miettiä toteuttamisen takana olevaa priorisointia? Se, mikä on käyttäjäystävällisintä ei välttämättä ole kustannustehokkainta. Nykytilanteessa käyttäjät voivat kokea, että aseman olosuhteita ei kehitetä tai toimenpiteisiin ei ryhdytä, vaikka kulisseyssä kaupungin puolelta aseman kehittämisen eteen tehdään töitä päivittäin.

**Ilmiö 2, Identiteetin tärkeys:** Ilmiö nousi esiin Martinlaakson aseman aineistoista, jossa käyttäjiltä tuli eniten positiivista palautetta ja kommentteja lähiöasemasta ja Martsarihengestä. Aineiston ja asiantuntijanäkemyksen tuloksena tunnistettiin, että identiteetti on muodostunut kolmesta eri tekijästä. Ensimmäisenä identiteetin tekijänä tunnistettiin yhteishenki, joka muodostuu tunnistettavien asioita kautta. Esimerkiksi Martinlaakson aseman graffitit on maalannut paikallinen taiteilija Jesse, näin ollen niitä ei sotketa. Toisena identiteetin luojana tunnistettiin sosiaalinen turvallisuus, joka syntyy esimerkiksi sosiaalisesta valvonnasta. Tämä syntyy siitä, että asema on paikassa, jossa liikkuu ihmisiä muutenkin kuin vain asemalle kulkiessa. Esimerkiksi Martinlaaksossa asuminen ja palvelut aseman ympäristössä pitävät yllä ihmisvirtaa ajankohdasta riippumatta. Martinlaaksossa asema ei eristä ihmisiä tai palveluita toisistaan vaan yhdistää. Kolmantena tekijänä tunnistettiin aseman olosuhteiden siisteys ja laadukas ympäristö. Käyttäjien mukaan niitä lisäävät värikkyyys, säännöllinen siivous sekä pintojen ja rakenteiden kunnossapito.

**Ilmiö 3, Kunnossapidon vastuurajojen epäselvyys:** Ilmiö nousi esiin kaikkien asemien osalta, kun keskusteltiin asemien kunnossapitoon liittyvistä parannuksista. Kun kaupungin asiantuntijoilta kysyttiin, kenelle kyseinen väylävirasto, pinta tai rakenne kuuluu, vastaus oli epäselvä. Myös vastauksen selvittäminen tuntui olevan vaikeaa tai herätti epätietoisuutta. Ilmiön tärkeyttä vahvistaa se, että käyttäjien näkökulmasta asemien kehittämistarpeissa korostuivat kunnossapitoon liittyvät asiat, kuten aseman yleinen epäsiisteys ja likaisuus, hissien epäsiisteys, pintojen huono kunto jne. Epäsiisteys ja pimeys

yhdistettiin myös usein turvattomuuden tunteeseen. Tällöin näiden asioiden ratkominen tulisi olla käyttäjälähtöisen suunnittelun näkökulmasta yhtenä suunnittelun ja kunnossapidon prioriteettina.

Vastuurajojen epäselvyyksien taustalla on asemaympäristöön liittyvät välillä monimutkaiset omistajuusrajat ja vastuiden määrittely sopimuskohtaisesti. Periaatteena on, että Väylävirasto omistaa asemarakenteet sekä raiteet ja kaupunki katualueella olevat rakenteet ja väylät. Kehäradan osalta Vantaan kaupunki omistaa kaikki kehäradan asemat poislukien lentokentän asema. Tutkimuksessa tarkasteltavista asemista Väylävirasto omistaa Tikkurilan sekä Korson asemat ja Vantaan kaupunki Martinlaakson aseman. Vaikka aseman omistajuus on selkeä, itse asemaympäristö pilkkoutuu moniin eri rakenteisiin, laiturivarusteisiin, laitteisiin, opasteisiin jne. Näissä vastuu- ja kunnossapitorajat voivat vaihdella eri toimijoiden kesken. Asemien toimintaympäristöä ja eri toimijoita on avattu aiemmin luvussa 3.2.2. Epäselvyyttä lisää se, että kun asemia tai asema-alueita kehitetään tai lisärakennetaan, tehdään uusia sopimuksia, joissa otetaan kantaa vain uusiin rakenteisiin. Uudet sopimukset eivät korvaa vanhoja vaan syntyy tilanne, jossa yhtä asemaa voi koskea useampi sopimus. Sopimukset ovat pdf-tekstimuodossa eri toimijoiden hallussa. Yhtenäistä paikkaa, mistä löytyisi kaikki samaa asemaa koskevat sopimukset, ei ole. Lopulta yksittäisen rakenteen, kuten penkin tai oven vastuutahon löytäminen sopimusriveiltä muodostuu erittäin työlääksi.

**Ilmiö 4, Turvattomuus:** Ilmiö nousi esiin kaikkien asemien osalta. Käyttäjät kokivat yhdeksi suurimmaksi huoleksi asemien sosiaalisen turvattomuuden. Aineiston analyysin pohjalta asiantuntijoiden johtopäätös oli, että asemat vetävät puoleensa rauhattomuutta, koska ne ovat liikkumisen solmukohtia. Asemien läheisyydessä käydään huumekauppaa, asemat ovat usein epäsiistejä ja ympäristö osittain huonosti valaistu tai asemalla on pimeitä paikkoja. Lisäksi asemien välittömässä läheisyydessä olevat ravintolapalvelut tuovat usein rauhattomuutta, etenkin iltaiikaan. Johtopäätöksenä oli myös, että aseman rappeutuminen lisää turvattomuuden tunnetta, koska käyttäjät kokevat, että olosuhteista ja rakenteista ei pidetä huolta.

### 3.3.3 Ideointi

Seuraava vaihe palvelumuotoiluprosessissa oli lähteä ideoimaan ratkaisuja ilmiöiden pohjalta tunnistettuihin kysymyksiin. Stickdornin ym. (2018, 157) mukaan ideoiden on tarkoitus auttaa ajattelussa eteenpäin. Muotoiluprosessin aikana on tärkeää, että syntyneisiin ideoihin ei jumiuduta, vaan kehitetään ja testataan niitä avoimin mielin. Ideointi on iterointia ja siten tärkeä osa muotoiluprosessia. (Stickdorn & Lawrence & Schneider 2018, 157.)

#### **Tausta ja menetelmät**

Ideointi toteutettiin kaupungin työryhmän kanssa yhteisessä työkokouksessa ja sitä jatkettiin opinnäytetyön tekijän asiantuntijatyönä. Kaupungin työryhmän kokouksessa kerrattiin ilmiöt ja niiden taustat. Tämän jälkeen tunnistettujen ilmiöiden pohjalta määriteltiin tarkemmin, mihin kysymyksiin työssä tulisi löytää vastauksia:

- 1) (Ilmiö 1) Miten tehdä keskeneräisyys mukavaksi käyttäjille? Olisiko mahdollista tunnistaa ja toteuttaa nykyistä paremmin pieniä kehittämistoimia, jotka toisivat "keskeneräisyyden" hyväksyttävämmäksi ja samalla tunteen siitä, että vaikka kokonaisuutta ei ole vielä uudistettu tai korjattu, aseman ja alueen käyttäjistä välitetään silti?
- 2) (Ilmiö 2) Miten lisätään tai säilytetään aseman identiteetti, jolla on selkeästi positiivinen vaikutus käyttäjäkokemukseen?
- 3) (Ilmiö 3) Miten asemien kunnossapitovastuita voidaan selkeyttää?
- 4) (Ilmiö 4) Miten lisätä turvallisuuden tunnetta asemilla?

Ilmiöihin liittyvät kysymykset käytiin yhdessä läpi ja niiden perusteella syntyi alustavia ideoita. Opinnäytetyön tekijä täydensi alustavia ideoita omana asiantuntijatyönä. Ideoinnissa hyödynnettiin service blueprint -mallia. Miettisen (2011) mukaan sitä voidaan hyödyntää suunnittelun perustana ja toteutuksen tukena. Siitä on hyötyä, kun pyritään tekemään kehitteillä oleva palvelu ymmärrettäväksi sekä käyttäjien että toteuttajien näkökulmasta (Miettinen 2011). Service blueprintissä palvelua pohditaan seuraavista näkökulmista: asiakkaalle näkyvä tila tai ympäristö, asiakkaan toiminta, rajapinta kaupungin kanssa, kaupungin sisäinen prosessi sekä niitä tukevat työkalut (Gibbons 2017).

Lisäksi ideoinnissa hyödynnettiin konseptin viitekehys (concept canvas) - työkalua. Sen tarkoitus on visualisoida avainkohdat esitetystä ratkaisusta tai konseptista. Sen hyötynä on konseptin esitleminen sekä käyttäjän että toteuttajan näkökulmasta tärkeimpien muuttujien osalta (Laitinen 2023). Pienten toimenpiteiden ideointia tehtiin käyttäjiltä syntyneiden ideoiden ja havaintojen perusteella. Lisäksi yritettiin benchmarkkien avulla löytää kyseisille asemille sopivia ratkaisuja.

## **Tulokset**

Ensimmäiseksi käsiteltiin kysymyksiä liittyen ”keskeneräisyyteen”. Työn aikana oli noussut esiin toteuttamiseen liittyviä haasteita, kuten asemien käyttäjätiedon puuttuminen, eri toimijoiden vastuiden epäselvyys ja yksiköiden hallinnolliset rajat ja roolit sekä tiedonjaon haasteellisuus. Tämän lisäksi haasteeksi oli nostettu yhteisen motivaatiotekijän puuttuminen liittyen asemien kehittämiseen, jotka estävät tai hidastavat pientenkin toimien toteuttamista asemilla. Tämä puolestaan näkyy käyttäjille kaupungin hitaana reagoitina akuutteihin kehittämistarpeisiin.

Näitä haasteita ratkaisemaan ideoitiin kaupungin ja valtion eri organisaatioiden asiantuntijoista koostuva yhteistyöryhmän ”asemaryhmän” perustaminen sekä toimenpiteiden toteuttamisen arviointikehikko. Asemaryhmä tarkoituksena olisi viedä eteenpäin pieniä kunnostustoimia sekä koordinoita nykyistä vahvemmin asemien kehittämistyötä. Toisen idean eli toimenpiteiden arviointikehikon avulla kaupungin asiantuntijat voisivat arvioida käyttäjille kohdistuvia vaikutuksia pienten toimien toteuttamisesta. Näkökulmana oli nostattaa keskustelua toimenpiteiden toteutumisen odotusajasta aiheutuvasta haitasta käyttäjille ja tuoda esille sen vaikutuksia esimerkiksi viihtyvyyteen, liikkumisen sujuvuuteen ja turvallisuuteen nykyisten kustannusvaikutuksien rinnalle.

Kolmantena ideoitiin, että asemien kehittämistyössä voitaisiin hyödyntää asemien persoonakuvauksia. Asemien kuvauksissa olisi palvelumuotoilun avulla kartoitettu aseman identiteetille tärkeitä asioita (henki, sosiaalinen turvallisuus, olosuhteet).

Neljäs idea liittyi asemien kunnossapitorajojen selkeyttämiseen. Ideana esitettiin kunnossapitorajoja selkeyttävää selainpohjaista sivustoa, jonne viedään nykyisistä pdf-muotoisista sopimuksista yksittäisten rakenteiden ja pintojen vastuutaho yhteystietoineen.

Viimeisenä ideoitiin ratkaisuja siihen, miten voidaan lisätä turvallisuuden tunnetta asemilla. Työn tutkimusten perusteella ihmisten turvallisuuden tunteeseen vaikutti aseman kunto ja siisteys sekä sosiaalinen ympäristö ja muiden ihmisten kohtaamiset. Tämän lisäksi turvallisuuden tunnetta lisäsi pienten toimien toteuttaminen, jotta asema ei näytä keskeneräiseltä tai hylätyltä. Tutkimuksen aineiston perusteella käyttäjät toivoivat isoja sekä pieniä muutoksia asemille. Isot muutokset, kuten liikennejärjestelyiden muutokset voivat viedä aikaa ja vaatia pidemmän suunnitteluprosessin. Iso osa käyttäjiltä saaduista ideoista koski kuitenkin pieniä matalan kynnyksen toimia. Näitä toteuttamalla voidaan poistaa "keskeneräisyyden" tai "turvattomuuden" tunnetta, sillä niillä on merkitystä käyttäjille.

Ideoinnin aikana syntyi työn kannalta merkittävä oivallus: esiin nousseiden käyttäjälähtöisten toimenpiteiden toteuttamiseksi tarvitaan myös kaupungin toimintatapojen tarkastelua. Nykyiset kaupungin käytännöt ja toimintatavat eivät tue pienten käyttäjälähtöisten toimien toteuttamista asemaympäristössä. Alkuperäisen muotoiluhaasteen rinnalle syntyi siis uusi haaste: Miten kaupungin toimintatavat voisivat paremmin tukea käyttäjälähtöistä suunnittelua asemien ympäristössä? Opinnäytetyön rajauksen takia uutta muotoiluhaastetta ei lähdetty muotoilemaan tuplatimanttiprosessin läpi, vaan päätettiin, että työn aikana syntyneiden havaintojen ja työryhmän kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta voidaan ideoida ratkaisuja myös tähän haasteeseen. Ideoinnin tulokset on koottu kuvaan 22.



Kuva 22. Ideoinnin tulokset.

### 3.3.4 Validointi

Syntyneitä ideoita validoitiin kaupungin työryhmän kommenttien perusteella. Työryhmään kuului liikenneasiantuntijoiden lisäksi kaupungin kunnossapidon edustaja. Työryhmälle lähetettiin ideat kommentoitavaksi sähköpostitse. Kommenttien perusteella ideoita kiteytettiin, konkretisoitiin ja yhdisteltiin vastaamaan paremmin esiin nousseisiin haasteisiin. Ohessa on esitetty työryhmältä saatuja kommentteja:

*“Hyviä esimerkkejä. Toi esiin uutta, koska pelkän suunnitteluohjeen mukaan nuo ovat hyvät pyöräpysäköintipaikat. Olisi hyvä tuntea paikallinen ympäristö. Miten me itse keksisimme näitä?”*

*“Kiva tapaa esittää ratkaisuja.”*



*“Olisi hyvä tarkentaa, miten uusi asemaryhmän toimintamalli käytännössä voisi auttaa ongelmaan, jos ongelman (pitkäaikaisen keskeneräisyyden) taustalla on kuitenkin näennäinen resurssiviisaus.”*

*“Keskeneräisyys-arviointikehikkoon myös kustannusarvio mukaan? Samoin toimenpiteen helppous. Eli jos kyse on käyttäjien kokemusta parantavasta pienestä ja edullisesta toimenpiteestä (kuten roskiksen lisäämisestä tai vaikka opastuksen parantamisesta), ei pitäisi jäädä odottelemaan vuosien päästä tapahtuvaa isompaa hanketta.”*

*Asemien identiteetin vahvistaminen, olisiko lisäyksenä vielä, että toteutukseen mahdollisuuksien mukaan paikallisia ideoita ja tekijöitä (kuten aiemmin mainittu Jesse) ja voisiko asemat olla jotenkin näkyvissä paikallisissa tapahtumissa (“tapaa markkinoiden aikana joulupukki asemalla”, ”paikallisten asukkaiden taidenäyttely asemalla” tms.)*

*“Turvattomuus kaipaa myös kokoavaa ideaa”.*

Validoinnin pohjalta muokatut ratkaisut on esitetty tarkemmin luvussa 4, jossa ne jaettiin kahteen osaan: asemaympäristön kehittämiseen liittyviin toimiin sekä kaupungin suunnittelukulttuuriin liittyviin toimiin.

## 4 Tulokset

Luvussa esitellään validoinnin perusteella laaditut kehittämishankkeen tulokset, jotka vastaavat tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin asemien käyttäjälähtöisestä kehittämisestä siitä, miten asemia voidaan kehittää käyttäjien näkökulmasta sekä, miten kaupungin toimintatapoja voidaan kehittää käyttäjälähtöisemmäksi.

### 4.1 Tulosten yhteenveto

Työssä tunnistettiin yhteensä 13 toimenpidettä, joilla voidaan kehittää asemien ympäristöjä käyttäjälähtöisesti. Toimenpiteet liittyvät asemien pieniin kehittämistoimiin (7 kpl) ja kaupungin toimintatapojen kehittämistoimiin (5 kpl). Työn tulosten perusteella voidaan todeta, että asemin peruskorjaus- ja kunnostustoimien lisäksi asemien olosuhteita voidaan kehittää myös pienillä toimenpiteillä, kunhan niillä on merkitystä käyttäjille. Käyttäjälähtöinen suunnittelu, kuten palvelumuotoilu, auttaa käyttäjille merkityksellisten toimenpiteiden tunnistamisessa. Lisäksi tulosten perusteella voidaan todeta, että kaupungin toimintatapoja voidaan kehittää käyttäjälähtöisen suunnittelun avulla. Tärkeitä toimia toimintatapojen kehittämisessä on palvelumuotoiluperiaatteiden hyödyntäminen osana suunnitteluprosessia, kaupungin ja valtion asemien kehittämisestä vastaavien henkilöiden yhteistyö, kunnossapitovastuurajojen selvittäminen ja käyttäjälähtöisen suunnitteluajattelutavan hyödyntäminen.

### 4.2 Asemaympäristöjen pienet kehittämistoimet

Ohessa on annettu esimerkkejä pienistä paikallisista kehittämistoimista, jotka ovat syntyneet käyttäjiltä kerätyn tiedon perusteella.

#### 1. Selkeytetään opastusta ihmisen mittakaavaan

Lisätään Tikkurilan asemaympäristöön tarvittavaa informaatiota silmän korkeudelle. Tällöin se on helpommin havaittavissa ilman, että matkustajan tarvitsee kääntää päätä ja nostaa katsetta. Opastuksessa tulisi hyödyntää seiniä ja lattiapintoja sekä eri värejä ja symboleja. Esimerkkinä ongelmasta on kuvassa 23. Tikkurilan aseman opastuksen epäselvyys. Kadulla kulkeva ihminen näkee

käytännössä ainoastaan rakennusten maantasokerrokset sekä katutilan tapahtumiseen. Havaittavien tapahtumien on siksi tapahduttava katselijan edessä ja suunnilleen samalla tasolla tämän kanssa. Dixin seinällä olevat opasteet ovat liian korkealla, siksi niitä ei huomata. Kuvassa 23. oikealla on esimerkki Myyrmäen oivallisesta esimerkistä, jossa opastus on ihmiselle hyvin havaittavissa.



” *Missä on aseman sisäänkäynti?*

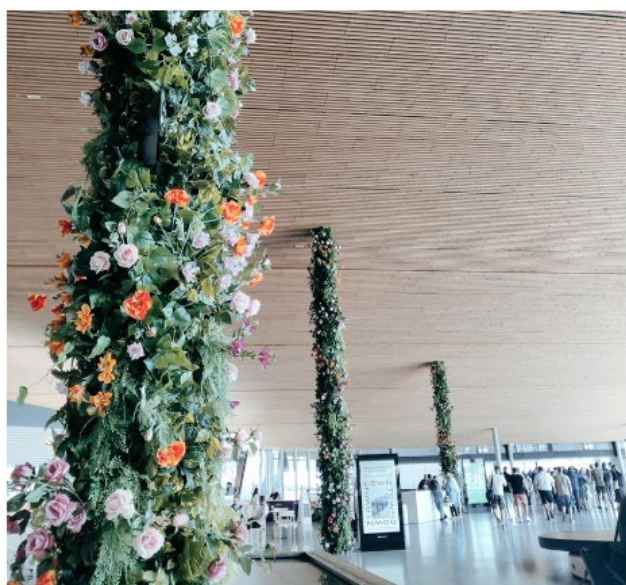
*On aika kuvaavaa, että minulta on useamman kerran kysytty aivan Dixin vieressä, missä on rautatieasema.*

*-verkkokyselyyn vastannut*

*Kuva 23. Esimerkki ihmisen mittakaavan opastuksesta.*

## **2. Lisätään vehreyttä aseman odotustiloihin**

Luodaan vihreää ympäristöä Tikkurilan aseman odotustiloihin tekoviherkasvien avulla nykyisten odotustilojen yhteyteen. Esimerkki terminaalista (kuva 24), johon on lisätty muovisia vihreitä köynnöksiä ja erivärisiä kukkia.



” *Enemmän luontoa ja värikkäämpää maisemaa.*

*-verkkokyselyyn vastannut*

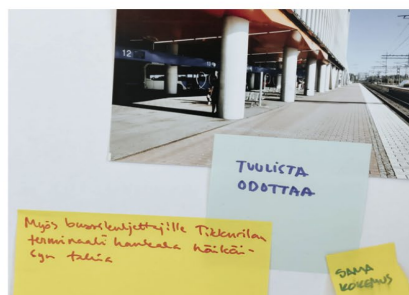
*Kuva 24. Esimerkki Länsisataman terminaalin viherköynnöksistä. Samaa ideaa voisi hyödyntää asemien sisätiloissa.*

### 3. Lisätään penkkeihin paikallisen taiteilijan ideoimat tuulensuojat

Lisätään akryylilevyt tuulensuojaksi Tikkurilan bussiaseman odotuspenkeille. Akryylilevyihin tehdyt paikallisen taiteilijan työ voi vähentää suojiin kohdistuvaa ilkivaltaa tai töhryjä (kuva 25). Paikallisen taiteilijan hyödyntäminen on toiminut töhryjen ja ilkivallan estämisessä Pasilassa ja Martinlaakson asemilla.



”  
Bussiterminalissa on  
tuulista odottaa.

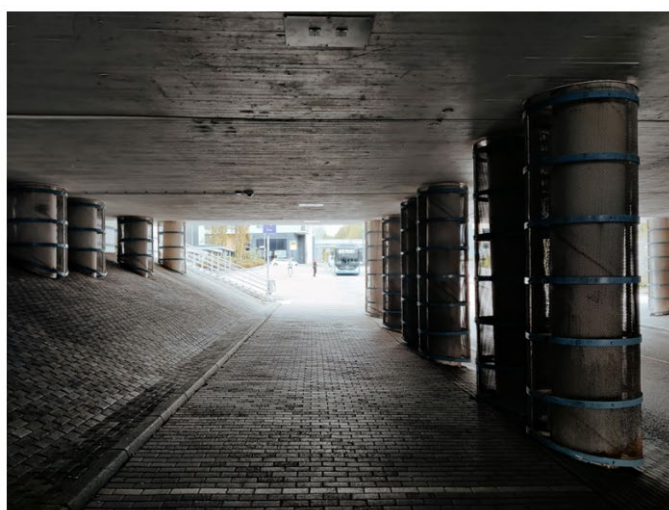


Ote työpajan aineistosta.

Kuva 25. Esimerkki tuulensuojasta Tikkurilan aseman odotuspenkeille. Lisäksi esimerkkinä, miten taidetta voisi hyödyntää tuulensuojassa

### 4. Kartoitetaan asemien pimeitä kulmia ja parannetaan valaistusta

Kartoitetaan asemien pimeät kulmat kulkureitillä tai laiturialueilla (kuva 26). Tehdään parannustoimia valaistukseen kartoituksen perusteella.



”  
**Tuntuu pelottavalta:  
ei kameravalvontaa,  
hengailua, roskainen,  
pimeä alikulku.**

Kuva 26. Esimerkki Korson aseman pimeästä alikulusta, jonka valaistusta tulisi parantaa.

## 5. Hyödynnetään paikallisuutta asemien viihtyisyyden lisäämisessä, esim. taiteen tai asemalla järjestettävien tapahtumien/tempausten avulla.

Osallistetaan paikallisia asukkaita ja toimijoita asemien viihtyisyyden parantamiseksi. Viihtyvyyttä lisäävät esimerkiksi taide, paikalliset tapahtumat tai pop-up -pisteet. Esimerkkinä osallistamisen tuomista hyödyistä on Martinlaakson asema, jossa "Jessen" maalaamiin pintoihin ei ole kohdistunut vastaavaa töhrimistä, kuin asemien "nimettömiin" seiniin. Aseman identiteetin vahvistaminen voi näkyä ilkeiden ja sotkemisen vähentymisenä (kuva 27).



”

*Näitä seiniä ei kukaan sotke, koska kaikki tietää, että ne on meidän Jessen tekemiä (paikallinen taiteilija).*

*-haastateltu asukas*

Kuva 27. Esimerkki Martinlaakson aseman taiteesta.

## 6. Trimmataan Korson aseman kuusiaita entiselleen

Trimmataan Korso-kuusiaita alkuperäiseen muotoon (kuva 28). Aseman kunnossapitosopimuksen mukaan Väylävirasto huolehtii kuusiaidan hoidosta. Kuusiaidalla on käyttäjien mukaan symbolinen merkitys välittämisestä.



”

*Kuusista tehty Korso istutus, joka kertoi, että kyseessä on erityinen paikka, ei enää.*

Kuva 28. Esimerkki Korson aseman kuusiaidasta.

## 7. Hyödynnetään paikallisia asukkaita asemaympäristön suunnitteluratkaisuiden testaamisessa

Hyödynnetään paikallisia asukkaita aseman käyttäjiä suunnitteluratkaisuiden testaamisessa tai arvioinnissa. Paikalliset käyttäjät tuntevat ympäristön ja sen ominaispiirteet. Testattavia asioita voivat olla esimerkiksi pyöräpysäköinnin telinepaikkojen sijoittaminen, opastuksen sijoittaminen, valaistuksen parannuskohteet tai roska-astioiden sijoittaminen. Esimerkkinä osallistamisen kautta saadusta lisäarvosta on Martinlaakson aseman yksittäinen pyöräpysäköintiteline. Nykyiset telinepaikat ovat tyhjiään, sillä ihmiset eivät halua pysäköidä siihen. Telineiden kohdalla on paikallisten asukkaiden oleskelupaikka, joka luo turvattomuuden tunnetta. Lisäksi takana olevalla kivimuurilla istuu yleensä ihmisiä, jolloin pysäköinti on vaikeaa.



”

*Tarkkaan pitää miettiä, mihin jättää pyöränsä. Noissa telineissä ei kukaan pidä pyöräänsä, koska siinä on paikallisten istuma-/oleskelupaikka.*

*Kuva 29. Kuvassa on ympyröitynä paikka, jossa on laadukkaita pyöräpysäköintitelineitä, joihin kukaan ei kuitenkaan halua pysäköidä.*

## 4.2 Kaupungin suunnittelukulttuurin kehittämisehdotuksia

### 1. Hyödynnetään palvelumuotoilun periaatteita osana suunnitteluprosessia

Työssä tunnistettiin, että käyttäjälähtöistä suunnittelua voisi selkeyttää osana asemien kehittämis- ja suunnitteluprosessia. Asemien kehittämisessä korostuu, se että eri toimijoita tarvitaan yhdessä ratkomaan liikkumiseen liittyviä haasteita ja että toimijoilla on ymmärrys, mitä eri ihmiset arvostavat ja kokevat haasteeksi liittyen asemiin. Lisäksi tunnistettiin, että suunnitteluun saatiin lisäarvoa esittämällä asioita konkreettisesti sekä pohtimalla asioita eri aikajänteiden yli. Täten yhdeksi kehittämistoimeksi esitetään, että palvelumuotoilun periaatteita hyödynnetään osana perinteistä suunnitteluprosessia. Ohessa on annettu ehdotuksia, miten käyttäjälähtöistä suunnittelua voidaan tehdä osana suunnitteluprosessia.

- **Ennen suunnittelun** aloittamista on tärkeää unohtaa määrittelyt palvelumuotoilusta, käyttäjälähtöisestä suunnittelusta, osallistavasta kaupunkisuunnittelusta. Tärkeintä on tekeminen ja ajatusmaailman muutos siihen, että asioita uskaltaa lähestyä käyttäjännäkökulmasta. Asioita tulisi lähestyä käyttäjännäkökulmasta ja päästää irti asiantuntijaroolista.
- **Lähtötietojen keruussa** kannattaa tunnistaa suunnittelukohteen lisäksi eri sidosryhmiä ja kartoittaa mahdollisuuksien mukaan toimijakenttää. Tämä lisää ymmärrystä suunnitteluhaasteesta ja tuo mahdollisesti uusia ratkaisevia näkökulmia esiin.
- **Suunnittelun työryhmässä** tulee varautua siihen, että työn painopiste tai rajaus saattaa muuttua kesken työtä, jolloin projektisuunnitelmaa tulee muokata sen mukaan ja työssä osallistaa sen alan asiantuntijoita.
- **Käyttäjätiedon keräämisessä** kannattaa hyödynnetään laadullisen tutkimuksen menetelmiä, jos halutaan ymmärtää syitä ihmisten

mielipiteiden ja käyttäytymisen takana. Laadullinen tutkimus voi viedä enemmän resursseja, mutta se syventää tuloksia ja asiantuntijätietoa.

- **Tärkeimmät oivallukset ja nostot on syytä tehdä visuaaliseen muotoon.** Täten niitä on helpompi ja tehokkaampia viestiä eri sidosryhmille.
- **Alustavista ideoista ja luonnoksista kannattaa kysyä palautetta** ja suhtautua palautteeseen niin, että jokainen palautteen taustalla on hyvä tarkoitus. Palautteen kysymisen voi järjestää matalalla kynnyksellä.

## **2. Perustetaan asemaryhmä tukemaan asemien käyttäjälähtöistä kehittämistä**

Perustetaan poikkihallinnollinen asemaryhmä, joka koordinoi asemiin liittyviä ajankohtaisia tietoja, vahvistaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä vahvistaa asemien roolia osana Vantaan kaupunkikehittämistä. Asemaryhmän tehtävänä on tuoda esille käyttäjien näkökulman tärkeyttä asemien kehittämistyössä sekä ylläpitää käyttäjätiedon säännöllistä keruuta ja kerätyn tiedon hyödyntämistä. Lisäksi asemaryhmän tehtävänä on pyrkiä löytämään vastauksia nykyisiin toimintaympäristöjä koskeviin kysymyksiin kaupungin näkökulmasta (esitetty luvussa 3.2.2). Asemaryhmän tavoitteena on, että asemien kehittämiseen liittyvät eri toimijoiden vastuut ovat selkeitä, tai ainakin ne ovat helppo selvittää, ja kehittämistä tehdään aktiivisesti käyttäjätietoon pohjautuen. Liitteessä 4 on kuvattu ehdotus asemaryhmän toimintamallista, jota tulee jatkossa muokata ryhmän tarpeisiin sopivaksi.

## **3. Asemien kunnossapitosopimusten läpikäynti ja vastuiden selkeyttäminen visuaaliseen muotoon**

Ohessa on kuvattu ehdotus (liite 5), miten asemien kunnossapitorajoja voidaan lähteä selkeyttämään asema kerrallaan:

- 1) Tehdään asemakohtainen kartoitus: Aseman valokuvaaminen ja kunnossapitosopimusten läpikäynti.



2) Asematoimijoiden yhteistyö (pääosapuolet kaupunki ja Väylävirasto): Vastuurajat tulee saada periaatetasolta tarkennettua yksityiskohtiin. Se voi vaatia joidenkin kohteiden osalta neuvotteluja ja uusia sopimuksia, mutta yhtenäistäminen tulee tehdä ja aloittaa asema kerrallaan.

3) Selainpohjaisen sivun rakentaminen: Sivuston toteuttamiseen tarvitaan selainpohjainen sivu, jonne pystyy syöttämään valokuvia, merkitsemään karttakuvaan alueen ja siihen tekstikentän. Sivulla voi rakennetta osoittamalla löytää vastuutahon (yhteyshenkilön titteli) sekä linkin kyseiseen kunnossapidon sopimukseen. Sivun on avoin asiantuntijoille ja sivuston päivittämisen vastuu on kaupungilla.

#### **4. Nostetaan esille käyttäjien näkökulmia suunnittelussa ja päätöksenteossa**

Ehdotuksena on, että kaupungin suunnittelukokouksissa ja toteuttamispäätöksissä liittyen "pieniin" toimenpiteisiin tuodaan nykyistä vahvemmin esille käyttäjien näkökulmia ja vaikutuksia käyttäjien liikkumiseen, viihtymiseen ja turvallisuuden tunteeseen. Keskustelun tueksi on laadittu arviointikehikko, joka arvottaa käyttäjille kohdistuvaa odotusajan haittaa. Ideana on, että kehikon avulla voidaan pohtia, keskustella ja arvottaa hankkeiden tai toimenpiteiden toteuttamisen tai toteuttamatta jättämisen vaikutuksia käyttäjien näkökulmasta. Arviointikehikko on esitetty liitteessä 6.

#### **5. Asemien persoonakuvausten laatiminen käyttäjätiedon perusteella suunnittelun ja kehittämistyön tueksi**

Ehdotuksena on, että laaditaan asemista persoonakuvaukset kaupungin suunnittelu- ja kehittämistyön tueksi. Kuvausten laadinnassa hyödynnetään palvelumuotoilun keinoja. Tärkeää on, että kuvauksen laadinnassa kartoitetaan käyttäjälähtöisesti aseman identiteetille tärkeitä asioita (henki, sosiaalinen turvallisuus, olosuhteet). Näiden pohjalta ideoidaan tai ohjataan suunnittelua jatkossa. Lisäksi persoonakuvaukset vahvistavat aseman identiteetin ja käyttäjien ääntä teknisen suunnittelutiedon rinnalla.

## 5 Pohdinta

### 5.1 Työn tulosten pohdinta

#### **Asemien pienet kehittämistoimet**

Työn tuloksena saatiin, että käyttäjien näkökulmasta asemaympäristöjen kehittämisessä pienillä toimilla on merkitystä. Kehittämistoimet liittyivät jo aiemmissa selvityksissä (Väylävirasto 2022, 2022a) esiin nousseisiin asioihin, kuten turvallisuuden ja kunnossapidon parantamiseen. Tämän tutkimuksen tuloksena voidaan sanoa, että kaikkien kehittämistoimien ei tarvitse olla isoja, niillä täytyy vain olla merkitystä käyttäjille. Tämä on linjassa Kariston (2007) esittämään kaupunkimuotoilun ideologiaan, jossa todetaan, että kaupungilla on oltava toimiva rakenne ja järjestelmät, mutta myös identiteetti ja luonne. Kaupungissa ihmisille on tarjottava mahdollisuus liikkumisen lisäksi kokemuksiin.

Työn tulosten perusteella voidaan vahvistaa Tuulaniemen (2011) näkemystä siitä, että asioiden merkityksellisyyden selvittämiseksi tarvitaan käyttäjälähtöistä suunnitteluajattelua. Palvelumuotoilu perustuu käyttäjälähtöiseen ajatteluun ja sen keinoja hyödyntämällä työn tuloksena löydettiin havaintoja, jotka auttavat kehittämään asemia turvallisimmiksi ja viihtyisimmiksi paikoiksi. Esimerkkeinä näistä toimista on paikallisuuden hyödyntäminen ilkivaltaa vastaan tai pienten yksityiskohtien parantaminen, joilla viestitään asukkaille, että heistä välitetään. Työn tuloksien voidaan ajatella tukevan asiantuntijalähtöistä suunnittelua, jossa mietitään asemien peruskuntoon ja -rakenteisiin liittyviä teknisiä kehittämistoimia.

#### **Kaupungin toimintamallin kehittämistoimet**

Tutkimuksen toisena tuloksena saatiin, että kaupungin toimintatapoihin tulee tehdä muutoksia, jotta suunnittelu olisi käyttäjälähtöisempää. Ehdotuksena oli, että kaupunki hyödyntäisi palvelumuotoilun periaatteita osana suunnitteluprosessiaan. Työssä tunnistettiin, että asemien kehittämisessä korostuu, se että eri toimijoita tarvitaan yhdessä ratkomaan liikkumiseen liittyviä haasteita. Lisäksi tunnistettiin, että suunnitteluun saatiin lisäarvoa esittämällä asioita konkreettisesti sekä pohtimalla asioita eri aikajänteiden yli. Nämä ovat linjassa Stickdornin (2018) esittämiin palvelumuotoilun hyötyihin. Tärkeimpänä

yksittäisinä toimina nousi esiin poikkihallinnollisen asemaryhmän perustamisen, jonka tehtävänä olisi vahvistaa asemiin liittyvää käyttäjälähtöistä kehitystyötä ja tuoda raameja nykyisin hajallaan olevalle asemien kehittämistyölle. Lisäksi esitettiin kunnossapitoon liittyvien vastuiden selkeyttämistä ja tiedon saatavuuden parantamista. Lisäksi tuloksena saatiin, että suunnittelussa voisi hyödyntää nykyistä paremmin käyttäjälähtöistä tietoa, esimerkiksi suunnittelutoimien vaikutusten arvioinnissa, suunnitteluratkaisuiden testaamisessa ja kehittämistarpeiden tunnistamisessa. Tulokset tukevat Niitamon (2015) ja Lehtisen & Pyy (2017) tutkimuksia, joissa todetaan, että perinteisissä suunnitteluprosesseissa on tunnistettu haasteita toimijoiden siiloutumisessa ja käyttäjälähtöisen tiedon heikossa hyödyntämisessä. Tulokset myös vahvistavat Mensosen ja Hällströmin (2022) esittämää näkemystä siitä, että muotoilun avulla voidaan tutkia ja etsiä ratkaisuja nykyisiin julkishallinnon suunnittelun tapoihin, prosesseihin tai käytäntöihin.

## 5.2 Työn prosessin ja menetelmien pohdinta

Palvelumuotoilun hyödyntäminen asemien kehittämistarpeiden tunnistamisessa toi lisäarvoa suunnitteluun. Työryhmän ja opinnäytetyön tekijän kokemusten perusteella palvelumuotoiluprosessin ja menetelmien lisäarvona pidettiin tulosten visualisointia ja sen hyödyntämistä kommunikoinnissa. Tämä nousi esiin etenkin yhteissuunnittelutyöpajassa, jossa valokuvien avulla viestityt käyttäjätarpeet herättivät keskustelua ja saivat kiitosta. Havainto vahvistaa Stickdornin ym. (2018) viestiä siitä, että muotoilun työvälineet ovat konkreettisia ja visuaalisia. Niiden avulla eri tahojen on helpompi kommunikoida keskenään verrattuna alakohtaiseen tekniseen asiantuntijakieleen.

Toinen selkeä lisäarvo oli laadullisen datan hyödyntäminen verkkokyselytutkimuksessa sekä havainnointikävelyissä tapahtuneiden kohtaamisten rikkaus. Kuten Heikkilä (2014) esittää, numeerinen data ei kerro syitä ja asioita ihmisten mielipiteen taustalla. Usein numeraalinen arvio on myös kompromissi siitä, mitä vastaaja haluaisi sanoa. Laadullinen data ja ihmisten kohtaamiset paikallisessa ympäristössä toi esiin asioita, joita ei suunnittelijana

osannut ennakoida. Tämä myös tukee Lerkkasen (2023) esittämiä havaintoja havainnointikävelyiden hyödyntämisestä.

Opinnäytetyön tekijän näkökulmasta muotoiluprosessin haasteeksi koettiin sen iteratiivisuus sekä menetelmien vaatimat ajalliset resurssit. Iteratiivinen prosessi eroaa perinteisestä suunnitteluprosessista, jolloin se aiheutti kokemattomalle muotoilijalle hämmennystä työn onnistumisesta ja fokuksen pitämisessä. Toisaalta koettiin, että iteratiivisuus toi lisäarvo tuloksiin ja monipuolisempia näkökulmia työhön. Resurssien osalta visualisointiin sekä laadullisen tutkimuksen menetelmiin meni enemmän aikaa kuin alussa oli ajateltu. Ne kuitenkin toivat toivottua lisäarvoa työlle. Jatkossa näihin menetelmiin olisi hyvä löytää resurssitehokkaampia keinoja, esimerkiksi tekoälyn tai vahvemman aiheen rajauksen avulla. Lisäksi haasteeksi koettiin muotoilijan roolissa pysyminen. Vahva asiantuntijatausta auttoi monessa työn vaiheessa, mutta osittain se myös rajoitti työn tekijän ajattelutapaa.

### **Menetelmien pohdinta**

Työssä käytettyjen palvelumuotoilun menetelmien käytöstä ja hyödyntämisestä nousi esille kehityskohteita jatkoa varten. Seuraavissa kappaleissa on pohdittu kehittämiskohteita menetelmäkohtaisesti. Verkkokyselyn osalta asemaympäristöön liittyvien kokemusten selvittäminen kahdessa osassa (matkan ja aseman osalta) saattoi olla sekavaa vastaajille. Osa vastaajista kommentoi, että oli vaikea ymmärtää niiden eroa ja koettiin turhautumista vastata "samat asiat uudestaan". Jatkossa osiot voisi olla järkevää yhdistää tai selkeyttää paremmin. Lisäksi kyselyn avointen vastauksien luokittelussa olisi voinut hyödyntää koodauksen sijasta esimerkiksi käyttäjäkokemuksen teorioiden viitekehyksiä ja siten syventää datan analyysiä.

Havainnointikävelyiden osalta olisi voitu pitää lyhyt ennakkohaastattelu osallistujan kanssa, jotta olisi voitu tarkentaa tutkimuksen tavoitetta ja tutustua osallistujan taustoihin tarkemmin. Tällöin haastatteluita olisi voitu kohdentaa paremmin työtä palvelevaksi. Nyt ilman ennakkohaastatteluita yhden aseman osalta ei saatu tutkimusta hyödyttäviä tuloksia. Lisäksi suositellaan, että

havainnointikävelyihin osallistuu vähintään kaksi ihmistä. Yksin haastatteluiden ja muistiinpanojen tekeminen koettiin työlääksi ja dokumentointi haasteelliseksi.

Yhteissuunnittelutyöpaja onnistui molemmissa tavoitteissaan. Se lisäsi osallistujien tietoa asemien käyttäjistä sekä sen avulla tunnistettiin aineistoista tärkeimmät ilmiöt jatkosuunnittelua varten. Suurin anti työpajasta oli osallistujien antama panos. Eri asiantuntijoiden tietämys ja kokemukset rikastuttivat työtä ja osaltaan vahvistivat toimijoiden välistä yhteistyötä. Mielenkiintoista oli, että tärkeimpien ilmiöiden tunnistamisessa hypättiin käyttäjien esittämistä konkreettisista asioista kokonaisuuksien tunnistamiseen. Asioista tuli laajempia ja sitä kautta monimutkaisempia. Suoraviivaiset toimet jäivät vähemmälle huomiolle. Työpajan kehittämiskohteiksi tunnistettiin, että materiaalia oli yhteen työpajaan liikaa. Aineistoa olisi pitänyt rajata enemmän tai työpaja järjestää kahdessa osassa.

## 6 Johtopäätökset

### 6.1 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää palvelumuotoilua hyödyntämällä, miten asemia ja niiden ympäristöjä voidaan kehittää käyttäjien näkökulmasta. Asemat ja niiden ympäristöt ovat yksi Vantaan kaupungin kehittämisen painopisteistä, sillä ne mahdollistavat kestävä, houkuttelevan ja resurssitehokkaan tavan kehittää kaupunkia kaupunkilaisille. Asemien nykyisistä kehittämistoimista on olemassa kattavasti tietoa teknisen suunnittelun näkökulmasta, mutta käyttäjistä, heidän tarpeistaan ja toiveistaan ei ole ollen kerätty systemaattisesti tietoa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda Vantaan kaupungille lisää tietoa käyttäjien näkökulmasta asemien kehittämistyöhön ja siitä, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana asemaympäristöjen kehittämistä.

Työn tutkimuskysymykseksi valittiin, miten asemia voidaan kehittää käyttäjien näkökulmasta ja tarkasteltavaksi asemiksi valittiin kolme Vantaan asemaa: Tikkurila, Korso ja Martinlaakso. Työssä hyödynnettiin palvelumuotoilun tuplatimantti-prosessia, joka työn aikana iteroitui niin, että työssä käsiteltiin lopulta käyttäjien näkökulman lisäksi kaupungin toimintatapoja ja niiden kehittämistä. Työ tehtiin yhteistyössä kaupungin työryhmän kanssa ja työssä toteutettiin asukaskysely, havainnointikävelyt ja yhteissuunnittelutyöpaja. Näiden avulla kerättiin ja kiteytettiin käyttäjien ja toimijoiden näkemyksiä asemien kehittämisestä. Aineiston kiteyttämisessä ja visualisoinnissa hyödynnettiin eri palvelumuotoilun menetelmiä. Prosessin aikana syntyneitä ideoita validoitiin työryhmän kommenttien avulla ja lopulta muodostui seitsemän toimenpideehdotusta asemien kehittämiseksi sekä neljä kaupungin toimintatapojen kehittämiseksi.

Työn tulosten perusteella voidaan todeta, että asemien peruskorjaus- ja kunnostustoimien lisäksi asemien olosuhteita voidaan kehittää pienillä toimenpiteillä, kunhan niillä on merkitystä käyttäjille. Käyttäjälähtöinen suunnittelu, kuten palvelumuotoilu, auttaa käyttäjille merkityksellisten toimenpiteiden tunnistamisessa. Käyttäjälähtöinen suunnittelu tuo lisäarvoa

teknisen suunnittelutiedon rinnalle. Lisäksi tulosten perusteella voidaan todeta, että kaupungin toimintatapoihin tarvitaan muutoksia käyttäjälähtöisten ideoiden toteuttamisen helpottamiseksi. Tärkeitä toimia ovat kaupungin asemaryhmän kokoaminen, kunnossapitovastuurajojen selvittäminen ja käyttäjälähtöisen suunnitteluajattelutavan hyödyntäminen.

## 6.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimuskohteet

Tutkimuksessa onnistuttiin lisäämään tietoa asemien käyttäjistä ja heidän tarpeista ja toiveista. Työn avulla onnistuttiin myös herättämään ajatuksia käyttäjälähtöisen suunnittelun hyödyntämisestä osana suunnittelua ja ymmärrys tiiviimmän yhteistyön hyödyistä lisääntyi kaupungin toimijoiden välillä. Tutkimuksen rajaus oli läpi työn hankalaa, koska palvelumuotoiluprosessin iteratiivinen luonne oli opinnäytetyön tekijälle uutta ja erosi perinteisestä suunnitteluprosessista. Työn edetessä tietomäärä kasvoi ja välillä analyysin painopiste muuttui käyttäjien näkökulmasta kaupungin toimintamallien tarkasteluun. Täten yksittäiset tulokset jäivät osin pinnalliseksi ja osaa kerätystä aineistosta ei tutkimuksessa pystytty hyödyntämään.

Kolmen aseman tarkastelu ei ehkä tuonut lisäarvoa siihen millaisia asioita tai teemoja asemien kehittämiseen liittyy, sillä samanlaiset yleisen tason teemat (turvallisuus, likaisuus) toistuivat kaikilla asemilla. Mutta toisaalta tarkastelemalla useampia asemia saatiin selville, että asemilla on erilainen identiteetti ja paikalliset ratkaisut näihin teemoihin voivat olla erilaiset. Yksi tutkimuksen heikkouksista oli, että työn tulosten validointi jäi kevyeksi. Ideoita ei testattu käyttäjillä ja työryhmäläisten kommentoinnin olisi voinut järjestää sähköpostikommentoinnin sijaan paikan päällä tulokset esitellen. Näin tulosten arviointiin ja lopputuloksiin olisi voinut saada enemmän syvyyttä. Validointivaiheen keveys johtui siitä, että opinnäytetyö tuli saada sovitussa aikataulussa valmiiksi. Tämän välttämiseksi nykytilan tarkastelun olisi voinut tehdä tiiviimmin, jolloin aikaa olisi jäänyt enemmän opinnäytetyöprosessin loppuun. Lisäksi toimintamalliin liittyvien tulosten osalta tunnistettiin, että varsinaista syvällistä analyysiä kaupungin tai eri toimijoiden nykyisistä

toimintatavoista ei tässä tutkimuksessa pystytty tekemään, jolloin ehdotukset perustuvat työn aikaisiin kokemuksiin.

Opinnäytetyön tekijän oma osaaminen ja motivaatio palvelumuotoilun hyödyntämisestä osana omaa arkityötä kasvoi merkittävästi. Samoin muotoiluprosessi ja sen teoria tulivat tutummaksi. Työ vahvisti entisestään opintojen alkuvaiheessa syntynyttä oivallusta siitä, että mitä paremmin ymmärrän muita sen paremmin osaan muille ratkaisuja suunnitella. Oppimista vielä riittää, mutta tästä on hyvä jatkaa.

### **Jatkotutkimuksen kohteet**

Jatkotutkimuksen kohteiksi tunnistettiin verkkokyselyn avulla kerättyjen asemakohtaisten aineistojen tarkempi analysointi esimerkiksi tiettyjen käyttäjäryhmien mukaan tai teemakohtaisesti. Samoin jatkotutkimuksen kohteeksi tunnistettiin kaupungin toimintatapojen kehittäminen käyttäjälähtöisemmäksi niin, että käyttäjiltä syntyneiden ideoiden toteuttaminen olisi jatkossa nykyistä helpompaa. Muotoiluprosessi voisi tuoda lisähyötyä ja näkemyksiä nykyisten toimintatapojen tarkasteluun ja kipukohtiin. Taustajatuksena on hyvä pitää sitä, että suunnitteluympäristömme muuttuu alati, joten samoin tulisi suunnittelutapojemmeikin kehittyä.



## Lähteet

Alhonen, Marika; Iloranta, Riina. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. pdf.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf>

Ball, Jonatan 2019. The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process. Design Council. Verkkoartikkeli. Design council 1.10.2019.

[https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process/?trk=public\\_post\\_comment-text&cHash=d5d2fd081553a704aac47b5f55f02584](https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process/?trk=public_post_comment-text&cHash=d5d2fd081553a704aac47b5f55f02584) (viitattu 14.10.2023).

Browne, Laura 2014. Osallistava kaupunkisuunnittelu: Lyhyt oppimäärä kaavoittajille. Kalvosarja. <https://www.slideshare.net/lauranen/osallistava-kaupunkisuunnittelu-lyhyt-oppimr-kaavoittajille> (viitattu 5.11.2023).

Bäcklund, Pia; Ruokolainen, Olli; Kallio, Kirsi; Häkli, Jouni. 2017. Kansalaisten osallistumisen asema kaupunkiseututasoisessa maankäytön suunnittelussa.

Terra 129: 3, 159–169. Artikkel. [https://www.versuslehti.fi/testi/wp-content/uploads/TERRA\\_2017\\_final.pdf](https://www.versuslehti.fi/testi/wp-content/uploads/TERRA_2017_final.pdf) (viitattu 1.11.2023).

Fitzpatrick, Darcie 2018. AEIOU Observation Framework A heuristic framework used for ethnographic observations. Verkkoartikkeli. 30.11.2018.

<https://openpracticelibrary.com/practice/aeiou-observation-framework> (viitattu 25.10.2023).

Gehl, Jan 2018. Ihmisten kaupunki. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Gibbons, Sarah 2016. Design Thinking 101. Verkkoartikkeli. 31.7.2016.

<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking> (viitattu 21.10.2023)

Gibbons, Sarah 2021. 5 Prioritization Methods in UX Roadmapping.

Verkkoartikkeli. 14.10.2021. <https://www.nngroup.com/articles/prioritization-methods> (viitattu 29.10.2023).

Han, Esther 2022. What is design thinking & why is it important?

Verkkoartikkeli. 18.1.2022. <https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-design-thinking> (viitattu 21.10.2023).

Heikkilä, Tarja 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Verkkojulkaisu.

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> (viitattu 26.10.2023).

Holtzblatt, Karen & Wendell, Jessamyn Burns & Wood, Shelley 2005. Rapid Contextual Design: A How-To Guide to Key Techniques for User-Centered Design. E-kirja. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-354051-5.X5000-9> (rajoitettu pääsy) (viitattu 12.10.2023).

IDEO 2023. Verkkosivut. <https://designthinking.ideo.com/> (viitattu 21.10.2023).

Ikävalko, Sara 2021. Muotoiluosaaminen julkisella sektorilla. Teoksessa: Ruokamo, Annariina & Nurminen, Paula. Tehtävänä tulevaisuus: Tulevaisuuden muotoilijan työkirja. Lahti: LAB-ammattikorkeakoulu. LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 22. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-366-3> (viitattu 15.10.2023).

Jäppinen, Tuula & Sorsimo, Jussi 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa: Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus> (viitattu 1.11.2023).

Karisto, Antti. 2007. Kaupunkimuotoilua. Lahti, arjen kauneus. Lahden kaupunkimuseo. Lahden teemavuosihanke, 70-73. pdf. [https://www.researchgate.net/profile/Antti-Karisto/publication/38293942\\_Kaupunkimuotoilua/links/5d95e06d458515c1d38fec7/Kaupunkimuotoilua.pdf?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/profile/Antti-Karisto/publication/38293942_Kaupunkimuotoilua/links/5d95e06d458515c1d38fec7/Kaupunkimuotoilua.pdf?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19) (viitattu 1.10.2023).

Kalbach, James 2016. Mapping experiences - a complete guide to creating value through journeys, blueprints & diagrams. Kanada: O'Reilly Media

Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koskimäki, T; Suihkonen, Katja. 2022. Timanttisia ratkaisuja palvelumuotoilun keinoin. verkkojulkaisu. [Timanttisia ratkaisuja palvelumuotoilun keinoin - Haaga-Helia eSignals](#). (viitattu 1.10.2023).

Kumpulainen, Noora. 2020. Tutkimusmatka kaupunkimuotoiluun Tarina asukaslähtöisestä. Opinnäytetyö. LAB-ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/handle/10024/747601>

Kuntalaki 22 § (8.2.2019/175) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#O2L5P22> (viitattu 5.11.2023).

Kuntaliitto 2020, kunnan ja valtion yhteistyön ja kustannusvastuun periaatteet radanpidossa. Kuntaliitto. pdf.  
<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kunnan%20ja%20valtion%20yhteisty%C3%B6n%20ja%20kustannusvastuun%20periaatteet%20radanpido%20ssa.pdf> (viitattu 11.10.2023)

Kurronen, Jarkko 2013. Muotoilu & kunta: muotoilun lähtökohdat ja mahdollisuudet osana julkisen sektorin uudistamista. Taiteen maisterin opinnäytetyö. Aalto yliopisto Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, muotoilun laitos. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:aalto-201402071360> (viitattu 16.10.2023).

Laitinen, Sauli 2023. Käyttäjälähtöinen tuote- ja palvelumuotoilu, syksy 2023, Kalvosarja. Luennon 3 taustat.

Lehtonen, Katri & Lehto, Petri 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa: Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Lerikkanen, Laura 2023. Tutkimusmenetelmät ja -valmiudet – Palvelumuotoilun tutkimusmenetelmät. Kalvosarja. 26.1.2023.

Lusenius, Heidi 2017. Vuorovaikutteiset ja osallistavat menetelmät liikennejärjestelmä- ja liikennesuunnittelussa. Varsinais-Suomen liitto. pdf. 31.1.2017. <https://varsinais-suomi.fi/wp-content/uploads/2021/09/Lusenius-H.-2017.-Selvitys-vuorovaikutteisista-ja-osallistavista-menetelmista.pdf> (viitattu 23.10.2023).

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132> (viitattu 5.11.2023).

Martin, Bruce & Hanington, Bella 2019. Universal Methods of Design Expanded and Revised: 125 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions. Massachusetts: Rockport Publishers.

Mensonen, A & Hällström, Af, A 2020, Designing cities? The use of design thinking in urban planning in Finland, IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 588 052043. Verkkoartikkeli. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/588/5/052043/pdf> (viitattu 23.10.2023).

Miettinen, Jani & Vehkalahti, Kimmo 2013. Verkkokyselytutkimusten otosten valinta. Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.

Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry

Moritz, Stefan 2005. Service design KISD practical access to an evolving field. Köln International School of Design. University of Applied Sciences Cologne. pdf. [https://issuu.com/st\\_moritz/docs/pa2servicedesign](https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign) (viitattu 19.10.2023).

Niitamo, Annina. 2015. Osallistaminen kaupunkisuunnittelussa : Diskurssianalyysi virkamiesten osallistamispuheesta Jätkäsaaren rakennusprojektissa. Pro gradu. Helsingin yliopisto. [https://ethesis.helsinki.fi/repository/bitstream/handle/10138.1/4903/Niitamo\\_Viestinta.pdf?sequence=1](https://ethesis.helsinki.fi/repository/bitstream/handle/10138.1/4903/Niitamo_Viestinta.pdf?sequence=1) (viitattu 19.10.2023).

Ojala, Jouni 2019, 80-84. Liikennetekniikan perusteet -opetusmoniste. pdf. [https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/902064/mod\\_folder/content/0/Opetusmoniste/Liikennetekniikan\\_perusteet\\_opetusmoniste.pdf?forcedownload=1](https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/902064/mod_folder/content/0/Opetusmoniste/Liikennetekniikan_perusteet_opetusmoniste.pdf?forcedownload=1) (viitattu 1.11.2023).

Puustinen, Sari. 2006. Suomalainen kaavoittajaprofessio ja suunnittelun kommunikatiivinen käänne: vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat ja mahdollisuudet suurten kaupunkien kaavoittajien näkökulmasta. Aalto yliopisto.

Rajasalo, Heikki 2023. Muotoilujohtaminen. Kalvosarja. 19.8.2023 luento 1.

Sarla, Jalmari. 2022. Kaupunkimuotoilu. Kalvosarja. 22.11.2022.

Schulman, Harry Olavi & Häkli, Jouni & Bäcklund, Pia 2002. Osalliset ja osajat: Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus.

Stickdorn, Marc & Lawrence, Adam & Schneider, Jakob 2018. This is Service design Doing. Sebastopol, Kalifornia: O'Reilly Media, Inc.

Tuulaniemi, Juha. 2011. Palvelumuotoilu. Kirja. ISBN: 9789521416880. Helsinki: Talentum 2011.

Tyynilä, Jenni 2023. Liikenneinsinööri, Vantaan kaupunki. Haastattelu 15.5.2023

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Muotoile Suomi-ohjelman väliarviointi. pdf. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisua 33/2017. Helsinki. ISBN: 978-952-327-235-4

Valli, Raine 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. I, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vantaan kaupunki 2021. Turvallisuuskysely 2021.pdf. Vantaan kaupunki

Vantaan kaupunki 2023. Liikenne. Verkkosivut.  
<https://www.vantaa.fi/fi/asuminen-ja-ymparisto/liikenne> (viitattu 21.10.2023).

Vantaan kaupunki 2023a, OsallistuvaVantaa.fi- sivusto, Verkkosivu.  
<https://osallistuvavantaa.fi> viitattu 26.10.2023).

Vantaan kaupunki 2023a. VALO Vantaan liikennepoliittinen ohjelma, kestävä kaupunkiliikkuminen (SUMP). pdf.  
<https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/Vantaan%20liikennepoliittinen%20ohjelma%202023%20hyv%C3%A4ksytyy%20%28ID%20303618%29.pdf>  
(viitattu 19.7.2023)

VR 2021. Matkustajamäärätiedot vuodelta 2021.

Victorian Government 2023. Desktop research. Verkkosivu.  
<https://www.vic.gov.au/desktop-research> (viitattu 24.10.2023).

Väylävirasto 2022. Henkilöliikennepaikkojen luokittelu ja nykytila. Väyläviraston julkaisuja 8/2022. pdf. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-317-944-8> (viitattu 25.4.2023).

Väylävirasto 2022a. Selvitys Helsingin seudun asemien kehittämis- ja peruskorjaustarpeista. Väyläviraston julkaisuja 68/2022. pdf.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-405-009-8> (viitattu 25.4.2023).

Ympäristöministeriö, Tampereen seudun kuntayhtymä, MAL-verkosto, Helsingin seudun ympäristöpalvelut (HSY), Traficom 2020. Kestävän asemayhteistyön toimintamalli. pdf. 3.6.2020.  
[https://kestavakaupunki.fi/documents/100251420/110674893/Raportti\\_03062020\\_0\\_asepanseudut.pdf/078d82d5-c929-67ac-6698-60a24c385b04/Raportti\\_03062020\\_asepanseudut.pdf?t=1645633795473](https://kestavakaupunki.fi/documents/100251420/110674893/Raportti_03062020_0_asepanseudut.pdf/078d82d5-c929-67ac-6698-60a24c385b04/Raportti_03062020_asepanseudut.pdf?t=1645633795473)  
(viitattu 23.10.2023).

## **Liitteet**

**Liite 1. Verkkokyselylomake**

**Liite 2. Haastattelulomake**

**Liite 3. Persoonat**

**Liite 4. Asemaryhmä**

**Liite 5. Kunnossapidon vastuurajat**

**Liite 6. Arviointikehikko**

## LIITE 1. VERKKOKYSELY

Vantaan kaupunki haluaa kehittää asemaympäristöjä, jotta ne palvelisivat mahdollisimman hyvin asukkaiden arjen liikkumista. Tämän kyselyn avulla keräämme käyttäjien toiveita ja tarpeita asemien kehittämiseen. Toivomme vastauksia, vaikka et käyttäisikään joukkoliikennettä.

Kyselyyn vastaaminen vie 10-15 minuuttia. Kyselyyn voi vastata xx.xx.2023 saakka. Vastauksia käsitellään tietosuojalain mukaisesti. Kyselyn vastaukset anonymisoidaan eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

Kiitos jo etukäteen vastauksista. Jokainen vastaus on meille arvokas!

Lisätietoja:

Suvi Rytkönen, [suvi.rytkonen@vantaa.fi](mailto:suvi.rytkonen@vantaa.fi)

Minna Raatikka, [minna.raatikka@metropolia.fi](mailto:minna.raatikka@metropolia.fi)

\*Kysely on osa Vantaan kaupungille tehtävää opinnäytetyötä (Metropolia YAMK, Muotoilu), jossa tutkitaan asemien kehittämistä käyttäjien näkökulmasta.

Kyselyn tuloksia täydentämään, etsimme vapaaehtoisia osallistumaan teemaa koskeviin käyttäjähaastatteluihin. Haastattelut järjestetään joko Tikkurilan, Korson tai Martinlaakson asemilla ja niiden kesto on noin 30-45 minuuttia. Haastattelupalkkiona on xxxxx. Jos kiinnostuit, jätä yhteystietosi kyselyn lopussa olevaan yhteystietokenttään. Olemme sinuun yhteydessä ja kerromme mielellämme lisää. Yhteystietojen jättäminen ei sido sinua mihinkään.

---

### OSIO 1: TAUSTATIEDOT

#### 1. Sukupuolesi

- Mies, Nainen, Muu, En halua vastata

#### 2. Oletko

- Koululainen/ opiskelija, työssäkäyvä, työtön/kotona/hoitovapaalla., eläkeläinen, jokin muu, mikä?

#### 3. Ikä [Vapaa kenttä]

Kaipaamme lisätietoja joko Tikkurilan, Korson tai Martinlaakson asemaympäristöistä. Valitse asema, jonka koet tutuimmaksi ja josta haluat antaa vastauksesi. Kaikki tulevat kysymykset koskevat valitsemaasi asemaa.

#### 4. Valitse asemaympäristö

Tikkurila, Korso, Martinlaakso

#### 5. Miksi käytät asemaa?

#### 6. Miksi et käytä asemaa?

#### 7. Kuinka tärkeä asema on sinulle?

(asteikko 1-5, ei tärkeä- korvaamaton)

#### 8. Minkä takia koet tai et koe asemaa tärkeäksi?

#### 9. Millä yleensä tulet asemalle?

- kävellen
- potkulaudalla
- pyörällä
- taksilla
- bussilla
- mopolla/ mopoautolla
- autolla
- jollain muulla, millä?
- en käytä asemaa

10. Kuvaile, mitkä asiat matkassasi ovat erityisen miellyttäviä.

11. Kuvaile, mitkä asiat matkassasi eivät suju hyvin tai koet epämiellyttäväiksi.

12. Kerro, mitä asioita haluaisit kehittää matkassasi. Ideoi rohkeasti!

13. Entäpä, kun olet valitsemallasi asemalla. Kuvaile, minkä koet asemalla olevan erityisen hyvin.

14. Kuvaile, mitkä asiat koet asemalla epämiellyttäväiksi.

15. Kerro, mitä haluaisit asemalla kehittää. Ideoi rohkeasti!

16. Mitä mielikuvia valitsemasi asema herättää, miten kuvailisit asemaa?

17. Minkä arvosanan antaisit valitsemallesi asemalle?

(1 huonoin -5 paras)

18. Valitse ne **kaikki asiat**, jotka kuvaavat valitsemaasi asemaa tai matkaasi asemalle.

- Reitit asemalle ovat sujuvat ja turvalliset kävellen
- Reitit asemalle ovat sujuvat ja turvalliset pyörällä
- Reitit asemalle ovat viihtyisiä kävellen tai pyöräillen
- Asemalle on hyvä opastus kävelijän tai pyöräilijän näkökulmasta
- Asemalle on sujuvat bussiyhteydet
- Asemalla on turvalliset ja laadukkaat pyörätelineet
- Asema on viihtyisä
- Asema on siisti
- Asema on turvallinen
- Asemalla ja laiturialueella liikkuminen on esteetöntä
- Tiedän, kehen ottaa yhteyttä, jos asemalla sattuu jotain tai jotain on epäkunnossa
- Matkaani liittyvät mahdolliset poikkeustilanteet tai -järjestelyt on usein hyvin tiedotettu tai opastettu
- Minun on helppo löytää tarvittava jatkoyhteys asemalta junaan, bussille tai taksille
- Minun on helppo löytää asemalta lähialueen palveluihin

### **Osallistuminen käyttäjähaastatteluun**

Jos haluat osallistua Tikkurilan, Korson tai Martinlaakson asemien ympäristöön kehittämiseen liittyvään käyttäjähaastatteluun. Jätä meille yhteystietosi. Haastattelun tarkoituksena on syventää kyselyn antamia



tuloksia. Haastattelu pidetään vapaamuotoisena keskusteluna, jossa haasteltava pääsee kertomaan omaan matkaansa liittyviä kehittämistarpeita ja -ideoita. Haastattelun alustavat ajankohdat on ajateltu viikoille 18 ja 19. Haastattelun arvioitu kesto on noin puolesta tunnista tuntiin. Tarkempi ajankohta ja paikka sovitaan haasteltavan kanssa erikseen.

**19. Jätä yhteystietosi, niin otamme yhteyttä**

Valitse asema, jonka käyttäjähaastatteluun haluan osallistua tai saada lisätietoja [Tikkurila, Korso, Martinlaakso]

Sähköposti []

Puhelinnumero [] (ei pakollinen)

## LIITE 2

### HAVAINNOINTIKÄVELYN KYSYMYKSET

Matka asemalle:

- Miltä sinusta tuntuu ennen matkaa? Mitä asioita mietit ja mitä ajatuksiasi matkan tekemiseen liittyy?
- Miltä matkasi tuntuu?
- Millainen näkymä on ympärilläsi? Miten asiat, jotka näet, kuulet, haistat tai koet vaikuttavat matkaasi?
- Häiritsevätkö jotkin asiat matkassasi? Kaipaanko jotain matkallesi?
- Koetko, että matkasi on miellyttävä?
- Mitkä asiat tekevät matkastasi epämiellyttäviä?
- Mikä lisää/ heikentää matkasi turvallisuutta/ sujuvuutta/ viihtyisyyttä?
- Muita kokemuksia?

Asemalla:

- Millainen näkymä on asemalla? Miten asiat, jotka näet, kuulet, haistat tai koet vaikuttavat kokemukseesi asemalla?
- Häiritsevätkö jotkin asiat? Kaipaanko jotain asemalle?
- Koetko, että asema on miellyttävä?
- Mitkä asiat tekevät asemasta epämiellyttäviä?
- Mitä hyvää ja mitä huono asemassa on?

# LIITE 3



"Arvostan, että matkalla voin hoitaa asioitani eikä minun tarvitse miettiä pysäköintiä, ruuhkia tms."

## Rutiinimatrustaja

- Tarve liikkua kodin ja töiden välillä säännöllisesti.
- Yleisimmin sama matka ja samat kulkuneuvot käytössä.

- Ei arvosta poikkeusreittejä tai -tilanteita. Ainakaan jos niistä ei ole tiedotettu etukäteen. Lähinnä, mietin matka-aikaani.
- Aseman reitit ja ympäristö on tuttua, joten opastukselle, aikataululle ei tarvitse.
- Muutokset hidastaa matkaa ja heikentää ennakoitavuutta. Ärsyttää.
- Arvostaa sitä, että asema on siisti ja ympäristön viihtyisyys tuo lisäarvoa päivittäiseen matkaan.



"Mikä on paremman asiakastyytyväisyyden hyöty eikä riitä että kaikki toimii?"

- Kyseenalaistan, koska kokemuksena on että kuitenkin valitetaan"

## Kunnossapito

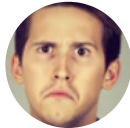
- Pitää aseman ja sen alueet siistinä oman vastualueen ja sopimuksen mukaan.
- Hoitaa sovitut alue sovitussa ajassa/ sovituin aikavälein.
- Ei kovin kiitollista hommaa.
- Vastualueen ja resurssien puitteissa tehdään. Arvostaa selkeyttä.
- Harmittaa, kun sotketaan ilman vastuuta teoista.
- Tuntee aseman: tietää mikä toimii ja mikä ei.
- Vaikea ymmärtää kehittämisen tarvetta, kun näkee päivittäin että nykyisiääkään ei pystytä pitämään kunnossa.
- Kehittämiseen motivoi: siisteyttä paranee ja ilkeä vähenee?



"Matkan pitää olla helppo: eli vaikka veisi vähän enemmän aikaa, arvostan, että pystyn hoitamaan useamman "pakollisen asian" samassa tai yhdistelemään matkoja."

## Asemapalveluiden hyödyntäjä

- Tarve liikkua joko töihin, kauppaan, harrastuksiin tms. päivittäin.
- Liikkumistarpeet voivat olla erilaisia eri päivinä.
- Harmittaa, jos ei ehdi käydä kaupassa matkan varrella.
- Aseman reitit ja ympäristö on tuttua, joten opastukselle ei niin tarve.
- Sietokyky muutoksille matala. Aiheuttaa matkantekoon negatiivisia tunteita. Ei halua lisää säästöä elämäänsä.
- Arvostaa hyviä liityntäyhteyksiä ja palveluita asemalla.



"Kaikki me tavoitellaan samoja asioita ja yhdessä tekemistä, mutta miksi kompastun joka kerta näihin osastorajoihin?"

## Suunnittelu ja kehittäminen

- Vastaa olosuhteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta toimialasta riippuen.
- Tekee asukas- ja sidosryhmytyötä hankekohtaisesti.
- Miten kehittää asioita käyttäjännäkökulmasta, kun on vai yksi osa kokonaisuutta? Miten motivoida porukkaa tekemään yhdessä, kun kaikilla on omat tavoitteet ja haikkeet.
- Kaikilla samat isot tavoitteet "kestävyys", joten perusta on kunnossa.
- Siis kuka vastaa ja mistä ja mikä olikaan se ajantasaisin tieto?
- Asiantuntijuudesta homma ei ole kiinni. Prosessit ja suunnittelukriteerit on hallussa
- Suunnittelu ohjaa vahvasti tekniset kriteerit. Käyttäjistä uupuu yhtenäinen tieto.
- Kehittämiseen motivoi: oman työn merkitys, asioiden eteneminen, kestävyys-tavoitteisiin vastaaminen



"Älä stalkkaa äläkä rehaa" "Tiedätkö ite oman hiilijalanjälkesi?"

## Asemalla kokoontuja

- Koulu- ja opiskelumatkat sekä hengaus kavereiden kanssa yleisimmät syyt matkustamiseen.
- Asema toimii myös kokoontumis- ja kohtaamispaikkana.
- Usein liikkuu kavereiden kanssa, joten kaipaa tilaa, missä viettää aikaa sekä ostaa snacksejä.
- Aseman reitit ja ympäristö on tuttua eikä liikkumisessa aikataulupainetta.
- Ihmettelee ihmisten ennakoluuloja ja pelkoja. Usein hänkin vain matkalla jonnekin, kuten muutkin.
- Hengaisi jossain muualla, jos olisi tiloja. Asemalla lämmin ja katettu tila.
- Usein ei myöskään liikaa silmäpareja vaihtimassa.



"Joudun valmistautumaan matkaani paljon ennen lähtöä, jotta voin olla varma, että se edes onnistuu - usein joudun pettymään"

## Tukea tarvitseva matrustaja

- Kulkee julkisilla satunnaisesti.
- Liikkumisen edellytys on, että matkan eri vaiheet ovat esteettömiä.
- Tottunut, että asiat voivat olla hankalia, joten todennäköisesti osaa kysyä neuvoa ja apua.
- Matka vaikeutuu merkittävästi tai jää kesken, jos esim. hissi, ääniopastus tai muu matkustajainformaatio eivät toimi.
- Todenäköisesti asioiden toimituus on tärkeämpää kuin esim. aseman siisteys
- Matkaan liittyvä ennakotieto ja tiedon paikkansa pitävyys on suuressa roolissa.
- Matkan tulee olla esteetön koko matkan ajalta.
- Matkan onnistuessa, joukkoliikenne tarjoaa vaihtoehtoja ja uusia mahdollisuuksia liikkua.



"No excuses - jos tarjotaan palvelu, sen pitäisi toimia"

"Käyttäjässä ei ole vika vaan systeemissä"

## Satunnainen matrustaja

- Kulkee julkisilla satunnaisesti joko vapaa-ajan tai työasiointimatkan takia.
- Olettaa, että julkinen liikenne palvelee kuten henkilöauto tai ostettu muu palvelu.
- Matka vaikeutuu merkittävästi, jos esim. hissi ei toimi, reitti huonossa kunnossa. Kävelee väärään suuntaan, kun ei löydä heti oikeasta suunnasta ulos.
- Ennakoluuloja ensimmäisellä kerralla. Eli potentiaalinen toisen kerran matrustaja.
- Tarvitsee esteettömät olosuhteet, jotka toimivat luotettavasti. Muutoin pettyty tai matka vaikeutuu huomattavasti.
- "Kerro kaverialle" puskaradio toimii hyvässä ja pahassa.



## ASEMATYÖRYHMÄ

- Työryhmän arvo kaupungille on asemiin liittyvän tiedon koordinointi, verkostoituminen eri toimijoiden kanssa ja vastuunottaminen asemien kehittämiseen liittyvien asioiden eteenpäin viemisestä. Ryhmä myös lisää yhteistyötä asematoimijoiden kesken.
- Ryhmän välittää tietoa asemiin liittyvistä kehittämistarpeista, -toimista ja ajankohtaisista asioista kaupungin sisällä sekä tärkeimmille sidosryhmille sekä toimii kasvona asemien kehittämistyölle.
- Ryhmä ratkoo ongelmia tai selkeyttää niitä ratkaistavaksi hankkeiksi tms. joissa tarvitaan eri toimijoiden yhteistyötä.
- Ryhmä edistää asemien käyttäjälähtöistä suunnittelua.
- Ryhmä vaatii henkilöresursseja kaupungilta ja tarpeen mukaan budjetoitua rahaa pieniin kunnostustoimenpiteisiin tai/ja selvitystöihin. Budjetoitu raha voi olla myös korvamerkitty eri toimialojen budjetissa asemien kehittämiseen.
- Ryhmä tuo arvoa kaupungin eri asiantuntijoille (aluekehittäminen, suunnittelu, kunnossapito, tilatoimi) sekä päättäjille. Lisäksi lopulta ryhmän työ näkyy aseman käyttäjille.

# LIITE 5 KUNNOSSAPITORAJOJEN SELVITTÄMINEN JA VISUALISOINTI

## KÄYTTÄJÄ

Kunnossapitovastuurajat selkeyttävä malli on asiantuntijoiden käyttöön, jotka tarvitset helposti ja nopeasti tiedon, kuka on vastuussa yksittäisestä rakenteesta, pinnasta tai laitteesta kyseisellä asemalla.

Nykyiset asemiin liittyvät vastuurajat ovat epäselviä ja useassa eri lähteessä. Vastuut eivät ole yhtenäistetty, eikä helposti saatavilla ymmärrettävässä muodossa. Vaatii työtä pyytää ja tulkita sopimuksia, jossa kerrotaan vastuutahot.

Ratkaisuna on kartoittaa asemien kunnossapitovastuurajat asemiin liittyvistä sopimuksista ja dokumentoida ne visuaaliseen, sähköiseen muotoon. Selainpohjaisessa sivulla on kuvia asemasta ja siitä voi rakennetta osoittamalla katsoa vastuutahon (yhteyshenkilön titteli) ja linkin kyseiseen sopimukseen. Sivun avoin asiantuntijoille ja päivittämismvastuu on kaupungilla.

Hyöty asiantuntijoille ja suunnittelijoille on suuri, sillä se vähentää työmäärää ja helpottaa asemiin liittyvien kehittämis- ja korjaustoimenpiteiden edistämistä. Lisäksi sen avulla pystyy varmistamaan, että saa oikeat toimijat yhteen, jos on kyse laajemmasta asiasta asemaan liittyen.

Arvo käyttäjille ●●●●○  
Kiireellisyys ●●○○○

## Aseman kunnossapitovastuu - selainpohjainen sivu

Omistaja: Kaupunki



Tekninen toteutettavuus ●○○○○  
Työmäärän vaatimus ●●●●○

## ASEMAN OMISTAJAT

Vastuurajat on syytä selvittää, sillä niiden epäselvyys ja nykyinen suuri työmäärä, voi johtaa siihen, että pienetkin korjaustoimet asemiin liittyen jäävät tekemättä ja siten asemien ympäristöjen kehittäminen kärsii.

Nykyiset pdf-muodossa olevat sopimukset ovat eri toimijoiden hallinnassa ja usein samaan asemaan liittyvät sopimukset eri paikassa. Täten yksittäinen toimija ei voi olla varma, onko asemaan liittyvä kaikki tieto olemassa. Nykyinen käytäntö ei tue yhteistyötä eikä resurssien viisasta käyttöä.

Sivuston toteuttaminen vaatii 1) Asemakohtaisen kartoituksen, valokuvaamisen ja sopimusten läpikäynnin. 2) Asematomistajien yhteistyötä (pääosapuolet kaupunki ja Väylä), jotta saadaan vastuurajat periaatetasolta tarkennettua yksityiskohtiin. Se voi vaatia joidenkin kohteiden osalta neuvottelua ja uusia sopimuksia, mutta yhtenäistäminen tulee tehdä ja aloittaa asema kerrallaan. 3) Lisäksi mallin toteuttamiseen tarvitaan selainpohjainen sivu, jonne pystyy syöttämään valokuvia, merkitsemään karttakuvaan alueen ja siihen tekstikentän.

Riskinä sivuston toteuttamiseen on sopimusten läpikäynnin iso työmäärä ja mahdollisten omistajuuteen liittyvien neuvotteluiden hankaluus. Sivuston toimivuuden riskinä on, että sen omistajuus jää heikoksi eikä tietoja tarvittaessa päivitetä. Päivitystarve ei todennäköisesti ole tiheä.

Arvo kaupungin toiminnalle ●●●●●  
Toteuttamisen riskit ●●●○○



**PITÄISIKÖ KÄYTTÄJILTÄ NOUSSUT TARVE PIENEMPÄÄN TOIMENPITEESEEN TOTEUTAA NYT, VAIKKA RESURSSIEN NÄKÖKULMASTA OLISI VIISAAMPAA TOTEUTAA SE MYÖHEMMIN? ESIMERKIKSI ISOMMAN HANKKEEN TAI URAKAN YHTEYDESSÄ?**

OLETUKSENA ON, ETTÄ OLLAAN JO PÄÄTETTY, ETTÄ JOTAIN TEHDÄÄN. KEHIKON AVULLA HAARUKOIDAAN TOTEUTTAMISEN AJANKOHTAA JA POHDITAAN SEN VAIKUTUKSIA.

KUVAA TUNNISTETTU HAITTA JA SEN VAIKUTUKSIA, ESIM. liikkumisen sujuvuuteen, turvallisuuteen (koettuun tai todelliseen) tai viihtyisyyteen.

---



---



---

KUVAA ESITETTY TOIMENPIDE:

---



---



---



Kehikko on laadittu keskustelun tueksi, jolla voidaan arvottaa käyttäjille kohdistuvaa odotusajan haittaa. Arvointikehikko on periaatteellinen ja se on tarkoitettu suunnitteluryhmän tai asiantuntijan oman työn tueksi. Kehikon avulla voidaan pohtia, keskustella ja arvottaa hankkeiden tai toimenpiteiden toteuttamisen tai toteuttamatta jättämisen vaikutuksia käyttäjien näkökulmasta.

Ideana on auttaa asiantuntijoita pohtimaan toimenpiteen kustannusten rinnalle, millaisia vaikutuksia yksittäisellä hankkeella tai toimenpiteellä on käyttäjille, jos se toteutetaan heti, lähitulevaisuudessa, pidemmällä aikavälillä tai ei ollenkaan.

**1 ARVIOI KUINKA MONTA KÄYTTÄJÄÄ TUNNISTETTU HAITTA KOSKEE**

PIENI JOUKKO ● ————— ● SUURI JOUKKO

! HYÖDYNNÄ ESIMERKIKSI ASEMAN MATKUSTAJAMÄÄRÄTIETOJA

**2 ARVIOI HAITTOJEN SUURUUTTA NYKYTILANTEESSA**

! HYÖDYNNÄ ESIMERKIKSI SELVITYKSIÄ, ASUKASPALAUUTEITA

**VAIKUTUS SUJUVAAN LIIKKUMISEEN/ ASEMALLA TOIMIMISEEN**

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA

**VAIKUTUS TURVALLISUUTEEN (KOETTUUN TAI TODELLISEEN)**

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA

**VAIKUTUS VIIHTYISYYTEEN**

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA

**MUU:** \_\_\_\_\_

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA

**3 ARVIOI HAITTAVAIKUTUKSIA KÄYTTÄJILLE ERI AIKAJÄNTEELLÄ.**

TOTEUTUS NYT (1-2 VUOTTA)

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA

TOTEUTUS 3-5 VUODEN PÄÄSTÄ

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA

TOTEUTUS 5-10 VUODEN PÄÄSTÄ

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA

EI TOTEUDU OLLENKAAN

PIENI HAITTA ● ————— ● MERKITTÄVÄ HAITTA



HUOMI! POHDI, VOIKO NYKYINEN TARVE MUUTTUA TAI POISTUA ERI AIKAJÄNTEELLÄ. JOS TARVE MUUTTUU, MIETI MITEN.

**OTA HUOMIOON RISKI**, ETTÄ AJATELTU HANKE TAI URAKKA EI TOTEUDU SUUNNITELLUSTI TAI SEN TAVOITTEET MUUTTUVAT, JOLLOIN SE VOI VAIKUTTAA MYÖS YKSITTÄISEN TOIMENPITEEN TOTEUTUMISEEN.

JOS HAITTA ON MERKITTÄVÄ PIDEMMÄLLÄ AIKAVÄLILLÄ, POHDI VOISIKO TOIMENPITEEN TOTEUTTAA SUUNNITELTUA AIEMMIN **TAI**

VOIDAANKO JO NYT TEHDÄ JOTAIN, MIKÄ PIENENTÄÄ HAITTAA JA ON VARSINAISTA TOIMENPIDETTÄ EDULLISEMPI TAI TUKEE TULEVAISUUDEN SUUNNITELTUJA RATKAISUJA.

**4 ARVIOI VAIKUTUKISISTA TOTEUTTAMISEN NÄKÖKULMASTA ERI AIKAJÄNTEILLÄ**

