

**Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut  
asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä  
– case A-Kruunu**

Satu Karppinen  
Pro gradu -tutkielma  
Palvelumuotoilun maisteriohjelma  
Lapin yliopisto  
2023

## **Lapin yliopisto**

**Tiedekunta:** Taiteiden tiedekunta

**Työn nimi:** Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut  
asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä – case A-Kruunu

**Tekijä:** Satu Karppinen

**Koulutusohjelma:** Palvelumuotoilun monialainen maisteriohjelma

**Työn laji:** Pro gradu –tutkielma

**Sivumäärä:** 91 sivua + 6 liitettä

**Vuosi:** 2023

### **Tiivistelmä:**

Tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut soveltuvat asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen ja mitä hyötyä yhteiskehittämisestä on asukkaille ja vuokranantajalle. Työn produktiivinen osio sisältää kohdetalon asukkaille pidetyt työpajat, joiden tarkoituksena oli mahdollistaa yhteisöllisyyden ja aktiivisen asukastoiminnan syntymistä uuteen taloon. Yhteisöllisyyden tunne lisää hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta sekä osallistumista yhteisten asioiden ja kansalaisvelvollisuuksien hoitoon. Palvelumuotoilussa on olennaista yhteiskehittäminen, eli palveluun liittyvien eri tahojen osallistaminen palvelun kehittämiseen. Tutkielman aineisto koostuu asukkaille teetettyjen kyselyjen tuloksista, työpajatyöskentelyssä tehdyistä havainnoista ja asukkaille pidettyjen yhteissuunnittelun työpajojen tehtävistä. Aineistoa on analysoitu sisällönanalyysin keinoin vuorovaikutuksen, yhteisöllisyyden merkkien sekä asukkaan ja vuokranantajan hyödyn näkökulmista. Asukkaiden lisäksi myös talon omistajataho A-Kruunun edustajat ovat olleet mukana yhteiskehittämisen työpajoissa. Työn teoreettisessa viitekehyksessä hyödynnetään palvelumuotoilun, yhteissuunnittelun ja yhteisöllisyyden käsitteitä. Työn tulosten johtopäätöksinä todetaan, että asukkaille järjestetty yhteiskehittämisen työpaja voi nopeuttaa asukastoimikunnan muodostamista ja aktiivisen asukastoiminnan aloitusta, edistää tiedonvaihtoa vuokranantajan ja asukkaiden kesken, auttaa ideoimaan talon yhteistä toimintaa, auttaa etsimään ratkaisuja asumisen kipupisteisiin ja osallistaa asukkaita talon yhteisistä tiloista huolehtimiseen. Tutkielmassa käytettyjen muotoilun menetelmien ja työkalujen sekä niistä saatujen kokemusten perusteella on syntynyt Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki, joka on kolmen työpajan kokonaisuus esimerkiksi vuokranantajan, taloyhtiön hallituksen, asukastoimikunnan tai yksittäisten asukkaiden käyttöön.

**Avainsanat:** palvelumuotoilu, palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut, yhteissuunnittelu, yhteisö, yhteisöllisyys, asuminen

**University of Lapland****Faculty:** Faculty of Art and Design**The title of the pro gradu thesis:** Service design tools and methods in developing community in housing – case A-Kruunu**Author:** Satu Karppinen**Degree programme / subject:** Service design**Type of the work:** Pro gradu thesis**Number of pages:** 91 pages + 6 appendices**Year:** 2023**Summary:**

The purpose of the thesis is to find out how service design methods and tools can be utilized for developing the sense of community in housing and what benefits co-design has for residents and landlords. The productive part of the work includes the workshops organized for the residents of the target building. The purpose of the workshops was to enable the emergence of the feeling of community and active resident activity in the new building. A sense of community increases well-being, a sense of security, participation in the care of common issues and civic responsibilities. One key feature of service design is co-design, i.e. involving different stakeholders in developing the service. The research material of the thesis consists of the results of surveys sent to the residents, observations and tasks of the co-design workshops held for the residents. The research material has been analyzed using content analysis from the perspectives of interaction, signs of community, benefit of the resident and benefit of the landlord. In addition to the residents, representatives of the house's owner, A-Kruunu, have been involved in the co-design workshops. In the theoretical framework of the work, the concepts of service design, co-design and community are utilized. The conclusions of the results of the thesis state that a co-design workshop organized for the residents can speed up the formation of a resident committee and the start of active residential activities, promote the exchange of information between the landlord and residents, help to come up with ideas for the common activities of the house, help to find solutions to the pain points of living and involve the residents in taking care of the common areas of the house. Based on the design methods and tools used in this thesis and the experiences gained from them, a Toolkit for the Emergence of Community and Active Residential Activity has been created. It is a set of three workshops and can be utilized for example, by the landlord, the board of the housing association, the residents' committee or individual residents.

**Keywords:** service design, design methods and tools, co-design, community, sense of community, housing

# Sisälllys

<b>1. Johdanto</b> .....	<b>6</b>
1.1 Tutkimuksen tausta: yhteisöllisyys ja asuminen .....	6
1.2 Tutkimuskohde ja aiheen rajausta .....	9
1.2.1 Työn toimeksiantaja A-Kruunu .....	12
1.2.2 ARA-tuettu asuminen ja asukastoiminta .....	12
1.3 Tutkimuskysymykset, hypoteesi ja tutkimuksen tavoitteet .....	13
1.4 Aiempi tutkimus .....	15
1.5 Palvelumuotoilun hyödyntäminen asumisen ja rakentamisen palveluissa .....	18
<b>2. Teoreettinen viitekehys</b> .....	<b>20</b>
2.1 Palvelumuotoilu, muotoilun menetelmät ja työkalut .....	20
2.2 Yhteissuunnittelu (co-design), osallistuva suunnittelu (participatory design) ja yhteisluominen (co-creation) .....	24
2.3 Yhteisö, yhteisöllisyys, yhteisöllisyyden tunne .....	26
2.4 Käsitteiden yhteenveto .....	32
<b>3. Tutkimusmenetelmät ja aineisto</b> .....	<b>33</b>
3.1 Tutkimusstrategia .....	33
3.2 Aineistonhankintamenetelmät .....	34
3.2.1 Kyselyt .....	34
3.2.2 Työpajatyöskentely ja tehtävät .....	35
3.2.3 Havainnointi .....	37
3.3 Aineisto ja sen analysointi .....	39
<b>4. Tutkielman produktiivinen osio: Työpajatoiminnalla startti asukastoimintaan</b> .....	<b>41</b>
4.1. Ennakkovalmistelut .....	42
4.1.1 Työpajoista viestiminen asukkaille ja tilaajalle .....	43
4.1.2 Työpajatehtävien valinta .....	44
4.2 Työpaja 1 .....	45
4.2.1 Työpaja 1: havainnot, kokemukset ja palaute .....	50
4.3 Työpaja 2 .....	53
4.3.1 Työpaja 2: havainnot, kokemukset ja palaute .....	55
4.4 Työpaja 3 .....	58

4.4.1 Työpaja 3: havainnot, kokemukset ja palaute .....	59
4.5 Lopputuotos .....	61
<b>5. Aineiston analyysi .....</b>	<b>62</b>
5.1 Työpaja 1 .....	64
5.2 Työpaja 2 .....	65
5.3 Työpaja 3 .....	66
5.4 Analyysin pohdintaa .....	67
<b>6. Tulokset: Palvelumuotoilun työkalut ja menetelmät</b>	
<b>asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä .....</b>	<b>69</b>
6.1 Yhteiskehittämisen työpajat .....	69
6.2 Muotoilun työkalut .....	70
6.2.1 Vuorovaikutus .....	71
6.2.2 Yhteisöllisyyden toteuttaminen .....	72
6.2.3 Yhteiset tavoitteet .....	73
6.2.4 Yhteisöllisyyden kipupisteet .....	74
6.3 Asukkaan hyöty .....	75
6.4 Vuokranantajan hyöty .....	76
6.5 Johtopäätökset: Työpajatoiminnalla startti aktiiviseen asukastoimintaan .....	77
<b>7. Pohdintaa .....</b>	<b>79</b>
7.1 Tutkimuksen luotettavuus .....	83
7.2 Jatkokehittely .....	84
Lähteet .....	86
Liitteet .....	92
Liite 1 .....	93
Liite 2 .....	94
Liite 3 .....	99
Liite 4 .....	102
Liite 5 .....	106
Liite 6 .....	110

## 1. Johdanto

Rakentamisen uudistuotannon vauhti on ollut viime vuosina huimaa. Vuosien 2015 ja 2021 välisenä aikana pääkaupunkiseudulle ja Tampereelle rakentui yhteensä 110 000 asuntoa, joka oli 43 prosenttia koko Suomessa valmistuneista asunnoista. Vuositasolla määrä oli lähes kaksinkertainen verrattuna vuosiin 2000–2009. Uudistuotannossa on korostunut pienten vuokra-asuntojen määrä, mikä aiheuttaa asukkaiden kovaa vaihtuvuutta. Yhteisöllisyyttä ei ehdi syntyä, kun asukkaat vaihtuvat usein ja yhteisöllisyyden puuttuminen taas heikentää esimerkiksi yhteisistä tiloista huolehtimista.<sup>1</sup>

Muutin itse perheineni vastavalmistuneeseen uudiskohteeseen kesäkuussa 2022. Aiemmassa, 50-luvulla rakennetussa asuintalossamme oli vakiintunut ja aktiivinen asukas-yhteisö, joka järjesti yhteisiä pihatalkoita, piti huolta yhteisistä tiloista ja ideoi tekemistä asukkaille. Uutena asukkaana toimintaan oli helppo osallistua, kun toiminnalla oli valmiit raamit. Uudiskohteessa tilanne on erilainen, kun kaikki asukkaat ovat toisilleen tuntemattomia ja muuttavat taloon yhtä aikaa. Miten uuden talon yhteisöllisyys sitten syntyy ja miten sitä voisi edistää?

Tutkielmani taustalla on ajatus palvelumuotoilun hyödyntämisestä asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää tuotteita, palveluita ja prosesseja käyttäjälähtöisesti. Palvelumuotoilussa hyödynnetään yhteissuunnittelua, jonka avulla muotoilijat, sidosryhmät ja käyttäjät kootaan yhteen kehittämään ratkaisuja käsillä olevaan suunnitteluhaasteeseen.<sup>2</sup> Tutkielmani produktiivisessa osiossa toteutin kohdetaloni asukkaille kolme työpajaa, joissa hyödynnettiin palvelumuotoilun työkaluja. Työni pohjalta olen luonut työpajakokonaisuuden yhteisöllisen asukastoiminnan aktivoimiseksi.

### 1.1 Tutkimuksen tausta: Yhteisöllisyys ja asuminen

Suomalaisessa asumiskulttuurissa ei ole perinteisesti pyydetty apua, vaan on keskitytty yksin pärjäämiseen. Asioiden jakaminen on tuntunut vieraalta. Tommi Laition<sup>3</sup> mukaan nykyinen yksityistyvä ja eristäytyvä asumiskulttuuri on kuitenkin ekologisesti ja sosiaalisesti kestävä. Laition mukaan asu-

---

1. Bäckgren 2023 ; Väliaho 2023

2. Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 77

3. 2013, 105–106

miseen tarvitaan uusia jaetun vastuun malleja, joissa pystytään yhdistämään tässä ajassa oleva halu kuulua ja toisaalta valita itse. Asumiseen tulisi luoda vahvempia vertaisavun käytäntöjä. Esimerkkeinä Laitio antaa naapurille avun antamisen ja saamisen, sekä isojen hankintojen jakamisen, lastenhoitoavun ja pihajuhlien järjestämisen.<sup>4</sup>

Suomi on Espanjan jälkeen Euroopan kerrostalovaltaisim maa. Arkkitehti Harri Haganin<sup>5</sup> mukaan lähiöitä tulisi uudistaa ja saada asumisen kulttuuria elävöittävät lapsiperheet sinne takaisin. Hänen mukaansa haaste on sosiologinen, sillä asukkaita eivät kiinnosta pelkästään tekniset muutokset, ja suuremmat muutokset voivat liittyä esimerkiksi asumisen tapoihin tai yhteisöllisyyteen. Vuonna 2013 julkaistussa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin –tutkimushankkeen julkaisussa kirjoitetaan, että ”asumiskulttuuriin ja yhteisöllisyyteen liittyvät aktiviteetit [...] leimataan usein marginaaliseksi puuhasteluksi” ja että kuitenkin ne kiinnostavat yhä enemmän nuoria urbaaneja asukkaita.<sup>6</sup>

Tutkielmani kohdetalo on ARA-rahoitettu vuokrakerrostalo. Vesa Immosen<sup>7</sup> mukaan vuokra-asujat ovat edelläkävijöitä asumisen palveluiden kehittäjinä. Vuokra-asujat mieltävät asumisen herkemmin palveluksi ja sitä kautta muiden asumiseen liittyvien palveluiden ostaminen on heille helppoa. ARA-rahoitettuja vuokrataloja sitoo yhteishallintalaki, joka velvoittaa vuokranantajia mahdollistamaan asukasdemokratian ja asukastoiminnan.<sup>8</sup> Toimiva ja aktiivinen asukastoiminta on niin vuokralaisen kuin vuokranantajankin etu.<sup>9</sup> Pandemian jälkeisinä vuosina pääkaupunkiseudulla on alettu kilpailla vuokralaisista ja puhutaan vuokralaisen markkinoista.<sup>10</sup>

Työni taustalla on myös ajatus yhteisöllisyydestä osana asumisen palveluita. Ilmosen<sup>11</sup> mukaan yksilökeskeisyyteen liittyvä elämäntapojen ja asumisvalintojen monipuolistuminen asettaa uusia vaatimuksia asumiselle. Asuminen nähdään yhtenä yksilöllisen, hyvän elämän tavoittelun välineenä ja elämäntapaa tukevana kulutustuotteena. Palvelumuotoilijana tavoitteeni on kehittää palveluita käyttäjien lähtökohdista ja heidän kanssaan. Ilmosen<sup>12</sup> mukaan

---

4. Laitio 2013, 105–106

5. 2013, 35

6. Keränen 2013b, 19–23)

7. 2013, 42

8. Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa.

16.7.1990/649.

9. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2008b, 13

10. Korhonen, M., Paavilainen, P., Ronkainen, M. 2021

11. 2007, 10

12. 2007, 11

asuntopolitiikassakin katse on kääntynyt asukkaaseen, mutta käyttäjien toiveiden ja tarpeiden huomioiminen on verrattain uusi asumisen tutkimuksen alue.

Asumisen ja rakentamisen alalla toimivat yritykset ovat tunnistanee yhteisöllisyyden merkityksen. Isännöintiliiton Kotitalo-lehdessä kirjoitetaan ”vanhan kunnan yhteisöllisyyden” herättämisestä eloon. Setlementtiasuntojen asumispalvelupäällikkö Anna Vuorio kertoo, että ”yhteisöllisyys tekee hyvää asukkaalle, lähiympäristölle, ja toki talokin pysyy hyvässä kunnossa.” Setlementtiasuntojen taloissa on erillinen, tehtävään palkattu yhteisökoordinaattori, joka kokoaa asukkaat koolle ja vastaa yhteisöllisyyteen liittyvistä toiminnoista ja tapahtumista.<sup>13</sup>

Nina Gromoff<sup>14</sup> kirjoittaa isännöintipalveluita tarjoavan Taloaseman blogikirjoituksessa, että asumisyhteisö on parhaimmillaan tiivis naapurusto, jossa toisia autetaan ja järjestetään yhteisiä tapahtumia. Gromoff tuo esiin monia yhteisöllisyyden etuja: yksinäisyyden helpottamisen, sosiaalisuuden lisäämisen, naapuriavun ja vaihdantatalouden. Gromoff vihjaa myös taloyhtiön vahvan yhteisöllisyyden voivan vaikuttaa positiivisesti asuntojen arvoon. Myös Sitran yliasiamies Jyrki Katainen<sup>15</sup> arvelee Suomen Vuokranantajien lehdessä yhteisöllisen asumisen lisääntyvän tulevaisuudessa. Katainen uskoo, että yhteisöllinen asuminen tulee lisääntymään kaikissa ikäluokissa, ja että asumisen ratkaisut, kuten muunneltavat asunnot, tukevat yhteisöjen syntyä.

Hyvin toimiva yhteistoiminta asukkaiden kesken voi parantaa kilpailukykyä ja kohentaa omistajan imagoa, kun osoitetaan, että asukkaiden tarpeista välitetään. Yhteistoiminnan korostaminen voi myös auttaa vuokra-asuntomarkkinoiden kilpailussa motivoituneista asukkaista ja kannustaa satsaamaan asumisen laatutekijöihin. Parhaimmillaan yhteistoiminta voi parantaa asuntojen käyttöastetta, vähentää asukasvaihtuvuutta ja kohentaa vuokranantajan taloudellista tulosta, joka voi näkyä myös vuokrien hinnoissa.<sup>16</sup> Aledinin<sup>17</sup> mukaan asumisen toimialalla on tärkeää miettiä ratkaisuja, joilla luodaan edellytyksiä ja autetaan asukkaita luomaan tai kehittämään vahvaa ja kiinnostavaa asuinalueen identiteettiä.

---

13. Salo, 2019

14. 2021

15. 2020

16. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2008b, 13

17. 2013, 92–94



Tämän työn aiheena on selvittää palvelumuotoilun mahdollisuuksia asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä. Palvelumuotoilussa on olennaista yhteiskehittäminen, eli palveluun liittyvien eri tahojen osallistaminen palvelun kehittämiseen. Tutkielman lähtökohtana on asukkaiden osallistaminen mukaan yhteisöllisyyden kehittämiseen. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti ihminen, eli palvelun käyttäjä on palvelun keskiössä.<sup>18</sup> Asukkaat ovat tässä tapauksessa oman elämänsä ja toimintansa asiantuntijoita. Asukkaiden lisäksi myös talon omistajataho A-Kruunun edustajat ovat olleet mukana yhteiskehittämisen työpajoissa.

## **1.2 Tutkimuskohde ja aiheen raja**

Työni tutkimuskohteena on Vantaan Tikkurilassa sijaitsevan A-Kruunun vuokrakerrostalon asukkaiden välinen yhteisöllisyys. Tutkielman tarkoituksena on hyödyntää eri palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja asukkaille järjestetyissä työpajoissa. Tutkielman tarkoitus ei ole arvottaa tehtävien onnistumista, vaan keskiössä on tehtävien kautta syntyvä asukkaiden välinen vuorovaikutus. Arvioin tehtäviä yhteisöllisyyden näkökulmasta ja tarkastelen sitä, auttavatko ne edistämään yhteisöllisen toiminnan syntymistä. Tutkielman kohteena on vuokrakerrostalo, mutta työn tuloksia voidaan soveltaa laajemmin muihinkin asumismuotoihin.

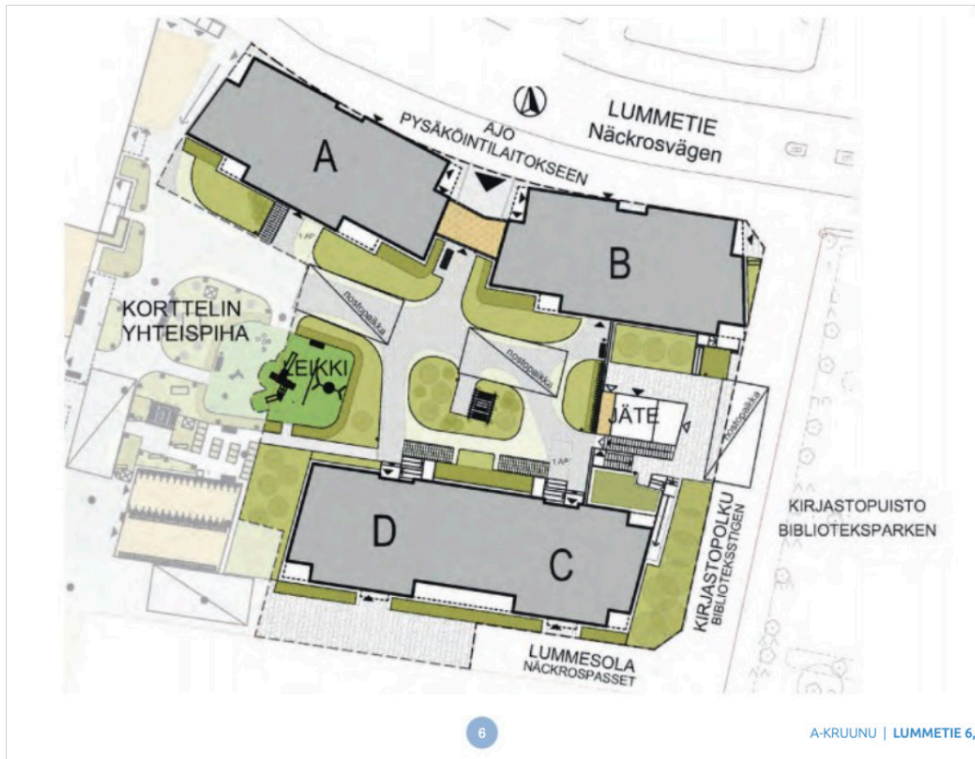
Tutkielmassa käsitellään asumisen yhteisöllisyyttä ARA-rahoitetussa vuokrakerrostalossa, jossa asukastoimintaa määrittelee laki yhteistoiminnasta. Asukastoimikunnalle esimerkiksi annetaan vuosittain rahoitusta yhteiseen tekemiseen. Näitä taustatietoja on hyödynnetty tutkimukseni työpajojen tehtävissä. Tutkimuksesta on pois rajattu yhteisöasuminen siihen tarkoitukseen rakennetussa yhteisötalossa. Tutkimuksessa ei käsitellä paikallisyhteisöjä tai omakotitaloasujien välistä yhteisöllisyyttä, joskin työn tuloksia voidaan soveltaa myös muihin asumismuotoihin.

Tutkielmani kohdetalo on vuonna 2022 Vantaan Tikkurilaan valmistunut kerrostalo, jossa on 129 asuntoa. Asuntojen pinta-ala on 33,5–76,5 m<sup>2</sup> ja asuntotyypit ovat 1h + k – 4h + k. Talo on jakaantunut kolmeen kerrostaloon, jossa on kerroksia 4–9. Kiinteistö on kokonaan savuton. A-Kruunun mukaan ”Lummetiellä voit elää kodikasta ja monipuolista arkea lähellä palveluita, lähellä luontoa”.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>. Tuulaniemi 2001, 106

<sup>19</sup>. A-Kruunu. Lummetie 6, 01300 Vantaa



**Kuva 1:** Lummetie 6 a asemapiirros (Kuva A-Kruunu. Lummetie 6, 01300 Vantaa)



**Kuva 2a.** Kuva Lummetien kiinteistön leikkipaikka. (Karppinen 2023)



**Kuva 2 b.** Kiinteistön piha-alueita.  
(Karppinen 2023)



**Kuva 2c.** Lummetien rakennusta, kulmassa  
asukastila. (Karppinen 2023)

### 1.2.1 Työn toimeksiantaja A-Kruunu

Työni toimeksiantaja A-Kruunu on valtio-omisteinen erityistehtäväyhtiö, joka toimii ympäristöministeriön alaisuudessa. A-Kruunun toiminta on alkanut vuonna 2014, ja joulukuussa 2021 ylitettiin 2000 valmistuneen asunnon raja. Pääosa asunnoista sijoittuu Helsingin seudulle ja muille suurimmille kasvu-alueille. A-Kruunun tehtävä on rakennuttaa kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja. Vuokra-asuntojen asukasvalinnat tehdään hyvien asukasvalintaperiaatteiden mukaisesti ja asunnot osoitetaan eniten vuokra-asuntoa tarvitseville ruokakunnille. Asukasvalintoja tehtäessä huolehditaan samalla myös vuokratalojen monipuolisesta asukasrakenteesta. Vuokra-asuntojen rakennuttamisen lisäksi A-Kruunu osallistuu asumiseen liittyviin kehitys- ja tutkimushankkeisiin.<sup>20</sup>

A-Kruunulla on tunnustettu toisaalta yhteisöllisyyden tarve, mutta myös sen toteutumisen haasteet. A-Kruunun kiinteistöpalvelupäällikkö Petteri Puolanteen mukaan asukashallinnon haasteena on muun muassa ihmisten muuttunut ajankäyttö, sillä asukastoimintojen tarve on muuttunut. ”Ihmiset eivät ole enää samalla tavalla innostuneita perinteisistä yhteistoiminnoista kuten talkoista. Meidän pitäisi kehittää toimintoja siten, että ne vastaavat tämän päivän ihmisten tarpeita. Yhteisöllisyyden tarve ei ole mihinkään hävinnyt, mutta toimintoihin tarvitaan uusia työkaluja”.<sup>21</sup>

### 1.2.2 ARA-tuettu asuminen ja asukastoiminta

A-Kruunun taloissa toteutetaan yhteishallintolakia, jonka soveltamisalaan kuuluvat valtion tukemat, arava- ja korkotukilainoilla rahoitetut vuokratalot. Yhteishallinnolla tarkoitetaan asukasdemokratiaa, jonka kautta asukkaat voivat vaikuttaa asumiseen koskeviin asioihin. Yhteishallinnon tavoite on parantaa asumisviihtyvyyttä taloissa sekä vaikuttaa vuokratalojen kunnossapitoon ja hoitoon.<sup>22</sup>

Asukasdemokratian kautta ”asukkailla on oikeus saada tietoa, osallistua valmisteluun, antaa lausuntoja sekä valvoa ja päättää yhteishallintolaissa mainituista asioista”<sup>23</sup>. Yhteishallintolaissa mainitut eri tavat toteuttaa asukasdemokratiaa ovat esimerkiksi asukaskokoukset ja asukastoimikunta sekä vuokranantajan ja asukkaiden välinen yhteistyö. Asukkaat voivat myös nimetä

---

20. A-Kruunu 4.3.2023)

21. A-Kruunu 2017)

22. Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa.

16.7.1990/649

23. ARA.Asukasdemokratia valtion tukemissa vuokrataloissa

ehdokkaita yhtiön hallitukseen sekä valita valvojan valvomaan esimerkiksi remontteja.<sup>24</sup> Uudiskohteissa omistajan vastuulla on talon valmistuttua kutsua koolle asukastoimikunnan perustamiskokous.<sup>25</sup> Tutkielmani kohdetalossa asukastoimikunnan perustamiskokous osui juuri kahden työpajan väliin, mikä oli otollista työpajatyöskentelyn kannalta, sillä suurin osa asukastoimikuntaan valituista asukkaista osallistui aktiivisesti myös työpajoihin.

A-Kruunun palvelupäällikkö Ilari Villasen mukaan tämän päivän haaste on saada asukkaita mukaan asukastoimikuntiin ja joissain A-Kruunun kohteissa asukastoimikunta onkin jäänyt kokonaan perustamatta.<sup>26</sup> Tällöin esimerkiksi yhteiset asukastilat jäivät kalustamatta, kun asiaa hoitamassa ei ole asukastoimikuntaa. Omistajan velvollisuus on kuitenkin kutsua asukaskokous koolle kerran vuodessa ja hyvällä onnella vuoden aikana asenteet yhteishallintoa kohtaan ovat muuttuneet tai taloon on muuttanut uusia, aktiivisempia asukkaita.<sup>27</sup>

Asukastoimikunnan toiminnan laatu ja tapa ovat asukkaiden päätettävissä. Valitut toimintatavat voidaan ottaa aina uudestaan tarkasteltaviksi asukaskokouksessa ja niitä voidaan muuttaa esimerkiksi asukkaiden innostuksen ja kykyjen mukaan. Tarvittaessa asukastoimikunta voi vaikkapa toimia sovittelijana häiriötapauksissa, kuten meluhaittojen tai ilkivaltatapausten selvittelyssä.<sup>28</sup>

### **1.3 Tutkimuskysymykset, hypoteesi ja tutkimuksen tavoitteet**

Tutkielmani tarkoituksena on saada tietoa palvelumuotoilun menetelmien mahdollisuuksista asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä. Työn tuloksena syntynyt Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki on erilaisiin taloyhtiöihin sovellettava opas asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen ja asukastoiminnan aktivoimiseen. Työn produktiivisessa osiossa pidin kohdetalon asukkaille työpajoja, joiden tarkoituksena oli mahdollistaa yhteisöllisyyden ja aktiivisen asukastoiminnan syntymistä uuteen taloon.

---

24. ARA. Asukasdemokratia valtion tukemissa vuokrataloissa

25. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2008a, 33

26. Ilari Villasen haastattelu 24.3.2023

27. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2008a, 33

28. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2008a, 30–33

### **Tutkimuskysymyksiä ovat:**

Miten palvelumuotoilua voi hyödyntää asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä?

Mitkä palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut sopivat asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen?

Mitä hyötyä yhteiskehittämisestä on asukkaille ja vuokranantajalle?

Tutkimuskysymyksiä peilataan tutkimuksessa saatuihin tuloksiin. Tutkimusaineisto käsittää asukkaille tehdyt kyselyt, työpajatyöskentelyn vuorovaikutuksen sekä työpajoissa tuotetut tehtävät. Työn hypoteesina on, että palvelumuotoilun työkalut ja yhteissuunnittelun työpajat edistävät asukkaiden tutustumista toisiinsa ja sitä kautta auttavat yhteisöllisyyden muodostumista. Työpajojen tehtävät on valittu näiden tekijöiden perusteella.

Työn tarkoituksena on selvittää palvelumuotoilun mahdollisuuksia asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen. Yhteisöllisellä asumisella voidaan todeta olevan monia etuja niin talon omistajalle kuin asukkaallekin<sup>29</sup>. Myös asukkaiden osallistaminen oman kotitalonsa kehittämiseen ja yhteisten tapahtumien ideointiin ja suunnitteluun sitouttaa yhteiseen asukastoimintaan ja uuteen taloon. Työni tuloksia voidaan soveltaa laajemmin muihinkin asumismuotoihin.

Käytännön hyödyn lisäksi työssä saadaan tietoa palvelumuotoilun menetelmien käytöstä asumisen kontekstissa. Trischler, Zehrer ja Westman<sup>30</sup> ovat todenneet, että vaikka muotoilun tutkimus (*design research*) tarjoaa laajan valikoiman konsepteja ja metodeja, niiden arviointi käytännön soveltamisen kautta puuttuu.

---

29. esim. Francis ym. 2012; Asumisen rahoitus- ja kehittämissentrum 2008b, 13

30. 2018

## 1.4 Aiempi tutkimus

Palvelumuotoilua ja asumista yhdistävissä opinnäytetöissä käsitellään aihetta usein sosiaalisen- tai ikäryhmän näkökulmasta. Opinnäytetöitä on tehty esimerkiksi tuettuun asumiseen liittyen<sup>31</sup>, ikääntyneiden asumisen tutkimuksessa<sup>32</sup> sekä opiskelija-asumisen näkökulmasta<sup>33</sup>. Asumisen yhteisöllisyyttä taas on tutkittu esimerkiksi yhteisöasumisen kontekstissa.<sup>34</sup> Myös Helamaa ja Pylvänen ovat tutkineet yhteisöasumisen mahdollisuuksia Suomessa selvityksensä Askeleita kohti yhteisöasumista.<sup>35</sup> Julkaisu liittyy Monikko-hankkeeseen, jossa myös ideoitiin erilaisia käytännön suunnitteluratkaisuja yhteisöllisyyden edistämiseen. Hanke käsittelee yhteisöasumista, jossa on mm. yhteisöllisyyteen tähtäävä organisaatio.<sup>36</sup>

Jutta Harjulan<sup>37</sup> sosiologian pro gradu -työssä tarkastellaan ryhmärakennutun kerrostalon yhteisöllistä elämää. Tutkielmassa selvitetään, ”miten yhteisöllistä elämää tehdään, miten yhteistoiminta on kehittynyt ja miten tilallisuus muokkaa yhteistoimintaa”<sup>37</sup>. Harjula käsittelee työssään yhteisöllisyyttä ”tekemisenä”, ja toteaa yhteisöllisyyden olevan muuttuva, sosiaalinen prosessi, joka näkyy päivittäisissä yhteisöllisissä teoissa.

Liisa Malinin<sup>38</sup> sosiaalityön pro gradussa tutkittiin Helsingin Kallahdessa, Pikku Huopalahdessa ja Ruoholahdessa 1990-luvulla toteutettujen yhteiskerhotilojen käyttöä yhteisöllisyyden näkökulmasta. Tutkielmassa tarkasteltiin yhteistoimintaa, yhteenkuuluvuuden tunnetta, yhteisyyden kokemusta ja yhteisöllisyyttä yhteiskerhotiloista saatujen kokemusten kautta, käyttäjien näkökulmasta. Tutkielman haastateltavat olivat yhteisistä tiloista vastaavia asukasaktiiveja ja muita asukkaita. Tutkielman johtopäätöksissä todetaan, että monet asukkaat kaipaavat paikallista yhteisyyttä. Malinin mukaan paikallisen, kaikki asukkaat tavoittavan yhteisöllisyyden syntyminen on haastavaa. Vapaaehtoinen yhteisöllisyys esimerkiksi iän tai perhetilanteen mukaisessa paikallisessa pienryhmässä oli kuitenkin monille tutkimukseen osallistuneille tärkeää. Erityisen tärkeää paikallinen yhteisöllisyys oli kotona oleville äideille ja lapsille. Yhteiskerhotiloihin löysivät kuitenkin myös työssäkäyvät ja sosiaalisesti hyvin aktiiviset asukkaat.

---

31. Haaranen 2022

32. Säteni 2022 ja Koponen 2020

33. Mäenpää 2013

34. Birck 2020

35. Tampereen teknillinen yliopisto 2012

36. Helamaa 2013, 97

37. 2016

38. 2000

Riitta Birckin pro gradu -työ Esteetön yhteisöllisyys – Alueellisen yhteisöllisen arjen alkuun auttaminen ja kannattelu<sup>39</sup> tutkii, miten uusi yhteisö luodaan, millaisia tekoja siihen tarvitaan ja miten yhteisöä kehitetään ja kannatellaan pitkäjänteisesti. Työ on osa Käräjätörmän monisukupolvinen yhteisökylä -hanketta ja sen kehittämistyötä, ja sijoittuu Tampereen Tesomalle. Työ käsittelee erityisesti monisukupolvista ja alueellista yhteisöllisyyttä ja se on tehty kasvatustieteiden tiedekuntaan. Birckin tutkimuksen mukaan ”yhteisöllisyys syntyy pääasiassa yhteisen tekemisen kautta ja tarvitsee koordinaatiota tutustumisen, ryhmäytymisen ja yhteisöllisen toimintakulttuurin synnyttämiseksi ja varmistamiseksi”<sup>40</sup>. Birckin mukaan asioiden suunnittelu ja kehittäminen yhdessä asukkaiden kanssa on tärkeää. On myös oleellista synnyttää asukkaiden kesken naapurustoa huomioiva ilmapiiri. Työn tuloksena syntyi käsite ”esteetön yhteisöllisyys” kuvaamaan alueellisen yhteisöllisyyden mallia. ”Esteetön yhteisöllisyys pitää sisällään ne kriteerit, joilla voidaan varmistaa, että alueellinen yhteisöllisyys on matalalla kynnyksellä kaikkien koettavissa”<sup>40</sup>. Riitta Birck on kirjoittanut työnsä tuloksena myös julkaisun Pieni yhteisöllisyysopas -vinkkejä yhteisöllisyyden kehittämiseen.<sup>41</sup>

Palvelumuotoilun menetelmiä ja asumisen palveluita on yhdistetty useissa opinnäytetöissä. Johanna Haarasen<sup>42</sup> sosionomiopintojen opinnäytetyössä kuvataan tuetun asumisen palvelupolkua visuaalisesti. Työssä haastateltiin tuetun asumisen palvelua käyttäviä mielenterveyskuntoutujia sekä järjestettiin kaksi palvelumuotoilutyöpajaa kuntoutujille, työn toimeksiantajan työntekijöille ja yhteistyökumppaneiden edustajille. Työn tuloksena syntyi visuaalinen palvelupolku, jossa on mukana kuntoutujan matka tuetun asumisen palvelussa ja opinnäytetyön kautta ilmi tulleet kehityskohteet. Haarasen mukaan työssä tuotettiin yhteiskehittämällä tietoa, jota voidaan hyödyntää tuetun asumisen palvelua käyttävien kuntoutujien hyvinvoinnin edistämiseen.<sup>43</sup>

Anna Koposen<sup>44</sup> Muotoiluinstituuttiin tuottama lopputyö Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen – Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen toiminnan kehittämisessä Case SenioriSoluTM Kodit käsittelee ikääntyneiden yhteisasumisen asiakaskokemuksen kehittämistä. Opinnäytetyössä selvitettiin ajankohtaisia ja yhdenvertaisia ratkaisuja vanhusten yhteisasumiseen. Työn

---

39. Tampereen yliopisto 2020

42. 2022

40. Birck 2020

43. Haaranen 2022, 51

41. Käräjätörmän monisukupolvinen yhteisökylä -hanke

44. 2020



loppukonseptina luotiin esimerkiksi sisäinen intranet, jossa asukkaat voivat tutustua talon tapahtumiin ja varata käyttöönsä arkea helpottavia palveluita. Palvelun koettiin lisäävän yhteisöllisyyttä ja tukevan aktiivista ja mielekästä elämää. Myös asukastoiminnan ohjaaja tuli mukaan tutustuttamaan asukkaita toisiinsa ja kehittämään yhteisöllisyyttä. Ohjaajan tehtävä on järjestää tapahtumia ja pyrkiä tutustuttamaan asukkaita toisiinsa. Toiminnan tavoitteena on lisätä turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä asukkaiden kesken.<sup>45</sup>

Niina Partti<sup>46</sup> käsitteli yhteisöpedagogian opinnäytetyössään talossa toimivien yhteisömanagerien toimintaa. Työssä selvitettiin, miten yhteisömanagerit ja yhteisökehittäjät edistävät asumisen yhteisöllisyyttä ja mitä hyötyjä heidän mukaansa yhteisöllinen asuminen tarjoaa. Tutkimuksen tulosten mukaan ”yhteisöllisyyttä tukevat asukkaiden yhteiset päämäärät ja yhteistoiminta, mahdollisuudet vaikuttaa asuinympäristöä koskeviin päätöksiin, vapaaehtoisuus, naapuriputoiminta sekä selkeä ja avoin viestintä”<sup>47</sup>.

Aino Säteri<sup>48</sup> kauppatieteiden pro gradu -työssä Välimuotoisen asumisen kehittäminen palvelumuotoilun avulla – Sidosryhmien odotukset ja markkina Varsinais-Suomessa tutkittiin palvelumuotoilun mahdollisuuksia välimuotoisen asumisen yksiköiden kehittämisessä. Työ on tehty toimeksiantona Rakennusliike Tikkakoskelle. Välimuotoinen asuminen tarkoittaa ikääntyvien ihmisten asumisen ratkaisuja, jotka sijoittuvat tavallisen ja laitosmaisen asumisen väliin<sup>49</sup>. Työn tuloksista muodostettiin palvelumuotoilun menetelmin visualisointeja, kuten ”odotusten kartta, empatiakartta sekä päivä elämässä -kuvauksesta sovellettu viikko elämässä -kuvaus”<sup>50</sup>.

Jenni Mäenpään<sup>51</sup> teollisen muotoilun pro gradu -työssä tutkittiin, miten palvelumuotoilun menetelmillä voidaan edistää yhteisöllistä asumista ja asumisviihtyvyyttä opiskelijoiden soluissa. Tutkielma keskittyi palvelumuotoiluprosessin alkuosaan, ja siinä hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia ja haastatteluja. Työn tuloksena syntyi palveluideoita soluasuntojen yhteisölliseen asumiseen. Mäenpään mukaan palvelumuotoilun tutkiva, ideoiva ja kokeileva lähestymistapa sopi hyvin uusien asumisen palveluiden, tuotteiden ja systeemien suunnitteluun.<sup>52</sup>

---

45. Koponen 2020, 48

46. 2021

47. Partti 2021

48. 2022

49. Säteri 2022, 35

50. Säteri 2022, 82–85

51. 2013

52. Mäenpää 2013, 93

Yllä mainitut aiemmat opinnäytetyöt eroavat omasta tutkielmastani siinä mielessä, että tutkimuskohteeni yhteisöä ei rajoita ikä tai sosiaalisen asumisen muoto. Tilastokeskuksen<sup>53</sup> mukaan vuokra-asunnoissa asui vuoden 2021 lopussa 28 % asuntoväestöstä. Palvelumuotoilua on hyödynnetty opinnäytetöissä ja tutkimushankkeissa erityisesti uusien asumiskonseptien suunnittelussa, kun taas oman työni fokuksessa on muotoilun menetelmät ja työkalut sekä niiden sovellettavuus asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen. Käytännön yhteisöllisyyden lisäksi työni tuottaa tietoa muotoilun menetelmien käytöstä.

### **1.5 Palvelumuotoilun hyödyntäminen asumisen ja rakentamisen palveluissa**

Palvelumuotoilua hyödynnetään asumiseen ja rakentamiseen liittyvissä projekteissa yhä enemmän. Anna Salo-Toyoki<sup>54</sup> kirjoittaa Kiinteistöuutisten blogissa, että palvelumuotoilussa on vielä paljon hyödyntämätöntä potentiaalia kiinteistöjen ja niihin perustuvien palveluiden kehittämisessä. Hänen mukaansa palvelumuotoilun työkalut istuvat hyvin kiinteistökehittämiseen. Erilaisia muotoilulähtöisiä menetelmiä sovelletaankin kiinteistöalalla yhä enemmän, mutta niiden hyöty jää perinteisten toimintamallien jalkoihin. Palvelumuotoilun liiketoiminnallisen hyödyn osoittaminen on rakennetun ympäristön kehittämisessä edelleen haastavaa. Palvelumuotoilua käytetään alan projekteissa usein vain käyttäjäymmärryksen keräämiseen ja yhteiskehittämiseen, jolloin hyöty jää vajavaiseksi. Salo-Toyokin mukaan palvelumuotoilun hyödyt kasvaisivat, jos se sisällytettäisiin kehitysstrategiaan kokonaisvaltaisena prosessina.

Koulutuksen puolella palvelumuotoilua on yhdistetty asumiseen erilaisissa hankkeissa. LAB korkeakoulun Keko (Kestävän palveluasumisen ekosysteemi) -hankkeessa kehitettiin ikäihmisille uutta palveluasumisen konseptia. Projektissa hyödynnettiin muotoilun menetelmiä esimerkiksi havainnoimalla ja haastatteleamalla nykyisiä ja tulevaisuuden ikäihmisiä, koostamalla empatiakarttaa, benchmarkkaamalla kansainvälisiä tapauksia sekä simuloimalla erilaisia ikäihmisten fyysisiä rajoitteita. Projektin lopputuloksena syntyi Ikikylä-konsepti, joka ”mahdollistaa eri ikäisten ihmisten yhdessä asumisen ikäystävällisessä ympäristössä, ilman tarvetta muuttaa pois ikäänymisen edetessä”<sup>55</sup>. Ikikylän yhteisö ja sen tuottamat palvelut takaavat turvallisen

---

53. 2022

55. LAB 2023b

54. 2022

ikäntymisen kylässä. Keko-hankkeeseen liittyi myös yhteisöllisyysnäkökulma. Yhteinen yhteisöllisyys palveluasumisessa -työpajassa mietittiin, ”miten yhteisöllisyyttä voi rakentaa, miten sitä voidaan ylläpitää sekä uudelleenrakentaa erilaisissa yhteisön muutostilanteissa”<sup>55</sup>. Osallistujina oli sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, palvelun tuottajia, tila- ja rakennussuunnittelija sekä senioreja. Osallistujien mukaan yhteisöllinen toiminta on spontaania ja asukaslähtöistä, mutta erityisesti yhteisöllistymisen alussa yhteisökoordinaattorilla on tärkeä rooli. Yhteisökoordinaattori tulee yhteisön ulkopuolelta ja hänen tehtävänsä on auttaa ja tukea yhteisöllisyyden syntymistä. Yhteisöllisyyden rakentumisessa nähtiin tärkeänä yhteisten pelisääntöjen luominen, yhteisen toiminnan suunnittelu yhteisön jäsenten kiinnostuksen pohjalta ja se, että fyysinen ympäristö tukisi luontevia kohtaamisia. Yhteisöllisyyden haasteiksi tunnistettiin yhteisön jäsenten erilaisuus ja se, ettei yhteisöllisyys sovi kaikille.<sup>55</sup>

Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston Dwell -älykäs taloyhteisö tutkimushankkeessa selvitettiin, miten digitaalinen alusta voisi edistää asukkaiden yhteisöllisempää ja kestävämpää arkea. Hankkeen osana testattiin digitaalista Kuluma-alustaa, jonka avulla asukkaat voivat seurata omaa sähkön ja veden kulutustaan. Alustan keskustelupalstan kautta asukkaat pystyivät esimerkiksi etsimään omanhenkisiä ihmisiä naapureista sekä osallistua talon yhteiseen toimintaan. Hankkeessa muotoilija toteutti käyttäjätutkimusta solutautumalla asukkaaksi kohdetaloon, osaksi asukasyhteisöä.<sup>56</sup>

Myös isännöintipalveluissa on herätty palvelumuotoilun mahdollisuuksiin. Kiinteistölehdessä kerrottiin vuonna 2018 hankkeesta, jossa isännöintipalveluita kehitettiin palvelumuotoilun keinoin.<sup>57</sup> Isännöintiverkko oli mukana projektissa, jossa kehitettiin heidän liiketoimintaansa yhteiskehittämismenetelmin. Mukana työpajatyöskentelyssä olivat henkilökuntaa, sidosryhmiä ja asiakkaita. Projektissa mukana olleet Laurean opiskelijat analysoivat eri persoonia, joille isännöintipalveluita kehitetään. Hankkeen myötä myös isännöintialan digitalisoituminen vahvistui: ”Aiemmin kehittäminen on usein mennyt teknologia edellä, jolloin asiakkaan tarpeet ovat unohtuneet. Palvelumuotoilun avulla pyritäänkin kehittämään palveluita, joiden avulla asiakkaan arki helpottuu. Tulevaisuudessa Isännöintiverkon tarkoituksena on tarjota kaikki asumisen palvelut yhden luukun periaatteella”<sup>57</sup>.

---

55. LAB 2023a

57. Ala-Princkkilä 2018

56. Pirttinen, 2023

## 2. Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa käsittelen työni teoreettista taustaa avainkäsitteiden kautta. Työn avainkäsitteitä ovat palvelumuotoilu, muotoilun menetelmät ja työkalut, yhteissuunnittelu, yhteisöllisyys ja yhteisöllisyyden tunne. Lopuksi teen yhteenvedon siitä, miten käsittelen termejä tutkielmassani.

### 2.1 Palvelumuotoilu, muotoilun menetelmät ja työkalut

Palvelu syntyy, kun osapuolten välillä tapahtuu arvonvaihtoa. Palvelun tuottajan tarjoama tuote tai aktiviteetti tuottaa palvelun käyttäjälle sellaista etua tai elämyksiä, joista käyttäjä on valmis maksamaan tai vaihtamaan johonkin vastaavan arvoiseen.<sup>58</sup> Tutkielmani kontekstissa palvelun tarjoajana on vuokratotalorakennuttaja A-Kruunu, joka tarjoaa asumisen palvelua käyttäjille eli asukkaille. Työni tarkoituksena on kehittää asumisen palvelua yhteisöllisyyden näkökulmasta.

Palvelumuotoilun keskiössä on ihminen, joka voidaan nähdä palvelusta riippuen esimerkiksi käyttäjänä tai asiakkaana. Peninin<sup>59</sup> mukaan ihmisten käyttäytymisen ymmärtäminen on muotoilijalle elintärkeää: ihmisten elämän havainnointi, heidän kanssaan suunnittelu ja iterointi sekä palvelun testaus tekevät muotoilutyöstä monimutkaista ja vaikeasti ennakoitavaa, mutta myös jännittävää. Peninin<sup>60</sup> mukaan muotoilijoilla on tapana nähdä palvelut pikemminkin ihmisten välisenä toimintana (*human action*) kuin taloudellisina toimintoina (*economic activities*). Omassa työssäni on luontevaa puhua käyttäjistä asukkaina, sillä kyseessä on asumiseen liittyvä palvelu. Työni produktiivisen osion lopputuotoksena syntynyt Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki on työkalu esimerkiksi taloyhtiöille, rakennuttajille tai muille asumisen palveluita tarjoaville organisaatioille, jotka haluavat kehittää asumisen yhteisöllisyyttä.

Sandersin ja Stappersin<sup>61</sup> mukaan palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen suunnittelumenetelmä. Palvelumuotoilun harjoittaminen (*design practice*) eroaa perinteisestä tuotemuotoilusta erityisesti sen moniulotteisuuden vuoksi. Palvelumuotoilussa yhdistyvätkin muotoilun materiaallinen käytäntö sekä strateginen ja järjestelmälähtöinen lähestymistapa.<sup>62</sup> Omassa työssäni nämä

---

58. Penin 2018, 20

59. 2018, 25

60. 2018, 24

61. 2013

62. Penin 2018, 147

kaksi puolta yhdistyvät esimerkiksi visualisointimenetelmien ja prototypoinnin hyödyntämisenä ja toisaalta muotoiluprosessin noudattamisena. Myös Miettisen<sup>63</sup> mukaan perinteiseen muotoiluun verrattuna palvelumuotoilun näkökulma suunnitteluongelman kehittämiseen on laajempi. Peninin<sup>64</sup> mukaan muotoilu on ideoimista, uusien suhteiden määrittelyä, visualisoimista ja ideoiden kommunikoimista toisille, ja lopulta sen tarkoitus on tuottaa hyvinvointia ihmisille. Hyysalo<sup>65</sup> toteaa, ettei palvelumuotoilusta ole vielä olemassa kattavaa määritelmää, sillä se on ”sateenvarjokäsite, johon yhdistyy elementtejä eri aloilta”.

Iteraatio ja yhteissuunnittelu ovat tärkeä osa palvelumuotoilua. Iteraatio eli toistuva suunnittelu perustuu toistuvaan prosessiin, jossa ratkaisuja kehitetään, toteutetaan ja arvioidaan. Yhteissuunnittelussa asiakas ja käyttäjä ovat osa muotoilutiimiä ja osallistuvat palvelun kehittämistyöhön. Näin palvelua kehitetään käyttäjätiedon pohjalta ja saadaan samalla palautetta käyttäjiltä.<sup>66</sup> Palvelumuotoilun ”yhteissuunnittelun prosessi mahdollistaa sen, että asiakas rakentaa yhdessä yrityksen kanssa palvelukokemuksen, joka sopii hänen toimintaympäristöönsä ja tarpeisiinsa”<sup>67</sup>.

Käyttäjien kanssa suunnittelu (*design with*) suunnittelijalähtöisen (*design for*) suunnittelun sijasta on ollut itsellenikin tärkein oppi palvelumuotoilun opinnoissa. Olen taustaltani graafinen suunnittelija ja tottunut suunnittelutyöhön, joka perustuu tiukasti tilaaja-asiakkaan toimeksiantoon ja jossa loppukäyttäjän tarpeet huomioidaan vain tilaajan suodattamina. Vain harvoin olen suunnittelijana kontaktissa loppukäyttäjän kanssa. Sandersin ja Stappersin<sup>68</sup> mukaan muotoilutyössä monet lisätoiminnot katsotaan osaksi suunnittelua. Näitä ovat esimerkiksi tutkimustyö vaatimusten määrittelemiseksi, suunnittelutyön suuntaviivojen määrittely, arvioiminen ja käyttäjätestaus sekä tuotteen käyttötilanteiden ja tuotteen käytön tarkkaileminen lanseerauksen jälkeen. Muotoiluprosessissa huomioidaan käyttäjän lisäksi myös taho, joka palvelua tuottaa. Tavoitteena on ”palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja käytettävä ja palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava”<sup>69</sup>. Tutkielmassani olen tuonut mukaan työni tilaajan A-Kruunun hyötynäkökulman ja sisällyttänyt sitä esimerkiksi työpajojen tehtäviin.

---

63. 2011, 26

64. 2018, 150

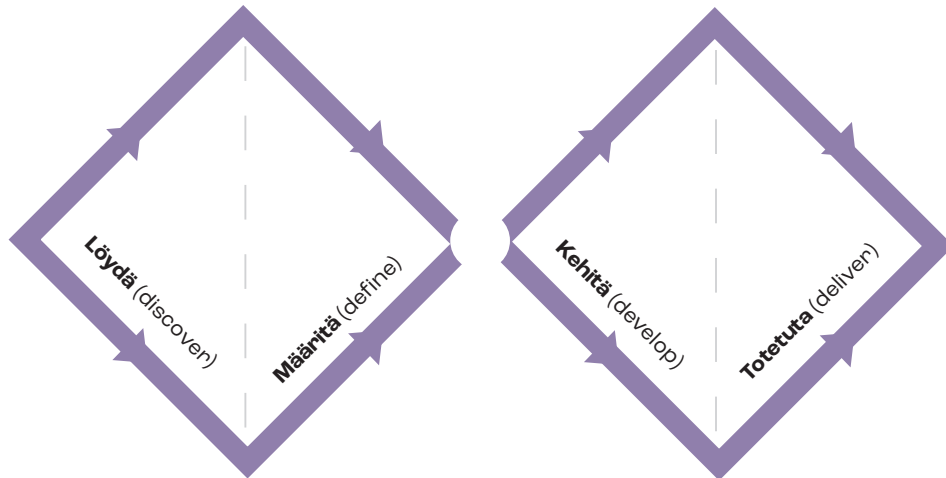
65. 2022, 58

66. Miettinen 2011, 23

67. Miettinen 2011, 25

68. 2013

69. Miettinen 2011, 31



**Kuva 3:** Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli. (Karppinen 2023, British Design Council. Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond pohjalta)

Palvelumuotoilijat hyödyntävät työssään muotoilun menetelmiä ja työkaluja. British Design Councilin<sup>70</sup> vuonna 2004 lanseeraama palvelumuotoilun tuplatimanttimalli (Kuva 3) on yleisesti käytetty prosessi palvelumuotoiluprojektin läpiviemiseen. Tuplatimanttimallissa vaihtelee laajeneva (divergentti) ajattelu ja fokusoiva (konvergentti) ajattelutapa. Prosessissa on neljä vaihetta:

- 1. Löydä-vaiheessa** (discover) pyritään luomaan ymmärrystä oletusten sijaan käsillä olevasta ongelmasta keskustelemalla ja viettämällä aikaa aiheeseen liittyvien ihmisten kanssa.
- 2. Kiteytä-vaiheessa** (define) määritellään löydä-vaiheessa kerätyn tiedon perusteella käsillä oleva ongelma uudelleen.
- 3. Kehitä-vaiheessa** (develop) tuotetaan erilaisia ratkaisuja edellisessä vaiheessa kiteytettyyn ongelmaan. Ratkaisujen tuottamisessa hyödynnetään esimerkiksi inspiraation hakemista ulkopuolelta ja yhteissuunnittelua suunnitteluongelmaan liittyvien ihmisten kanssa.
- 4. Tuota-vaiheessa** (deliver) testataan tuotettuja ratkaisuja. Testaus toteutetaan kevyesti, pienessä mittakaavassa ja tarkoitus on löytää toimivimmat ratkaisut jatkokehitykseen ja hylätä muut.

70. British Design Council. Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond

Tuplatimanttimallissa ei edetä välttämättä lineaarisesti, vaan palvelumuotoiluprosessin aikana voidaan palata edellisiin vaiheisiin uudestaan, kun prosessin aikana paljastuu uutta tietoa.

British Design Council<sup>70</sup> määrittelee muotoilulle neljä periaatetta (*design principles*):

- 1. Aseta ihmiset etusijalle.** Pyri ymmärtämään palvelua käyttäviä ihmisiä, heidän tarpeitaan, vahvuuksiaan ja pyrkimyksiään.
- 2. Kommunikoivisuaalisesti ja osallista.** Auta ihmisiä saamaan yhteinen käsitys ongelmasta ja ideoista.
- 3. Tee yhteistyötä ja luo yhdessä.** Työskentele yhdessä ja inspiroidu siitä, mitä muut tekevät.
- 4. Toista, iteroi, iteroi.** Tee näin havaitaksesi virheet ajoissa, välttääksesi riskit ja lisätäksesi luottamusta ideoihin.

Muotoiluajattelu (design thinking) on palvelumuotoilijan ajattelutapa. Muotoiluajattelussa on tärkeää tuntee empatiaa muita kohtaan, huomata piileviä asioita ja hyödyntää niitä inspiraationa. Muotoiluajattelijat pystyvät luomaan uudenlaisia ratkaisuja ja heillä on ”optimistinen halu tarttua haasteisiin, kyseenalaistaa ja tutkia rajoituksia”<sup>71</sup>.

### **Muotoilun menetelmät (design methods) ja työkalut (design tools)**

Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilun menetelmiä, jotka yhdistävät palveluun liittyvät eri toimijat. Muotoilun menetelmiä voi käyttää esimerkiksi tiedonhakuun, käyttäjätiedon hankintaan, ongelman määrittelyyn, ideoiden ja konseptien kehittämiseen ja näiden testaamiseen ja arviointiin.<sup>72</sup> Sandersin ja Stappersin<sup>73</sup> mukaan palvelumuotoilussa käytetyt visualisoinnit ja palvelusuunnitelmat paljastavat monimutkaiset keskinäiset riippuvuudet, joita palvelujärjestelmien suunnittelussa tulee huomioida.

---

70. British Design Council. Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond

71. Miettinen 2011, 27

72. Miettinen 2011, 32

73. 2013

Stickdornin ym.<sup>74</sup> mukaan työkalut (*tools*) ovat konkreettisia malleja, kuten palvelupolku tai storyboard-pohja. Ne perustuvat yleensä johonkin tiettyyn rakenteeseen ja niissä hyödynnetään valmiita pohjia (*templates*). Menetelmä (*method*) taas on työskentely- tai lähestymistapa esimerkiksi tiedonkeruuvaiheen haastattelujen toteuttamiseen. Työkalut kertovat ”mitä” käytämme, kun taas menetelmä kuvailee ”miten” työskentelemme tiettyjen työkalujen kanssa palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa. Ymmärrän itse nämä käsitteet niin, että tutkielmassani menetelmänä toimii yhteissuunnittelun työpaja, jossa hyödynnetään erilaisia palvelumuotoilun työkaluja, kuten persoonia, benefits mapia ja action plania. Puhun myös työpajojen tehtävistä, jotka ovat omia sovelluksiani palvelumuotoilun työkaluista.

Palvelumuotoilussa hyödynnetään myös monia tarinallisuuteen ja tarinoihin pohjaavia muotoilun menetelmiä, joilla pyritään korostamaan käyttäjien näkökulmia ja ymmärtämään heidän kokemuksiaan ja tunteitaan palvelupolun aikana.<sup>75</sup> Kalliomäen<sup>76</sup> mukaan tarinankerronta on yhteyden luomista toisiin ihmisiin. Tarina toimii myös sitouttamisen tukena, sillä tunnistaessaan tarinan ihminen sitoutuu siihen, täydentää tarinaa ja pääsee mukaan. Tarinat ovat hyvä työkalu luovien ideoiden tuottamiseen ja ajattelun vapauttamiseen ja niiden avulla voi päästä myös kiinni hiljaiseen tietoon, jota voi olla vaikea saada selville esimerkiksi haastattelun avulla.<sup>77</sup> Työpajatehtävissäni hyödynnän myös tarinallisuutta tehtävässä Kerhohuoneen tarina.

## **2.2 Yhteissuunnittelu (co-design), osallistuva suunnittelu (participatory design) ja yhteisluominen (co-creation)**

Tutkielmassani hyödynnetään yhteissuunnittelua ja yhteisluomista asukkaille järjestetyissä työpajoissa. Sandersin & Simonsin<sup>78</sup> mukaan yhteisluominen (*co-creation*) on hyvin laajasti ymmärrettävä ja käytetty termi. He määrittelevät yhteisluomisen kahden tai useamman henkilön luovana yhdessä tekemisenä, kun päämääränä on tuottaa jotain ennalta määrittelemätöntä. Sanders ja Stappers<sup>79</sup> ymmärtävät yhteisluomisen laajasti, kahden tai useamman henkilön yhteisenä luovana toimintana. Hyysalo<sup>80</sup> toteaa, että lopulta kaikki sidosryhmien ja käyttäjien yhteistyötä korostavat suuntaukset ja työskentelytavat perustuvat osallistavaan suunnitteluun ja siinä kehitettyyn osaamiseen.

---

74. 2018, 36

75. Alhonsuo et al. 2023, 3

76. 2014, 97–98

77. Rauhala & Vikström 2014, luku 1

”Tarina - monikäyttöinen työkalu”

78. 2009, 27–30

79. 2008

80. 2022, 43



Osallistava suunnittelu (*participatory design*) kehittyi 1970-luvulla ja painottaa suunnittelukohteen käyttäjän näkökulman huomioimista ratkaisuja kehitettäessä. Yhteissuunnittelua ja osallistavaa suunnittelua käytetään usein rinnakkain lähestulkoon synonyymeinä. Yhteissuunnittelu on kuitenkin uudempi termi ja sen voidaan nähdä sisältävän osallistuvaa suunnittelua monimuotoisemman näkökulman osallistumiseen.<sup>81</sup>

Yhteissuunnittelu (*co-design*) on toimintaa, jossa nykyiset ja tulevat käyttäjät, asiantuntijat ja muut toimijat otetaan mukaan suunnitteluprosessiin.<sup>82</sup> Yhdessä myös suunnitellaan näitä toisiinsa linkittyviä ja vähitellen rakentuvia elementtejä ja käytäntöjä.<sup>83</sup> Sanders ja Stappers<sup>84</sup> mieltävät yhteissuunnittelun osaksi yhteisluomista. He ymmärtävät yhteissuunnittelun muotoilijoiden ja ei-muotoilijoiden yhteiseksi luovaksi toiminnaksi osana suunnitteluprosessia.

Yhteissuunnittelun välineinä käytetään innovatiivisia ja luovia menetelmiä, kuten suunnittelutyöpajoja, kollaaseja, päiväkirjoja ja kameratutkimuksia. Ne tarjoavat keinoja ilmaista vaikeasti käsiteltäviä asioita kuten tuntemuksia ja tiedostamattomia tarpeita, jotka ovat oleellisia suunnittelun rajojen ja mahdollisuuksien hahmottamisessa.<sup>85</sup> Osallistavassa suunnittelussa hyödynnetään fyysisiä objekteja ajattelun työkaluina koko prosessin ajan.<sup>86</sup> Hyysalon<sup>87</sup> mukaan muotoilun menetelmät helpottavat kehittämiseen tarvittavaa yhteistyötä, sillä ”ne mahdollistavat luovan vuorovaikutuksen kaikessa laajuudessaan usein monialaisen kehittäjätiimin jäsenten välillä.”

Yhteissuunnittelun hyötyjä on esimerkiksi käyttäjiltä saatu, inspiraatiota lisäävä tieto ja sen käyttäminen osana suunnittelua.<sup>88</sup> Kasvokkain tapahtuva käyttäjien kohtaaminen tuottaa suunnittelijoille inspiraatiota ja ajatuksia, joita esimerkiksi pelkkä kysely ei mahdollista. Hyysalon<sup>89</sup> mukaan käyttäjän näkökulman omaksuminen ravistelee monia perinteisiä organisaatiokäytäntöjä ja ”haastaa etsimään aidosti innovatiivisia, käyttäjälähtöisiä, joustavia ja dynaamisia rakenteita ja prosesseja”. Mattelmäki<sup>90</sup> toteaa, että myös luovien menetelmien käyttäminen ja empaattisen ymmärryksen kehittyminen mahdollistuu yhteissuunnittelun vuorovaikutuksen kautta. Yhteissuunnittelun periaatteisiin

---

81. Mattelmäki 2007, 232

82. Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 77

83. Mattelmäki 2007, 233

84. 2008

85. Mattelmäki 2007, 233

86. Sanders 2008, 3

87. 2022, 68

88. Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 83

89. 2022, 68

90. 2007, 232

linkittyy myös empaattinen suunnittelu, jossa suunnittelun lähtökohtana on käyttäjien luovuus ja arkipäivän innovatiivisuus ja jossa suunnittelijat havainnoivat käyttäjien toimintaa suoraan ilman välivaiheita tai -käsia.<sup>91</sup>

Yhteissuunnittelussa asiantuntijan, suunnittelijan, tutkijan ja käyttäjän roolit sekoittuvat. Hyysalon<sup>92</sup> mukaan yhteissuunnittelu rikkoo rajoja asiantuntijoiden, suunnittelijoiden, johtajien, työntekijöiden ja eri käyttäjäryhmien välillä muodostaen suunnittelusta ”keskinäiseen vuorovaikutukseen perustuvan oppimisprosessin”. Sandersin ja Stappersin<sup>93</sup> mukaan loppukäyttäjä on oman kokemuksensa asiantuntija ja hänellä on tärkeä rooli esimerkiksi ideoinnissa ja tiedon tuottamisessa. Myös Mattelmäen ja Vaajakallion<sup>94</sup> mukaan palvelun loppukäyttäjien rooli suunnittelun ohjaajana ja innoittajana on merkittävä. Yhteissuunnittelun vahvuus on asian käsittely jokaisen osallistujan henkilökohtaisen kokemuksen läpi ja näiden kokemusten tuominen yhteen. Prosessin kautta voi paljastua uusia suunnittelumahdollisuuksia, ongelmia ja -ratkaisuja.<sup>95</sup>

Hyysalon<sup>96</sup> mukaan muotoilijan roolissa korostuu muiden luovuuden ohjaaminen ja tukeminen sekä viitekehysten luominen. Käyttäjä taas toimii eräänlaisena apumuotoilijana oman luovuutensa ja taitojensa mukaisesti. Miettinen<sup>97</sup> toteaa, että palvelumuotoiluprojektissa muotoilijan tehtävä on toimia koordinaattorina sidosryhmien välillä ja häneltä vaaditaan ”vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjää kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua”<sup>97</sup>.

### **2.3 Yhteisö, yhteisöllisyys, yhteisöllisyyden tunne**

Tutkielmassani pyritään kehittämään kerrostalon asukkaiden välistä yhteisöllisyyttä. Talon asukkaat muodostavat asukasyhteisön ja yhteisön toiminta tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Yhteisönä toimivalla ”ryhmällä pitää olla epävirallisen tai virallisen toimijan” status, eli se on muiden toimijoiden tunnistama.<sup>98</sup>

Tutkimuskohteeni talon asukkaat ovat toimivaltainen ryhmä, joilla on oikeus päättää yhteishallintolaissa mainituista, asumiseen ja kiinteistöön liittyvistä asioista.<sup>99</sup> Lehtosen<sup>100</sup> mukaan yhteisöllä on käsitteenä monia merkityksiä.

---

91. Mattelmäki 2007, 233

92. 2022, 16

93. 2008

94. 2011, 77

95. Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 80

96. 2022, 63

97. 2011, 32

98. Lehtonen 1990, 24

99. ARA, Asukasdemokratia valtion tukemissa vuokrataloissa

100. 1990

Yhteisöä käytetään yleisesti erilaisista ryhmämuodostelmista puhuttaessa. Yhteisön jäsenten määrä voi vaihdella kolmesta ihmisestä ylöspäin ja yhteisön jäseniä voi yhdistää esimerkiksi jokin fyysinen ominaisuus tai aatemaailma. Yhteisöt voivat olla joko todellisia tai kuvitteellisia ja niitä voidaan eritellä niiden tavoitteiden tai vuorovaikutuksen tapojen mukaan. Yleisesti ottaen yhteisö ymmärretään ihmisten välisen vuorovaikutuksen tapana tai tietyn ihmisryhmän yhteisenä asiana.<sup>101</sup>

Sosiologinen yhteisötutkimus tunnistaa kaksi pääsuuntausta: alueellinen ja vuorovaikutusta korostava suuntaus. Alueellinen yhteisötutkimus kohdistuu esimerkiksi kaupungin, kylän, yhdyskunnan tai muun alueellisesti rajattuun yhteisöön. Suuntauksen mukaan tutkimuskohteena olevan alueen yhteisötoiminnot ymmärretään seurauksiksi tutkimuskohteen alueellisista ominaisuuksista. Vuorovaikutusta korostava suuntaus taas keskittyy ryhmämuodostelmiin ja niiden vuorovaikutukseen.<sup>102</sup>

Yhteisötutkimuksessa yhteisö käsitetään kolmijaon mukaan: 1. alueellisesti rajattuna yksikkönä, 2. sosiaalista vuorovaikutusta ilmentävänä yksikkönä ja 3. yhteenkuuluvuuden tunteen ja muiden symbolista yhteisyyttä ilmentävien ilmiöiden yksikkönä. Näkökulmat kietoutuvat toisiinsa, sillä alueellinenkin yhteisyys voi ilmetä vain joko vuorovaikutuksena tai symbolisena yhteenkuuluvuutena.<sup>103</sup>

Lehtonen<sup>104</sup> esittelee yhteisyyden kehittymiselle kaksi eri kehitysprosessia. Ensimmäisen mukaan yhteisyys kehittyy vuorovaikutuksen kautta, jolloin yhteisön jäsenten ryhmäidentiteetti rakentuu konkreettisen toiminnan myötä. Tämä edesauttaa toiminnallisen yhteisön syntymistä. Toisen kehitysprosessin mukaan yhteisyys on tietoisuudessa vahvistuvaa yhteenkuuluvuuden tunnetta, jonka seurauksena syntyy symbolista yhteisyyttä, joka voi vahvistaa ryhmäidentiteettiä. Mainitut kaksi kehityssuuntaa kietoutuvat toisiinsa: ”konkreettinen toiminta voi johtaa symbolisen yhteisyyden ja symbolinen yhteisyys yhteisöllisten vuorovaikutusmuotojen kehittymiseen”<sup>105</sup>.

Tutkimuskohteeni yhteisö rajautuu paikallisesti yhden kerrostalon asukkaisiin. Asukkailla voidaan nähdä myös olevan yhteisiä päämääriä, kuten asumis-

---

101. Lehtonen 1990, 14–15

104. 1990, 23–24

102. Lehtonen 1990, 16–17

105. Lehtonen 1990, 23–24

103. Lehtonen 1990, 17–23

viihtyvyyden parantaminen ja yhteisistä tiloista huolehtiminen. Yhteisön vuorovaikutus kietoutuu yhteisen talon, sen toimintojen ja asumisen ympärille. Vuorovaikutuksen ”näyttämönä” toimivat talon yhteiset tilat, kuten piha-alue, kerhotila, pesutupa, rappukäytävät, hissit, parkkihalli ja varastot. Myös mahdolliset talon yhteiset sosiaalisen median kanavat toimivat nykypäivänä erittäin tärkeinä yhteisöllisen vuorovaikutuksen tiloina. Lehtonen<sup>106</sup> ymmärtää yhteisöllisyyden tietynlaisena sosiaalisen vuorovaikutuksen tapana tai toimintaperiaatteena sekä samalla tämän vuorovaikutustavan ideana tai tavoitteena. Isossa kerrostalossa yksi yhteisöllisyyden haaste on asukkaiden moninaisuus. McMillanin ja Chavisin<sup>107</sup> mukaan ihmiset, jotka jakavat samat arvot pystyvät paremmin tyydyttämään yhteiset tarpeensa ja saamaan niille vahvistusta.

Tutkielmassani pyrin tukemaan asukkaiden toiminnallisen yhteisön syntymistä. Lehtosen<sup>108</sup> mukaan ryhmäidentiteetin syntyminen edellyttää konkreettista toimintaa. Asukkaille järjestetyissä työpajoissa konkreettinen tekeminen toimii yhteisöllisyyden muodostumisen työkaluna. McMillanin ja Chavisin<sup>107</sup> mukaan yhteisön jäseniä kiinnostaa enemmän yhteisö, jossa he tuntevat olevansa vaikutusvaltaisia. Yhteistoiminnan työpajojeni tehtävien tarkoitus on mahdollistaa asukkaiden vaikuttaminen oman kotitalonsa viihtyisyyteen ja yhteiseen toimintaan.

Lehtosen<sup>109</sup> mukaan asuinyhteisössä yhteisyys voi vaihdella huomattavasti. Asunnon sijaintiin perustuvassa yhteisyydessä asukkaiden välinen vuorovaikutus perustuu tuttuuteen mutta ei yhteisöllisyyteen. Vuorovaikutus kattaa esimerkiksi naapureille tervehtimisen mutta ei mene sen syvemmälle. Parhaimmillaan tuttuus kiteytyy kuitenkin symboliseksi yhteisyydeksi, joka toteutuu puheessa esimerkiksi ”meidän talomme”, ”asuinpaikkamme”, ”me talolaiset”. Tämä on kuitenkin vielä kaukana toiminnallisesta yhteisöstä.

Saksalaisen sosiologin Ferdinand Tönniesin (1855–1936) teoriaa yhteisön (*Gemeinschaft*) ja yhteiskunnan (*Gesellschaft*) erosta käytetään vielä nykyäänkin yhteisöllisyydestä puhuttaessa. Tönniesin<sup>110</sup> mukaan *Gemeinschaft* (*community*) tarkoittaa todellista ja orgaanista elämää, kun taas *Gesellschaft* (*society*) on kuvitteellinen, pinnallinen ja mekaaninen. *Gemeinschaft* sisältää perheen sisäisen, intiimin ja yksityisen, elämän.

---

106. Lehtonen 1990, 25

109. 1990, 225

107. 1986

110. 1957/2002, 33–35

108. 1990, 24

Gesellschaft on ulkopuolinen, julkinen maailma, jossa ihmiset ajavat omaa etuaan. Tönniesin mukaan ihmisten välinen Gemeinschaft on vahvempi maaseudulla ja se on kestävä ja aito yhdessä elämisen muoto. Gesellschaftin elämänmuoto on ohimenevä ja epäaito, pinnallinen ja mekaaninen.

Tönniesin teoria on vuodelta 1887 ja perustuu siis 1800-luvun maailmankuvaan, mutta siinä on mielestäni paljon nykypäivään sovellettavaa. Vaikka maailma, asumisen tavat ja ympäristöt ovat muuttuneet, on ihmisen tarve sosiaalisuuteen ajasta riippumatonta. Tönniesin mukaan<sup>111</sup> yhteisöllisyyttä esiintyy ihmisten välisissä suhteissa kolmella eri tavalla: 1. sukulaisuussuhteissa, 2. naapuruuksuhteissa ja 3. ystävyysuhteissa. Nämä kolme tapaa limittyvät toisiinsa ajallisesti ja paikallisesti. Yhteisöllisyyttä voi Tönniesin mukaan esiintyä paikallisesti (*Gemeinschaft of locality*), mikä perustuu yhteisiin tapoihin. Yhteisöllinen mieli (*Gemeinschaft of mind*) taas perustuu yhteistyöhön ja on esimerkiksi yhteisesti koordinoitua työtä yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. Tönnies näkee myös urbaanin yhteisöllisen elämän naapuruuksena. Ystävyysuhteiden ei perustu tapaan tai tarpeeseen, eikä se ole vaistonvaraista. Gemeinschaftiin liittyy yhteisen ymmärryksen jakaminen, jonka Tönnies ymmärtää sosiaalisena voimana ja sympatiana, joka pitää ihmiset yhdessä yksikkönä.

Tönniesin<sup>112</sup> mukaan Gemeinschaftissa vuorovaikutus ja ymmärrys vaativat myös yhteistä ymmärrystä toisten elämästä, ja siitä mikä tuottaa toiselle hyvää ja mikä ei. Mitä enemmän esimerkiksi kokemukset, luonnolliset taipumukset ja luonne ovat samankaltaisia, sitä todennäköisempää on ymmärrys yhteisön jäsenten välillä. Harju<sup>113</sup> ymmärtää Tönniesin Gemeinschaftin ymmärtämisenä, sopimuksellisuutena, yhteistyönä ja solidaarisuutena. Kurjen<sup>114</sup> mukaan Tönniesin määrittelemässä yhteisöllisessä käyttäytymisessä muita kohtaan näkyy ystävällisyys, huomaavaisuus, tuttuus, sympatia ja luottamus.

Tutkimuskohteeni talon asukkaille teettämässäni kyselyssä pyysin asukkaita kertomaan, mitä kotitalon yhteisöllisyys voisi käytännössä olla (liite 2). Eniten vastauksia sai esimerkiksi naapurien tervehtiminen, yhteisistä tiloista huolehtiminen ja talon viihtyisyyden kehittäminen. Myös yhteisten järjestyssääntöjen noudattaminen ja ystävällisyys muita kohtaan koettiin tärkeäksi yhteisöllisyyttä parantavaksi tekijäksi. Tönniesin ajatuksiin peilaten voidaan nähdä että yh-

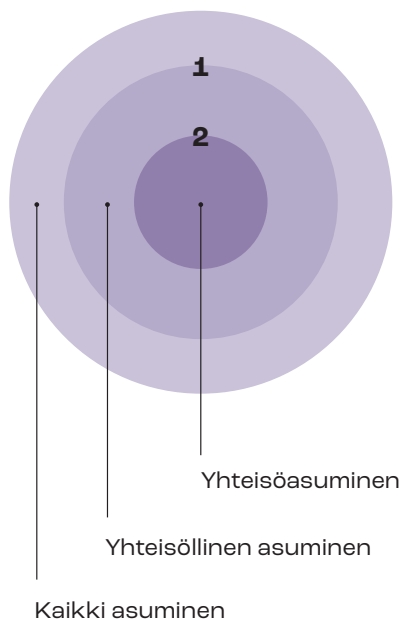
---

111. 1957/2002, 42–43

113. 2020

112. 1957/2002, 47–48

114. 2002, 13



#### Rajapinnat

1. Tavanomaista enemmän yhteistoimintaa ja/tai yhteistiloja
2. Tavoitteellinen ja sisäänrakennettu yhteisöllisyys, asukkailla vastuita ja veloituksia.

**Kuva 4:** Asumisen yhteisöllisyyden rajapinnat (Karppinen 2023, Helamaa & Pylvänen 2021, 25 pohjalta)

teisön (*Gemeinschaft*) piirteet toteutuvat myös tutkimuskohteeni asukkaiden asenteissa ja määrittelyissä kotitalon yhteisöllisyydestä.

Anna Helamaan<sup>115</sup> mukaan yhteisöasumisen tai yhteisöllisen asumisen käsitteille ei ole selkeää vakiintunutta sisältöä. Helamaan käyttämän määritelmän mukaan yhteisöasuminen on asumista, jossa on yhteistoimintaa ja yhteisiä tiloja, sekä lisäksi yhteisöllisyyteen tähtäävä organisaatio. Yhteisöllisyys ei synny sattumanvaraisesti, vaan sitä rakennetaan tietoisesti osana tiloja ja toimintatapoja. Yhteisöllinen asuminen on siten käsitteenä laajempi, ja kattaa esimerkiksi opiskelija-asumisen, mikä ei välttämättä ole valittua tai omaehtoista.<sup>116</sup>

Yhteisöllisyys asumisessa toteutuu ja rakentuu monin eri tavoin. Yhteisöllisyys merkitsee eri asukkaille eri asioita. Yhteisöllinen asuminen on kattavampi käsite, ja siihen sisältyy myös yhteisöasumisen määritelmän ulkopuolelle jäävät asumisen tavat. Näitä voivat olla asumismuodot, joissa on tavallista enemmän yhteistoimintaa ja yhteisiä tiloja, mutta joissa asukkaalla ei ole erilaisia veloituksia ja tavoitteita, kuten yhteisöasumisessa (Kuva 4). Rajan vetäminen yhteisöasumisen ja yhteisöllisen asumisen välille ei useinkaan ole selkeää.<sup>117</sup>

115. 2013

117. Helamaa & Pylvänen 2012, 25

116. Helamaa 2013, 97

Tutkielmani taustalla on ajatus, että yhteisöllisyys ja yhteisöllisyyden tunne (*sense of community*) tuottaa hyvinvointia asukkaille. Francisin ym.<sup>118</sup> mukaan yhteisöllisyyden tunne lisää hyvinvointia, turvallisuuden tunnetta, osallistumista yhteisten asioiden ja kansalaisvelvollisuuksien hoitoon. Jasonin<sup>119</sup> mukaan paikallinen vapaaehtoistyö antaa jäsenilleen merkityksellisyyden ja yhteisöllisyyden tunnetta. McMillan ja Chavis<sup>120</sup> määrittelevät yhteisöllisyyden tunteen ”kuulumisena johonkin, tunteena että jäsenillä on merkitystä niin toisilleen kuin ryhmälle sekä yhteisenä uskona siitä, että jäsenten tarpeet tulevat täytetyiksi yhteisen sitoutumisen kautta”. McMillan ja Chavis<sup>120</sup> näkevät yhteisyyden tunteella neljä eri elementtiä: jäsenyys (*membership*), merkityksen tunne (*sense of mattering*), vahvistaminen (*reinforcement*) ja jaettu tunneyhteys (*shared emotional connection*). Oman työni kontekstissa yhteisöllisyyden tunne voisi näkyä yhteisöllisessä asukastoiminnassa esimerkiksi näin: asukas tuntee jäsenyyttä ja yhteenkuuluvuutta omaan kotitaloonsa ja kokee sen merkitykselliseksi itselleen, hän tuntee saavansa yhteisön kautta omia tarpeitaan ja toiveitaan vietyä eteenpäin (esimerkiksi vaikuttamalla yhteiseen toimintaan ja tuomalla ilmi epäkohtia). Jaettu tunneyhteys voisi oman käsitykseni mukaan syntyä pitkän ajan kuluessa, mutta se vaatii jo läheisempiä suhteita muiden asukkaiden kanssa.

---

118. 2012

120. 1986

119. 1997

## 2.4 Käsitteiden yhteenveto

Tässä tutkielmassa käsittelen palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä. Palvelumuotoilun työkaluja hyödynnetään yhteissuunnittelutyöpajoissa. Tutkielmassani käsitellään näitä termejä seuraavasti:

**Palvelumuotoilu:** Käyttäjää osallistava ja muotoilun menetelmiä hyödyntävä prosessi, jossa kehitetään olemassa olevaa, tai luodaan uutta, palvelua, tuotetta tai toimintatapaa.

**Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut:** Palvelumuotoilun työkalut ovat konkreettisia malleja, joilla on valmis rakenne ja pohja. Menetelmä on työskentely- tai lähestymistapa palvelumuotoilu-prosessin jonkin vaiheen toteuttamiseen.

**Yhteissuunnittelu:** Käyttäjät sekä eri alojen asiantuntijat ja toimijat osallistetaan mukaan suunnitteluprosessin eri vaiheisiin luovien teknikoiden avulla, jotka inspiroivat suunnittelua ja tuottavat tietoa ja ratkaisuja.

**Asumisen yhteisöllisyys:** Samassa talossa asuvien ihmisten välinen vuorovaikutus, jonka perustana on ystävällisyys, huomaavaisuus, tuttuus, sympatia ja luottamus muita asukkaita kohtaan. Asumisen yhteisöllisyyden ilmenemismuotoja voivat olla erilainen yhteistoiminta talon asukkaiden kesken.

**Yhteisöllisyyden tunne:** Yhteenkuuluvuuden tunne ryhmään, tunne että jäsenillä on merkitystä niin toisilleen kuin ryhmälle sekä yhteinen usko siitä, että jäsenten tarpeet tulevat täytetyiksi yhteisen sitoutumisen kautta.



### 3. Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tässä luvussa esittelen tutkielmani tutkimusstrategian, aineistonhankintamenetelmät ja aineiston. Avaan ensin tutkimukseni toteuttamisen strategiaa ja sen taustoja. Kerron tarkemmin aineistonhankinnan menetelmistä ja siitä, millaista aineistoa menetelmät ovat tuottaneet. Lopuksi avaan lyhyesti käyttämäni aineiston analyysin menetelmää.

#### 3.1 Tutkimusstrategia

Tutkielmani on laadullinen tutkimus. Puusan & Juutin<sup>121</sup> mukaan ”laadullinen tutkimus perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun”, mikä haastaa tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden. Koska laadullinen tutkimus liittyy käytännölliseen tietoon eri tilanteissa, ei sen pohjalta ole mahdollista muodostaa teorioita. Laadullinen tutkimus tuottaa sen sijaan esimerkinomaisia tietoja ja teoreettisia yleistyksiä, joita voidaan käyttää tutkimuksessa teorioiden tavoin.<sup>121</sup>

Työni tutkimusstrategiana on fenomenologinen toimintatutkimus. Fenomenologinen tutkimusstrategia ”korostaa kokemusta, aistihavaintoja ja niihin perustuvaa ymmärryksen muodostumista” tutkimuskohteesta<sup>122</sup>. Kun tutkimuksen kohteena ei ole tutkija itse, voi tutkimuskohteena olla muiden ihmisten kokemukset ja ymmärryksen muodostuminen heidän kokemustensa kautta.<sup>122</sup> Tässä työssä tutkitaan Lummetien asukkaiden kokemuksia palvelumuotoilun työpajoista ja pyritään muodostamaan ymmärrystä palvelumuotoilun menetelmien käyttämisestä asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä.

Toimintatutkimus puuttuu todellisen elämän tapahtumiin ja tutkii tutkimuksen aiheuttaman väliintulon vaikutuksia. Yleistettävän tiedon sijaan toimintatutkimuksesta saadaan täsmällistä tietoa tietystä tilanteesta ja tarkoituksesta.<sup>123</sup> Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan pyrkien vaikuttamaan tutkimuskohteeseen, sen toimintaan tai ympäristöön sekä kehittämään ja parantamaan niitä. Toimintatutkimuksen tavoite on yhdistää tieteellisyys ja käytännöllisyys.<sup>124</sup> Työni tarkoituksena on vaikuttaa asukkaiden välisen yhteisöllisyyden kehittämiseen. Tutkijana olen itse osallistunut asukkaille järjestämiini työpajoihin ja ollut mukana tekemässä palvelumuotoilun tehtäviä. Tieteellisyys ja käytäntö yhdistyy tutkimuksessa luontevasti.

---

121. Puusa & Juuti 2021, 59

123. Anttila 2014

122. Jyväskylän yliopisto Koppa, 2015a

124. Jyväskylän yliopisto Koppa, 2015b

## 3.2. Aineistonhankintamenetelmät

Tämän työn aineistonhankintamenetelminä on käytetty kyselyitä, työpajatoiminnan tehtäviä ja havainnointia. Seuraavaksi avaan tarkemmin, miten olen hyödyntänyt näitä eri menetelmiä. Kerron myös minkälaista aineistoa kukin menetelmä on tuottanut. Puusan<sup>125</sup> mukaan laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että analyysi ja aineistonkeruu limittyvät ja niitä tehdään samanaikaisesti.

### 3.2.1 Kyselyt

Yhtenä tutkimukseni aineistonkeruumenetelmänä on kyselyt. Kyselyitä toteutettiin yhteensä 4 kpl, joista yksi ennen työpajatyöskentelyä ja loput jokaisen työpajan (3 kpl) jälkeen. Kyselyt tuotettiin Google Forms –työkalulla. Kaikille asukkaille teettämäni kartoituskyselyyn vastasi yhteensä 30 asukasta. Ensimmäisen työpajan palautekyselyyn vastaajia oli 7, toiseen viisi ja kolmanteen kolme.

Kyselytutkimuksella voidaan selvittää laajojen joukkojen käsityksiä, mielipiteitä tai asenteita. Kyselyn ongelmana on mahdolliset pienet vastaajamäärät. Kadon suuruus aiheuttaa vastausten jakautumisen vinoutumista: vastaamatta jääneitä ei asia kiinnosta tai he eivät jostain muusta syystä halua vastata. Vastausten edustavuus on tällöin kyseenalainen. Kyselytutkimuksen etu on sen mahdollistama tieto- ja intimiteettisuoja. Kyselyaineistoa kootessa oletetaan, että vastaukset ovat rehellisiä ja että ne saadaan koottua täsmällisesti ja luotettavasti.<sup>126</sup>

Asukkaille teettämäni kartoituskyselyn tarkoitus oli saada taustatietoa työpajojen tehtävien suunnitteluun. Kysymysten laadinnassa käytin apuna yhteisöllisyyteen liittyvää lähdekirjallisuutta sekä A-Kruunulta saamiani taustatietoja kohdetalosta. Toisaalta halusin myös antaa vastaajille tilaa kertoa omista näkemyksistään sen sijaan että olisin määritellyt kaikkea itse. Halusin, että kyselyyn olisi nopea ja vaivaton vastata, joten pidin sen tiiviinä ja avointen kysymysten määrän pienenä. Kysely lähetettiin vuokranantajan sähköpostilistan kautta kaikille asukkaille joulukuussa 2022. Lähetysajankohtana joulun alusaika ei ollut paras mahdollinen. Talossa oli tuolloin myös paljon viestintää talon käyttöönottoon liittyen, joten kysely ei välttämättä ole saanut parasta

---

<sup>125.</sup> 2021, 146–148

<sup>126.</sup> Anttila 2014

mahdollista huomioarvoa. Jokaisen työpajan jälkeen keräsin osallistujilta palautetta kyselyllä. Ensimmäisen työpajan jälkeen kysely ei tavoittanut kaikkia osallistujia, sillä en ollut saanut kaikkien sähköpostiosoitteita. Palautekyselyn vastaukset ohjasivat minua tulevien työpajatehtävien suunnittelussa.

### 3.2.2 Työpajatyöskentely ja tehtävät

Tutkimukseni yksi aineistonkeruumenetelmistä on asukkaille pitämäni työpajat (3 kpl) ja niissä tuotetut tehtävät. Ensimmäiseen työpajaan osallistui 12 asukasta, toiseen viisi ja kolmanteen kolme. Työpajatoiminta perustuu yhteissuunnitteluun (*co-design*). Työpajojen aikana käytiin myös paljon keskustelua varsinaisten tehtävien ulkopuolella, ja koen että tämä ajatusten vaihto ja tiedonsiirto oli myös tärkeä osa työpajatoimintaa. Myös työpajatyöskentelyn tuloksina syntyneet fyysiset tuotokset toimivat tutkielmani aineistona. Työpajatyöskentelyn tehtävistä on kerrottu tarkemmin produktiivisen osion kuvauksessa luvussa 4.

Työpajatyöskentelyn suunnittelun pohjana käytin hyödyksi asukkaille teettämäni kartoituskyselyä ja aiheeseen liittyvää lähdekirjallisuutta. Myös A-Kruunun edustajien kanssa käydyt keskustelut ja taloon tutustuminen antoivat materiaalia työpajan tehtävien suunnitteluun. Stickdornin ym.<sup>127</sup> mukaan jokaista osallistavaa työpajaa tulisi edeltää laadullinen tutkimus, jossa kerätään tietoa työpajan taustaksi. Mitä enemmän työpajaan tuo arvokasta dataa, sitä edustavampi työpajan tuloksesta tulee.

Kuuren<sup>128</sup> mukaan työpajat ovat yksi keskeinen tapa, jolla ammattilaiset ja [palvelua käyttävät] ihmiset voivat työskennellä yhdessä. Osallistuvan suunnittelun erilaiset työkalut ja menetelmät mahdollistavat työpajan osallistujien mukaantulon yhteissuunnittelun prosessiin. Osallistujat voivat esimerkiksi visioida tulevaisuuden toimintoja ja tuotteita, esittää omia toimintojaan suhteessa muihin ja käyttää prototyyppejä.<sup>128</sup>

Työpajojen tehtävissä hyödynnetään erilaisia luovan ajattelun apuvälineitä eli askartelu-, jäsentämis- ja visualisointitarvikkeita. Työskentelyn tavoitteena on helpottaa suunnittelun sosiaalista kanssakäymistä, tukea luovaa ajattelua etsimällä uusia yllättäviä näkökulmia, pyrkiä ymmärtämään nykyisiä käy-

---

127. 2018, 39–40

128. 2020, 38–40

täntöjä ja hahmottamaan suunnittelukentän piirteitä sekä pohtia ja tuottaa uusia ideoita osallistuvien ihmisten omien kokemusten ja oivallusten avulla. Olennaista on yhteistyön tukeminen ja ratkaisuideoiden konkretisointi. Ideat ovat usein vasta hahmotelmia, joiden työstäminen eteenpäin vaatii tuotesuunnitteluosaamista ja arviointikierroksia, jotta yhteissuunnittelun eri toimijoiden näkemykset tulevat oikeansuuntaisesti tulkituksi ja ratkaistuksi.<sup>129</sup>

Työpajoissani hyödynnettiin esimerkiksi tulevaisuuden visiointia, tarinallisia menetelmiä ja kerättiin osallistujien omia kokemuksia. Tehtävien tarkoitus oli edesauttaa sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteistyön kehittymistä. Tavoitteenani oli myös ylläpitää työpajoissa rentoa ja iloista tunnelmaa. Ahola ym.<sup>130</sup> kirjoittavat, että positiivinen huumori parantaa ryhmän tehokkuutta sillä se vaikuttaa kommunikointiin. Huumori auttaa muodostamaan ryhmäkulttuuria ja luomaan psykologisen turvallisuuden ilmapiiriä, mikä on tärkeää ryhmän uusien ideoiden muodostamisen kannalta. Kun ryhmä jakaa saman huumorintajun, on heillä suurempi mahdollisuus päästä yhteisymmärrykseen myös vaikeammissa asioissa.

Kuuren<sup>131</sup> mukaan työpajan järjestäminen on moniulotteinen tehtävä, joka edellyttää erilaisten ja jopa vastakkaisten sekä yksilöllisten ja yhteisten näkökulmien tuomisen yhteen. Stickdornin ym.<sup>132</sup> mielestä osallistavan työpajan tulokset riippuvat aina osallistujien tiedoista. Päättämällä ketä työpajaan kutsutaan, vaikutetaan samalla myös siihen, mistä näkökulmasta työtä tehdään. Jos työpajan tulokset eivät ole tarpeeksi konkreettisia, osallistujista voi tuntua siltä, että heidän panoksensa jäi epäaidoksi. Työpajaan osallistuneita ihmisiä tulisikin aina kuulla ja ottaa huomioon heidän näkökulmansa.<sup>133</sup>

Oma roolini vaihteli työpajoissa tehtävien mukaan. Summa & Tuominen<sup>134</sup> kirjoittavat että työpajan järjestäjä toimii usein työpajassa fasilitaattorina, joka ”on puolueeton osapuoli, joka keskittyy ryhmäprosessiin ja auttaa ryhmää ideoimaan vaihtoehtoja, tekemään päätöksiä ja ratkaisemaan ongelmia”. Työpajan sisällöstä kuten ideoiden, päätösten ja ratkaisujen tuottamisesta vastaavat ryhmän jäsenet. Mattelmäen<sup>135</sup> mielestä yhteissuunnittelussa on tärkeää pitää tutkijat ja suunnittelijat mukana ryhmissä osallistumassa tasa-arvoisina

---

129. Mattelmäki 2007, 235–236

130. 2016

131. 2020, 38–40

132. 2018, 39–40

133. Stickdorn ym. 2018, 39–40

134. 2009, 9

135. 2007, 295

ideointiin käyttäjien kanssa. Sandersin<sup>135</sup> mukaan muotoilun tutkimuksen kentällä voidaan nähdä kaksi vastakkaista ajattelutapaa tutkijan roolista osallistavassa suunnittelussa. Asiantuntijan (*expert mind-set*) ajattelutapaa toteuttava tutkija suunnittelee ihmisille, jotka hän näkee kohteina (*subjects*), käyttäjinä (*users*) tai kuluttajina (*consumers*). Toisella puolella on osallistavaa ajattelutapaa (*participatory mind-set*) hyödyntävä tutkija, joka suunnittelee ihmisten kanssa. Hän näkee ihmiset todellisina asiantuntijoina omilla kokemusaloillaan ja arvostaa heitä yhteissuunnittelijoina (*co-creator*) osana suunnitteluprosessia. Sandersin mukaan ihmisten on vaikea liikkua näiden kahden eri roolin välillä, sillä niihin sisältyy todellinen kulttuurinmuutos.

Työpajoissa annoin välillä ryhmien toimia itsenäisesti ja keskityin toiminnan havainnointiin, välillä taas toimin mukana yhdessä ryhmässä esimerkiksi kirjurina. Viimeisessä työpajassa osallistujien vähäisestä määrästä johtuen toimin aktiivisena fasilitaattorina koko ryhmälle ja ohjasin tehtävien kulkua ja keskustelua. Kuure<sup>136</sup> kirjoittaa väitöskirjassaan omasta roolistaan muotoilija-harjoittaja-tutkijana (*researcher-practitioner-designer*). Kuure on kerännyt tutkimuksensa aineiston työpajoissa käytännön muotoilutoiminnasta ja näkee, että hänen moniulotteinen roolinsa ja oleminen työpajoissa ovat vaikuttaneet syvästi tutkimukseen ja sen tuloksiin. Omassa tutkielmassani on samankaltainen asetelma, ja on selvää että olen itse ollut vaikuttamassa tutkimuksen toteutumiseen.

### 3.2.3 Havainnointi

Fenomenologisessa tutkimusstrategiassa tarkastellaan kohteena olevien ihmisten kokemusta. Tutkijalla on oltava avoin mieli ja tutkimuskohteeseen tulisi suhtautua ilman ennakkokäsityksiä, määritelmiä tai teoreettista viitekehystä.<sup>137</sup> Tutkimukseni yksi aineistonhankintamenetelmä on ollut työpajatyökentelyn havainnointi, jonka tulokset olen kirjannut ylös jokaisen työpajan jälkeen.

Havainnointia voi käyttää kaikenlaisen tutkimusaineiston kokoamiseen, niin kielelliseen kuin ei-kielelliseenkin materiaaliin. Havainnot tehdään ihmisten toiminnasta ja käyttäytymisestä esimerkiksi ilmiöön liittyvissä käyttö- ja vuorovaikutustilanteissa.<sup>138</sup> Tutkielmassani olen pyrkinyt tarkastelemaan työpajoihin osallistuneita asukkaita avoimesti ja ilman ennako-oletuksia.

---

135. 2008, 2  
136. 2020, 67

137. Jyväskylän yliopisto Koppa, 2015a  
138. Jyväskylän yliopisto Koppa, 2015c

Toisaalta palvelumuotoiluprosessin mukaisesti olen kerännyt taustatietoja esimerkiksi ennakkokyselyllä, ja käyttänyt saatuja tietoja hyväksi työpajan tehtävien suunnittelussa. Havainnointi itse työpajatilanteessa on ollut strukturoimatonta, eli en ole tehnyt havainnointia etukäteen laaditun luokittelun perusteella. Etukäteen olin kuitenkin miettinyt havaintojen teemoja, kuten vuorovaikutusta, työpajojen tunnelmaa ja tehtävien toteutusta. Strukturoimattomassa havainnoinnissa havainnot kerätään muistiin ja koottu aineisto jäsennellään jälkikäteen.<sup>139</sup>

Strukturoimattomaan havainnointiin valmistaudutaan ennen tutkimuksen suorittamista. Etukäteen päätetään havainnoinnin tavoitteet ja tarkkuus, jolla havainnointia suoritetaan. Myös tutkimuskohteeseen kannattaa tutustua fyysisesti ennen varsinaista tutkimusta.<sup>139</sup> Tutkielmani tapauksessa olennaista oli päästä tutustumaan tutkimuskohteeseeni, Lummetien kiinteistöön ja sen asukastilaan, ennen ensimmäistä työpajaa. Tilan näkeminen helpotti työpajan suunnittelua ja samalla sain arvokasta tietoa esimerkiksi talon käyttöönnotossa ilmenneistä haasteista.

Havainnointini on ollut osallistuvaa, sillä olen itse ollut fyysisesti läsnä tutkimustilanteessa, välillä ulkopuolelta seuraavana mutta välillä myös osallistuen asukkaiden mukana tehtävien tekemiseen. Osallistuva havainnointi voi olla passiivista tai aktiivista, ja nämä kaksi tapaa voivat vaihdella tutkimuksen aikana. Kun tutkija vaikuttaa tutkittavaan ilmiöön olemalla aktiivisesti läsnä, on kyse aktiivisesta osallistuvasta havainnoinnista. Passiivinen osallistuva havainnointi taas tarkoittaa sitä, että tutkija osallistuu toimintaan, mutta ei puutu tilanteeseen.<sup>139</sup> Tutkimukseni työpajojen aikana oma havainnoijan roolini vaihteli useaan kertaan aktiivisesta passiiviseen. Osa tehtävistä vaati enemmän fasilitointia kuin toiset, ja osallistujamäärän pienentyessä minun oli helpompi olla mukana tekemässä tehtäviä kuin olla ulkopuolella. Olin myös mukana ”yhtenä asukkaista” työpajojen alussa lämmittelytehtävissä, kun kävimme kierroksen, jossa jokainen sai kertoa esimerkiksi yhteisöllisyyden kokemuksistaan aiemmissa asuintaloissaan.

Havainnointiaineiston olen kerännyt ylös valokuvin ja muistiinpanoin. Muistiinpanoihin olen kerännyt tietoja esimerkiksi tehtävien onnistumisesta, illan kulusta, aikataulutuksen onnistumisesta, yleisestä tunnelmasta, osallistujien välisestä kommunikoinnista ja keskustelua herättäneistä aiheista.

---

139. Anttila 2014

Havainnointitutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat edustavuus ja tarkkuus, johon vaikuttavat havainnoinnin harhattomuus ja täsmällisyys. Havainnoinnin etuna on se, että ”voidaan tehdä havainnot todellisuudesta, silloin kun asiat tapahtuvat”, ilman väliin tulevia ylimääräisiä tulkintoja.<sup>140</sup> Tutkielmassani havainnointia täydentää työpajatyöskentelyyn osallistuneille laatimani palautekyselyt, joista sain lisätietoa osallistujien kokemuksista. Havainnoinnin luotettavuuteen vaikuttaa myös sen valikoiva luonne. Tutkija tulkitsee tilanteen yksilöllisellä tavallaan, joka voi olla erilainen kuin tutkimukseen osallistujilla. Tutkijan rooli osallistuvassa havainnoinnissa saattaa vaikuttaa havaintojen laatuun ja määrään.<sup>140</sup>

### 3.3. Aineisto ja sen analysointi

Tutkimukseni aineistossa on kolme osaa:

1. Työpajatyöskentelyn havainnointi -> omat muistiinpanot ja valokuvat
2. Työpajatyöskentelyn tehtävät -> dokumentit, planssit, tekstit, piirroksot, post-it-laput
3. Asukkaille tehdyt kyselyt -> 4 kpl Google Forms -kyselyä

Analyysiosiossa käyn läpi työpajoissa keräämäni aineiston seuraavien näkökulmien kautta:

- 1. Vuorovaikutus.** Tuon esiin työpajatoiminnassa tekemäni havainnot asukkaiden välisestä vuorovaikutuksesta. Havainnot liittyvät keskusteluun, non-verbaaliin viestintään ja ihmisten sijoittumiseen tilassa.
- 2. Yhteisöllisyyden merkit.** Tunnistan työpajatoiminnasta tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteisöllisyyteen, joko vahvistaen tai heikentäen sitä. Käytän hyväkseni kirjallisuudesta löytämiäni yhteisöllisen toiminnan kuvauksia ja käsitteitä.
- 3. Asukashyöty.** Tunnistan asukkaan näkökulmasta työpajatoiminnasta saadun hyödyn, liittyi se sitten yhteisöllisyyteen tai muuhun asumisen ympärillä olevaan asiaan.

---

140. Anttila 2014

**4. Vuokranantajan hyöty.** Koska työni toimeksiantajana on vuokratalo-rakennuttaja ja vuokranantaja A-Kruunu, haluan sisällyttää heidän toimintansa mukaan analyysiin. Olen tunnistanut työpajatoiminnasta heidän liiketoimintaansa vaikuttavia tekijöitä.

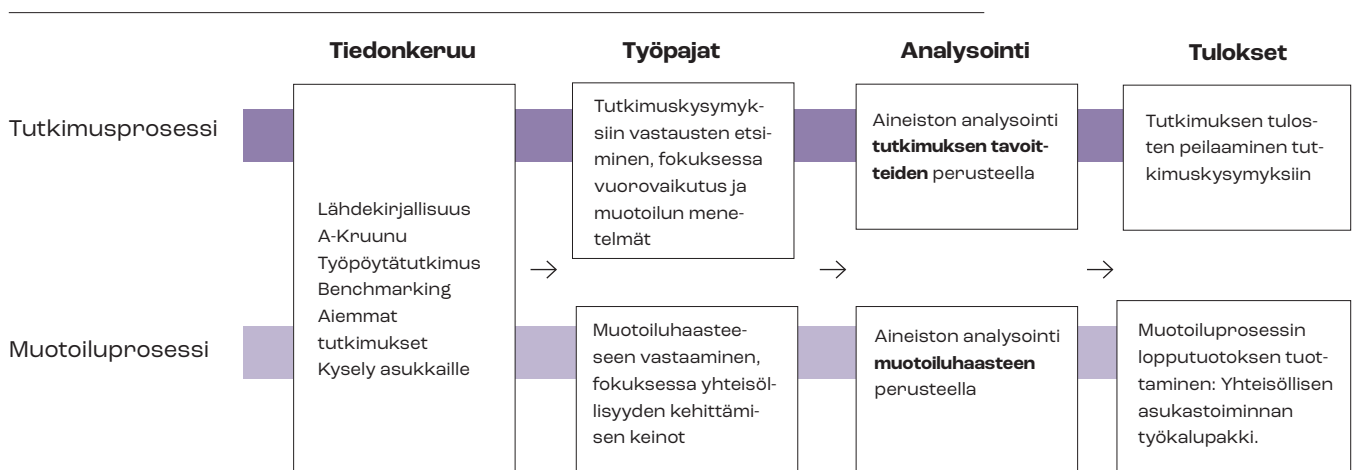
Kokoan analyysin tulokset taulukkoon työpajakohtaisesti. Analyysin taustoista on kerrottu tarkemmin luvussa 5.



#### 4. Tutkielman produktiivinen osio: Työpajatoiminnalla startti asukastoimintaan

Tutkielmani produktiivinen osio käsittää palvelumuotoiluprosessin, jossa kehitin Lummetien talon yhteisöllisyyttä yhdessä asukkaiden kanssa. Prosessi mukaili palvelumuotoilun tuplatimanttimaailia, mutta tutkimuksen luonteen vuoksi prosessissa oli määritelty osa vaiheista jo etukäteen. Esimerkiksi tutkimussuunnitelmaa varten tein tiettyjä rajauksia työpajojen määrästä ja sisällöstä, sen sijaan että muotoiluprosessiin olisi lähdetty täysin puhtaalta pöydältä. Minulla oli myös tietty ennako-odotus prosessin lopputuotoksesta, mutta ajatukset siitä tarkentuivat prosessin aikana. Produktiivisessa osiossa fokuksessa olivat työpajat, ja niiden ympärillä kävin läpi omaa muotoiluprosessiani. Tutkimuksellinen osio ja muotoiluprosessi limittyvät toisiinsa (Kuva 5). Työpajojen sisältö on suunniteltu tutkimuksen tavoitteiden perusteella ja tehtävissä vaihtelevat tiedonkeruun, kiteytysten, kehittämisen ja ideoinnin eri vaiheet.

Oma muotoilutyöni koostuu aineistonkeruusta, yhteissuunnittelun työpajojen tehtävien suunnittelusta ja toteutuksesta sekä lopputuotoksen konseptoinnista. Muotoilutyössä on vaihdellut laajeneva ja supistuva ideointi. Olen esimerkiksi kerännyt tietoa ja kiteyttänyt sen osaksi työpajojen tehtäviä. Jo pidettyjen työpajojen aineistoa olen hyödyntänyt seuraavissa työpajoissa. Muotoiluprosessia on leimannut tietty ennakoimattomuus, mikä on tyypillistä muotoiluhaasteille. Tutkimuksen luonteen vuoksi joitain asioita on kuitenkin täytynyt päättää ja määritellä etukäteen.



**Kuva 5:** Muotoiluprosessin ja tutkimusprosessin limittyminen. (Karppinen 2023)

## 4.1 Ennakkovalmistelut

Kun työn toimeksiantajan kanssa oli sovittu työn toteutuksesta ja tutkimuskohteena oleva talo oli valittu, pääsin aloittamaan varsinaisen muotoiluprosessin. Taustatyönä tutustuin asumisen yhteisöllisyyteen, ARA-järjestelmään, A-Kruunun toimintaan, kohteena olevaan taloon ja sen asukkaisiin. Taustatyö sisälsi työpöytätyöstä, lähdekirjallisuuteen tutustumista, benchmarkingia, keskusteluja sekä asukkaille tehdyn kartoituskyselyn. Alkuvaiheessa oli tärkeää muodostaa käsitys kohdetalon yhteisöllisyyden nykytilasta ja asukkaiden asenteista ja odotuksista siihen liittyen. Taustatietojen pohjalta suunniteltiin ensimmäisen työpajan tehtävät.

Ensimmäisen työpajan ohjelma syntyi tausta-aineiston ja kyselyn perusteella, mutta toisen ja kolmannen työpajan sisältö tarkentui prosessin edetessä. Keskustelu asukkaiden kesken työpajojen aikana oli vilkasta, ja se auttoi minua hahmottamaan tarpeita ja suuntia tuleviin työpajoihin. Kolmelle eri työpajalle syntyi luontevasti kolme eri teemaa. Ensimmäisessä työpajassa määriteltiin yhteisöllisyyttä, tutustuttiin toisiin ja koottiin talon asukkaista erilaisia persoonia. Toisessa työpajassa tehtiin konkreettista suunnitelmaa yhteisölliselle tilalle kerhotilaan ja luotiin sille yhteisiä pelisääntöjä. Kolmannessa työpajassa suunnattiin katseet kohti tulevaa ja tehtiin toimintasuunnitelmia yhteisöllisyyttä parantavista ideoista sekä määriteltiin vastuutahoja yhteisöllisen ja talon viihtyisyyttä parantavien ideoiden toteutukselle.

**Tule mukaan ideoimaan uuden kotitalomme yhteistä toimintaa!**

6.3. klo 18-20 B-rapun kerhotilassa

Käsitteellään uuden kotitalomme viihtyisyyden parantaminen? Entä millaisia tapahtumia talon asukkailla voisi järjestää? Miten voisimme hyödyntää leikkien tuomia yhteisiä ideoitamme?

Nyt päätetään uuden kotitalomme yhteisen toiminnan ja viihtyvyyden. Pidämme talon asukkailla alkuvuoden aikana kolme työpajaa, joihin päätetään ensinnäkin talon toiminnan suunnittelun ja viihtyvyyden osalta, millä tavalla uuden kotitalomme toimintasuunnitelmaa muokataan. Työpajoihin jätetään ja kutsutaan yhteisiä ideoja, millä tavalla yhteistä toimintaa voisi olla. Tämä on helppo ja mukava tapa päättää uuden kotitalomme suunnittelun oman osuutensa viihtyvyyteen.

Kolmas ja viimeinen työpaja pidetään 6.3. klo 18-20 B-rapun kerhotilassa. Ahvenon on asukkaiden yhteisen toiminnan suunnittelu ja viihtyvyyden parantaminen.

Ilmoittaudu mukaan sähköpostilla osoitteeseen [kammet@ryppäjä@gmail.com](mailto:kammet@ryppäjä@gmail.com). Jos sinulla on kysyttävää työpajasta, niin voit myös iäntä sähköpostilla kysymäksesi.

Ilmoittaudu mukaan: [kammet@ryppäjä@gmail.com](mailto:kammet@ryppäjä@gmail.com)

Terveisiä talon kehittämisen osastolta Satu Karppinen. Työpajat ovat ilmaisia. Keskustelu on avointa ja kaikki osallistujat ovat tervetulleita.

A-Kruunu

**Tule mukaan ideoimaan uuden kotitalomme yhteistä kerhotilaa!**

13.2. klo 18-20 B-rapun kerhotilassa

Käsitteellään uuden kerhotilan sisustuksen suunnittelua? Entä millaisia tapoja uuden kotitalomme asukkailla voisi järjestää? Millä tavoin saisimme uudesta talostamme entistäkin viihtyisemmän?

Nyt päätetään uuden kotitalomme yhteisen toiminnan ja viihtyvyyden. Pidämme talon asukkailla alkuvuoden aikana kolme työpajaa, joihin päätetään ensinnäkin talon toiminnan suunnittelun ja viihtyvyyden osalta, millä tavalla uuden kotitalomme toimintasuunnitelmaa muokataan. Työpajoihin jätetään ja kutsutaan yhteisiä ideoja, millä tavalla yhteistä toimintaa voisi olla. Tämä on helppo ja mukava tapa päättää uuden kotitalomme suunnittelun oman osuutensa viihtyvyyteen.

Toinen työpaja pidetään 13.2. klo 18-20 B-rapun kerhotilassa. Ahvenon on yhteisen kerhotilan sisustuksen ja rakutuksen suunnittelu.

Ilmoittaudu mukaan sähköpostilla osoitteeseen [kammet@ryppäjä@gmail.com](mailto:kammet@ryppäjä@gmail.com). Jos sinulla on kysyttävää työpajasta, niin voit myös iäntä sähköpostilla kysymäksesi.

Ilmoittaudu mukaan: [kammet@ryppäjä@gmail.com](mailto:kammet@ryppäjä@gmail.com)

Terveisiä talon kehittämisen osastolta Satu Karppinen. Työpajat ovat ilmaisia. Keskustelu on avointa ja kaikki osallistujat ovat tervetulleita.

A-Kruunu

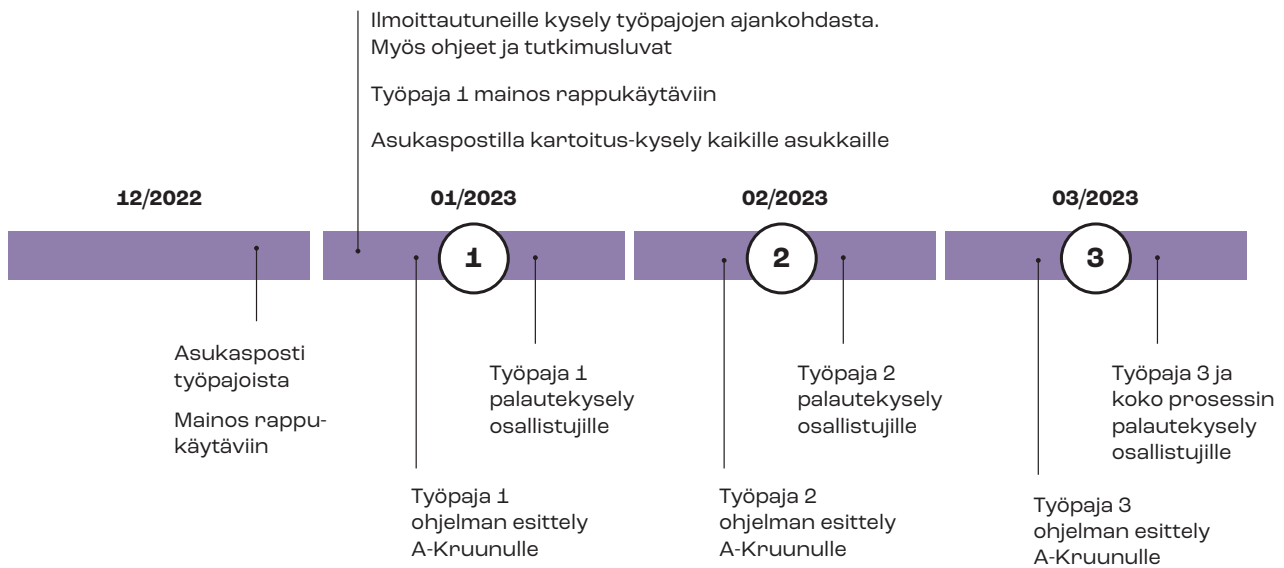
Kuva 6: Rappukäytäviin kiinnitettyjä mainoksia työpajoista. (Karppinen 2023)



Kuva 6: Rappukäytäviin kiinnitettyjä mainoksia työpajoista. (Karppinen 2023)

#### 4.1.1 Työpajoista viestiminen asukkaille ja tilaajalle

Työpajoista viestimiseen asukkaille käytettiin A-Kruunun asukaspostia, joka tavoittaa asukkaat sähköpostitse. Lisäksi jokaisesta työpajasta oli ilmoitus rappukäytävien ilmoitustaululla (kuva 6). Ensimmäinen viesti asukkaille työpajaprojektista lähti jo ennen joulua 2022, jotta saatiin kiinnostus heräämään ennen varsinaista työpajaa (Kuva 7). Asukkaiden kanssa viestimistä varten olin avannut erillisen sähköpostiosoitteen. Ensimmäiset ilmoittautumiset työpajatoimintaan tulivat jo vuodenvaihteen aikana. Ilmoittautuneille lähetin lisäksi erillisen kyselyn työpajan ajankohdasta, sillä halusin kartoittaa osallistujille sopivia aikoja. Tammikuussa, kun ajankohta oli varmistettu, lähetettiin asukkaille tiedote asukaspostilla ensimmäisestä työpajasta. Ilmoittautuneille lähetin lisäksi tarkempia ohjeita esimerkiksi omasta istuimesta sekä tutkimusluvut (liite 1) etukäteen tutustuttaviksi. Tammikuussa lähetettiin myös kaikille asukkaille asukaspostin kautta kartoituskysely (liite 2). Kyselyssä kartoitettiin asukkaiden toiveita, asenteita ja käsityksiä asumisen yhteisöllisyydestä sekä kerättiin tietoa uuteen taloon sopeutumisesta sekä ideoita yhteiseen toimintaan. Ennen jokaista työpajaa laitoin A-Kruunun ryhmälle (Petteri Puolanne, Sara Silverhuth ja Ilari Villanen) koosteen tulevan työpajan ohjelmasta kommentoitavaksi. Jokaisen työpajan jälkeen lähetin työpajaan osallistuneille palautekyselyn työpajasta. Viimeisen työpajan palautekyselyssä kysyin osallistujilta myös koko työpajakokonaisuuden kokemuksesta.



**Kuva 7:** Viestintä ja markkinointi prosessin aikana (Karppinen 2023)

#### 4.1.2 Työpajatehtävien valinta

Yhteisöllisyyden, ryhmäytymisen ja yhteissuunnittelun lähdekirjallisuudesta nousi motiiveja työpajojen tehtäviä varten. Myös omat kokemukseni yhdessä tekemisestä, ryhmäytymisestä ja yhteissuunnittelun työpajoista vaikuttivat tehtävien valintaan ja toteutukseen. Halusin ottaa mukaan myös toimeksiantaja A-Kruunun hyötynäkökulman, missä auttoivat A-Kruunun edustajien kanssa käydyt keskustelut ja saamani taustatiedot.

Hypoteesini mukaan yhdessä tekeminen, ryhmäytyminen ja toisiin tutustuminen edistää asukkaiden välistä yhteisöllisyyttä. Lehtosen<sup>140</sup> mukaan konkreettinen toiminta edistää ryhmäidentiteetin muodostumista. Mattelmäen<sup>141</sup> mukaan työpajatyöskentelyn tavoitteena on helpottaa suunnittelun sosiaalista kanssakäymistä ja tukea luovaa ajattelua. Yhteissuunnittelun tehtävät lisäävät myös empatiaa muita asukkaita kohtaan<sup>142</sup>. Myös oman kokemukseni mukaan palvelumuotoilun työkalut ovat hyvä väline yhdessä tekemiseen ja ryhmäytymiseen. Työpajoissani yhteisöllistymisen prosessi kulkee työpajaprosessin mukana: toiminta alkaa toisiin tutustumisella ja kehittyy vahvemmaksi konkreettisen tekemisen myötä. Myös työpajojen tehtävät muuttuivat haastavammiksi työpajaprosessin aikana.

140. 1990, 24

142. Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 83

141. 2007, 235

Työpajojen tehtävät valitsin näillä perusteilla:

- Tehtäviä tehdään yhdessä muiden kanssa ja niiden kautta tutustutaan toisiin asukkaisiin
- Tehtävissä kehitetään yhteistä uutta kotitaloa, sen yhteisöllisyyttä ja yhteistä tekemistä
- Tehtävissä joutuu astumaan myös muiden saappaisiin, mikä lisää ymmärrystä ja empatiaa
- Tehtävissä käytetään monipuolisesti erilaisia muotoilun työkaluja, jotta saadaan tietoa niiden toimivuudesta tässä kontekstissa
- Tehtävät hyödyttävät asukkaita ja ne edistävät aktiivisen asukastoiminnan muodostumista
- Tehtävistä on hyötyä myös A-Kruunun toiminnalle

Steen ym.<sup>143</sup> suosittelevat, että yhteissuunnitteluun osallistuvat henkilöt, esimerkiksi tutkijat, suunnittelijat, kehittäjät, johtajat ja muut sidosryhmät, tunnistavat ensin halutut tavoitteet palvelusuunnitteluprojektille. Heidän tulisi myös tunnistaa yhteissuunnittelun tavoitellut hyödyt ja sitten sovittaa nämä tavoitteet ja hyödyt huolellisesti yhteen esimerkiksi valitsemalla sopivat yhteissuunnittelumenetelmät ja soveltamalla niitä tavoilla, jotka edistävät optimaalisesti projektia.

Seuraavaksi käyn läpi jokaisen työpajan tavoitteet ja avaan niissä käytettyjä työkaluja. Avaan myös työkalujen teoriataustaa, jos sellaista on saatavilla.

## **4.2 Työpaja 1**

Teemat ja tavoitteet:

- toisiin tutustuminen
- asukaspersoonien luominen
- asukkaiden tarpeiden tunnistaminen (yhteisöllisyyden näkökulmasta)
- yhteisöllisyyden määrittelyä

---

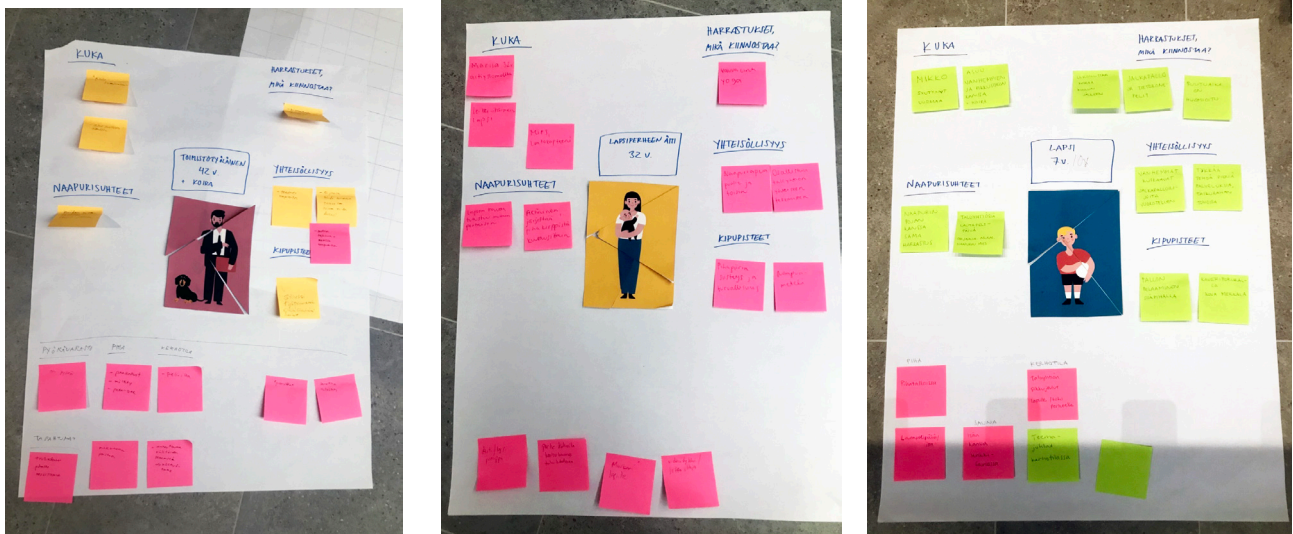
143. 2011

Ensimmäisessä työpajassa tehtävinä olivat:

- Asukaspersonien kuvailu
- Asukaspersonat Lummetien yhteisissä tiloissa ja tapahtumissa

**Lämmittelytehtävä:** Kerro kuka olet ja jos haluat, missä päin taloa asut. Kerro myös, mikä eläin kuvastaa sinua kerrostaloasukkaana ja naapurina: oletko esimerkiksi sosiaalinen apina, kotikissa vai ahkera talkoomuurahainen?

**Tehtävä 1: Asukaspersonien kuvailu.** Osallistujat jakaantuivat kolmeen ryhmään asukaspersonakuvista muodostettujen palapelin palojen avulla. Ryhmiä muodostui kolme: 7-vuotias lapsi, lapsiperheen äiti sekä työssäkäyvä, koiran omistava henkilö. Lisäksi olin itse tehnyt malliksi yhden asukaspersonan, joka oli yksin asuva eläkeläinen. Ryhmien tehtävänä oli ”herättää hahmo henkiin” keksimällä tälle nimi, kiinnostuksen kohteet ja tunnistaa mahdolliset tarpeet yhteisöllisyydelle. Ryhmällä oli käytössään paperiplanssi, jossa oli valmiit kysymykset (kuva 8):



**Kuva 8.** Asukaspersonat (Karppinen 2023)

- Nimi, ikä, miten asuu
- Harrastukset, kiinnostuksen kohteet
- Sosiaalisuus (Miten on tekemisissä muiden asukkaiden kanssa?)
- Yhteisöllisyys (Millaista yhteisöllisyyttä henkilö tarvitsee tai kaipaa kotitalossa?)
- Kipupisteet (Onko henkilöllä jokin ongelma tai hankaluus, johon yhteisöllisyys voisi auttaa?)

Ryhmät saivat työskennellä omassa rauhassaan noin 15–20 minuuttia, jonka jälkeen jokainen ryhmä sai esitellä muille oman hahmonsansa.



**Kuvat 9a ja 9b.** Ryhmätyöskentelyä. (Karppinen 2023)



**Kuva 10.** Kaikki asukaspersoonat. (Karppinen 2023)

Persoonatyökalun (*personas*) kehitti vuonna 1998 Alan Cooper: ”Persoonat on arkkityyppinen hahmo, jonka on tarkoitus edustaa käyttäjäryhmää, jolla on yhteiset päämäärät, asenteet ja käyttäytyminen tietyn palvelun tai tuotteen suhteen”<sup>144</sup>. Cooperin mukaan persoonat ovat käyttäjämalleja (*user models*) jotka on esitetty tietyn yksilön kautta. Ne eivät ole oikeita ihmisiä, mutta niiden pohjana on oikeista ihmisistä tehdyt havainnot. Curedalen mukaan persoonat auttavat luomaan empatiaa muita käyttäjiä kohtaan ja sen avulla voidaan kerätä ja analysoida käyttäjätietoa sekä sitouttaa sidosryhmiä. Haasteena on etäännyminen oikeista käyttäjistä ja heidän tarpeistaan. Curedale tähdentää, että epätarkat (*inaccurate*) persoonat voivat johtaa loppukäyttäjien väärinymmärtämiseen. Persoonien luomisessa tulisi käyttää haastatteluin, etnografian ja havaintojen pohjalta kerättyä dataa. Stereotyyppijä tulisi välttää, jokaisen persoonan tulisi olla erilainen, ja niillä tulisi olla kolme-neljä henkilökohtaisen elämän päämäärää tai pyrkimystä.<sup>144</sup> Työpajani persoonien taustatietoina käytin tietojani talon asukkaista sekä kartoituskyselystä saa-

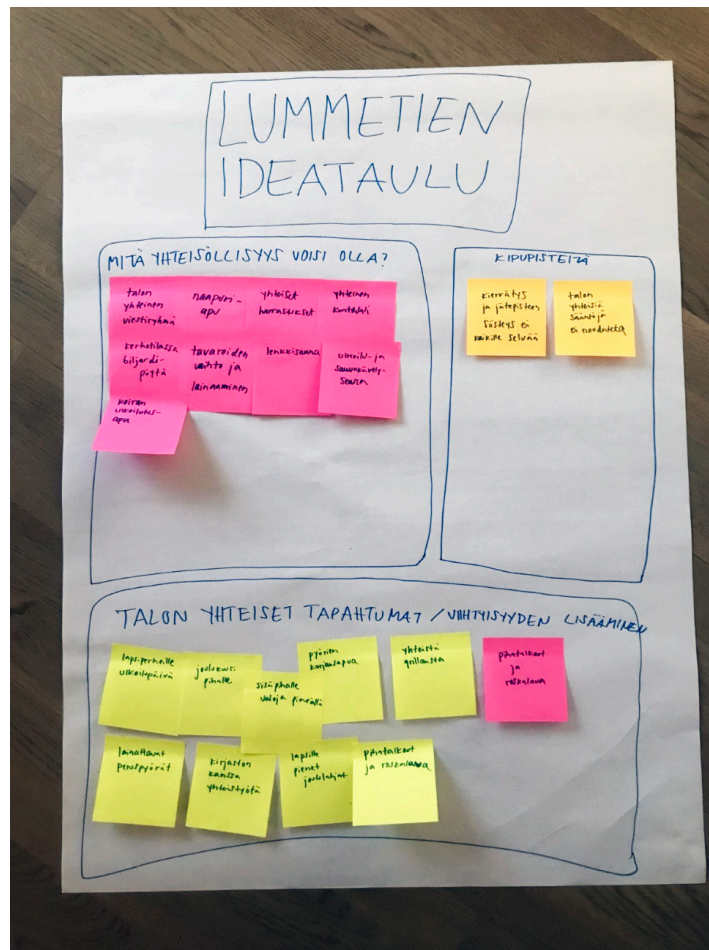
<sup>144</sup>. Curedale 2013, 138



miani tietoja. Työpajassani muodostettuja persoonia olisi voinut vielä kehittää eteenpäin vastaamaan paremmin käsillä olevaa muotoiluhaastetta eli yhteisöllisyyden kehittämistä. Tällöin esimerkiksi perheenäiti olisi voinut edustaa ”piha-aktiivisten” ryhmää, jolla on tietty, lapsien ympärillä pyörivä, yhteinen toimintamalli ja tavoitteet yhteisöllisessä toiminnassa.

**Tehtävä 2: Aukaspersoonat Lummetien yhteisissä tiloissa ja tapahtumissa.** Ensimmäistä tehtävää jatkettiin samoissa ryhmissä, mutta nyt tehtävänä oli merkitä valmiisiin kohtiin, mitä ja miten ryhmän hahmo käyttää yhteisiä tiloja. Lisäksi ryhmä ideoi hahmoa kiinnostavia yhteisiä tapahtumia yhteisiin tiloihin. Tehtävä toteutettiin samalle planssille post-it-lapuille kirjoittaen.

**Ideataulu.** Ensimmäisessä ja toisessa työpajassa kerhotilan seinässä oli teipattuna ”Lummetien ideataulu” (kuva 11), johon osallistujat saivat käydä taukojen aikana kirjaamalla omia ajatuksiaan. Olin jaotellut taulun neljään osaan: Mitä yhteisöllisyys on? Yhteiset tapahtumat? Viihtyisyyttä parantaisi? ja Kipupisteet? Aukaskalle tehdyn kartoituskyselyn perusteella olin kysynyt näitä samoja kysymyksiä ja koonnut niitä valmiiksi tauluun, osin inspiraatioksi ja keskustelunherättäjöiksi. Tiedossani oli myös talon käyttöönotossa ilmenneet haasteet ja viihtyisyyttä heikentävät tekijät, jotka keräsin Kipupisteet-otsikon alle. Ideataulu toimi myös yhtenä tiedonkeruun menetelmänä, sillä sen tuotoksia käytin hyväksi kolmannen työpajan tehtävässä.



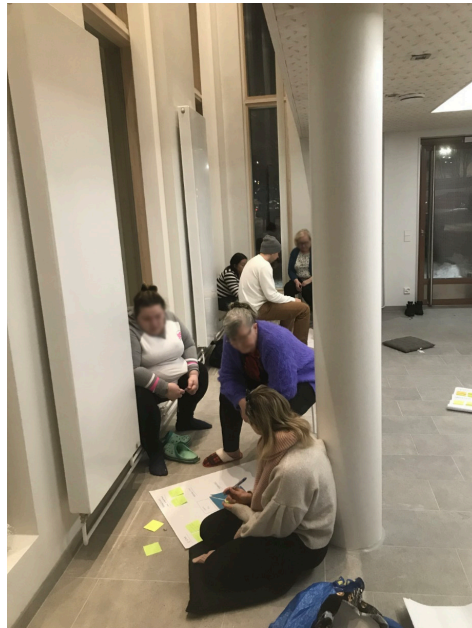
**Kuva 11.** Ideataulu (Karppinen 2023)

#### 4.2.1 Työpaja 1: havainnot, kokemukset ja palaute

Ensimmäiseen työpajaan oli ilmoittautunut 14 asukasta ja paikalle saapui lopulta 12, sillä osa tuli paikalle ilman ilmoittautumista. Mukana olivat myös A-Kruunulta palvelupäällikkö Ilari Villanen ja kiinteistökoordinaattori Sara Silverhuth. Olin ohjeistanut osallistujia etukäteen ottamaan mukaan oman tuolin tai esimerkiksi lattiatyynyn, sillä kerhotilassa ei ollut vielä kalusteita. Pöytien ja tuolien puuttuminen hankaloitti työpajatyöskentelyä, ja osasin varautua siihen paremmin ensimmäisen työpajakokemuksen jälkeen. Pääsin valmistelevaan kerhotilaa hiukan ennen asukkaiden saapumista ja sain järjestettyä tarvikkeet sekä ripustettua Lummetien ideataulun tilan seinälle. Olin myös varannut hiukan syötävää ja juotavaa osallistujille. Etukäteen saapuvia asukkaita ohjasin muita odotellessa tutustumaan ideatauluun. Kun kaikki olivat saapuneet paikalle, keräännymme piiriin ja kävimme läpi lämmittelytehtävän.

#### Asukkaiden välinen vuorovaikutus

Alusta asti työpajassa oli vilkas puheensorina. Osa asukkaista oli jo rapusta tuttuja keskenään, ja talon asioista löytyi yhteistä keskusteltavaa. A-Kruunun edustajien läsnäolo oli työpajalle merkittävä lisä. Talon käyttönotossa oli ilmennyt jonkin verran haasteita, kuten uudiskohteissa yleensäkin, ja viestintä A-Kruunun ja asukkaiden kesken oli ollut vilkasta edellisten kuukausien ai-



**Kuvat 12 a ja 12 b.** Työpajatyöskentelyä (Karppinen 2023)

kana. Osa haasteista liittyi kiinteistön tekniikkaan tai huoltoon, kuten lämmitykseen tai jätehuoltoon, joten ne eivät aiheiltaan liittyneet yhteisöllisyyteen. Annoin kuitenkin tälle keskustelulle tilaa ja aikaa, sillä aiheet olivat asukkailla tärkeitä. Heidän kannaltaan oli helppoa, kun läsnä oli henkilö, jolta saattoi kysyä suoraan kasvotusten asiasta sähköpostin tai puhelinsoiton sijaan. Monta asiaa tuli ratkottua ja moneen asiaan tuli vastaus työpajailtojen aikana. Yhden asukkaan esiin ottama haaste saattoi olla myös toiselle asukkaalle tuttu, mistä syntyi taas uutta puheenaihetta ja uusia kontakteja. A-Kruunun edustajat saivat myös spontaaneja kehuja asukkaiden ongelmien ratkomisesta.

### **Tehtävien toteutus**

Ryhmätöissä kaikki saivat osallistua tehtävien tekemiseen ja keskusteltu oli vilkasta. Kalusteeton tila aiheutti kuitenkin haasteita kirjoittamisessa, sillä kaikki eivät pystyneet istumaan lattialla (Kuvat 9, 12a, 12b). Siksi osallistuin itse kirjuri-fasilitaattorina yhden ryhmän työhön. Pöydän ääressä kasvotusten istuminen olisi varmasti parantanut vuorovaikutusta ryhmissä. Persoona-tehtävä oli ymmärretty osassa ryhmistä hyvin, osa kaipasi hiukan lisäohjeistusta ja fasilitointia, jotta pystyivät tuottamaan aineistoa. Materiaalin määrä oli ehkä aiempiin työpajakokemuksiini verrattuna vähäisempi, mutta olennaiset asiat tuli kuitenkin kirjattua ylös. Osallistujat tuottivat uusia ajatuksia ja ideoita, joita en ollut itsekään osannut etukäteen ennakoida. Välillä ryhmäläisillä oli vaikeuksia pysyä oman hahmon fokuksessa ja he alkoivat ideoida yleisesti, mikä ei tosin tässä tehtävässä haitannut. Ensimmäisen tehtävän pohjalta oli luontevaa jatkaa toiseen tehtävään, jossa mietittiin mitä hahmo tekee talon yhteisissä tiloissa ja millaisista tapahtumista hän olisi kiinnostunut. Toisen tehtävän esittelyssä tapahtumaideat kirjoittivat lisää ideoita ja vilkasta keskustelua. Useampaan kertaan asukkaat myös kertoivat kokemuksiaan aiempien asuintalojensa yhteisöllisestä toiminnasta.

Tehtäviin tuotetussa sisällössä oli tunnistettu hyvin tapoja tutustua naapureihin ja toteuttaa yhteisöllisyyttä (Kuva 8). 32-vuotias äiti tutustuu pihalla muihin vanhempiin ja järjestää pihakirppistä. Hän osallistuu talon yhteiseen toimintaan ja antaa naapuriapua puolin ja toisin. Kipupisteinä on pihapiirin siisteys ja turvallisuus sekä naapurista kuuluva meteli. 10-vuotias lapsi on tutustunut naapurin lapseen, jolla on sama harrastus. Vanhemmat kuljettavat lapsia vuorotellen harjoituksiin. Hän osallistuu myös kerhotilassa järjestettävään lautapeli-iltaan, jota järjestää yksi asukkaista. Lapsi tekee naapureille pieniä palveluksia taskurahan toivossa. Kipupisteinä on pallon pelaaminen sisäpihalla kaveriporukalla, mikä aiheuttaa kovaa meteliä. 42-vuotias toimis-

totyöläinen ja koiranomistaja on vähemmän tekemisissä naapureiden kanssa, mutta juttelee muiden koiranomistajien kanssa ja tervehtii kanssa-asujia. Hän ei ehdi osallistua taloyhtiön yhteiseen tekemiseen, sillä työ pitää kiireisenä. Hän on kuitenkin auttanut naapureita tietokoneasioissa.

Talon yhteisissä tiloissa tapahtuvaan tekemiseen tuli paljon uusia ja hyviä ideoita, joita hyödynsin kolmannen työpajan tehtävissä. Kootessani työpajasta tulutta aineistoa jaottelin ideat neljään eri kategoriaan: 1. Tapahtumia kerhohuoneella 2. Tapahtumia pihalla ja pihan viihtyisyyden lisääminen 3. Kipupisteet ja 4. Muuta. Tässä vaiheessa en karsinut mitään ideoita. Perinteisten talkoiden ja juhlien järjestämisen lisäksi asukkailta tuli ajatuksia pihan kunnossapitoon liittyen (”roskiksen lisääminen, katuharjoja, lapioita, haravia sisäpihan ulkoiluvastoon”). Myös elämyksellisempää tapahtumaa ideoitiin (”trubaduuri sisäpihalle”). Kipupisteinä mainittiin jätteiden lajittelun laiminlyönti, sekä tupakointi piha-alueella ja meluhaitat. Myös talopesulan pesukoneiden käyttö oli tässä vaiheessa taloon asettumista vielä epäselvää osalle asukkaista.

### **Palaute**

Itselleni tämä oli ensimmäinen itsenäisesti toteutettu työpajani. Alkujännityksen jälkeen fasilitoijan rooli alkoi tuntua luontevammalta, mutta vilkkaasti käytyä keskustelua oli aika ajoin haastavaa saada takaisin työpajan agendan pariin. Onneksi aikataulu oli joustava ja tehtävien toteutus sujuvaa. Osallistuneille, sähköpostia käyttäville asukkaille lähettämäni palautekyselyyn (liite 3) sain seitsemän vastausta. Ennakko-odotukset heillä olivat pääosin innostuneita ja kiinnostuneita, yksi oli jännittynyt, koska ei tuntenut ennalta ketään. Työpajan tehtäviä pidettiin hyödyllisinä, hauskoina ja mielenkiintoisina. Vapaiden palautteiden mukaan tehtäviä ei ollut liikaa ja ohjeet olivat selkeitä. Koettiin hyväksi, että asioita tuli katsottua eri puolilta, eikä vain omasta näkökulmasta. Kaikki osallistuivat ja miettivät tehtäviä parhaansa mukaan. Yhden palautteen mukaan tehtävät olivat erikoisia. Asteikolla 1–5 yhteistyö muiden kanssa sujui melko hyvin: kaikki olivat antaneet arvosanan 3, 4, tai 5. Tutustuminen muihin asukkaisiin sai suurimmalta osalta arvosanan 3 tai 4 (6 vastausta) ja 2 (1 vastaus). Työpajan tunnelmaa luonnehdittiin innostavaksi ja iloiseksi, vastauksen ”rento” oli vastanneet kaikki 7 vastaajaa. Kokonaisarvosana työpajakokemukselle (asteikko 1–10) oli 8 (kolme vastausta), 9 (yksi vastaus) 7, (yksi vastaus) ja 5 (kaksi vastausta). Parannusehdotuksina todettiin, että tehtäviä olisi voitu miettiä myös yhdessä ja kehitysajatuksena ”keskittyminen olennaiseen”, minkä voi ehkä tulkita rönsyilevän keskustelun aiheuttamaksi. Seuraavan työpajan odotukset suurimmalla osalla oli positiivisia: ”odotan kovasti” (kolme

vastausta), ”mukavan rennolla fiiliksellä” (kolme vastausta) ja ”ihan ok” (kaksi vastausta). Yleisessä vapaassa palautteessa kiiteltiin aikataulussa pysymistä ja sitä, että keskustelua ohjattiin takaisin tehtävien pariin. Oltiin myös pettyneitä pienestä osallistujamäärästä ja koettiin, että ei tullut tutustuttua muihin kuin omaan ryhmään. Toivottiin myös suurempaa linjaa työpajan tavoitteisiin, minä tulkitseen niin, että tehtävät eivät vastanneet ehkä osallistujan odotuksia.

## 4.3 Työpaja 2

Tavoitteet ja teemat:

- kerhotilan kalusteiden, sisustuksen ja tarvikkeiden suunnittelu
- kerhotilan käyttömahdollisuuksien ideointi
- kerhotilan käytön pelisääntöjen laatiminen

**Alkulämmittely:** Kerro omia kokemuksiasi yhteisöllisyydestä ja asukastoiminnasta aiemmissa asuintaloissasi.

**Tehtävä 1. Kerhotilan tarina.** Asukkaat jaettiin kahteen ryhmään, joiden tehtävänä oli täydentää sanat tarinan tyhjiin aukkoihin. Tarina kertoi Lummetien asukkaasta, joka päätyy satumalta kerhohuoneelle viettämään iltaa (Kuva 13).

Tarinallisuudella on monia etuja palvelumuotoilussa ja yhteiskehittämisessä. Tarinoiden avulla on helppo kommunikoida vaikeita ideoita ja inspiroida ihmisiä muutokseen.<sup>145</sup> Tarinat ovat hyvä työkalu luovien ideoiden tuottamiseen ja ajattelun vapauttamiseen. Tarinan avulla voi päästä kiinni hiljaiseen tietoon, jota voi olla vai-

145. Curedale 2013, 28

**Lummetie 6 a palvelumuotoilun työpaja 2**  
13.2.2023

**Kerhohuoneen tarina**  
Täydentää tarinan lauseet loppuun niin että tekstistä muodostuu tarina.

Oli pimeä ja sateinen syyskuun ilta Tikkurilassa. Matti/Maija oli juuri tulossa kaupasta kotiinsa Lummetielle, kun hän huomasi kerhohuoneen ikkunoiden takana valoa.  
Hän ajatteli mitä kerhohuoneessa tapahtuu?

Matti/Maija kurkisti varovasti ikkunasta sisään. Sisällä hän näki Eräs B-rapun rouva missä laulettiä on rapurien kanssa.

Matti/Maija tunnisti naapurinsa ja heilautti hänelle kättään. Naapuri viittoi häntä tulemaan sisään, ja niin hän astui ovesta kerhohuoneeseen.  
Astuessaan sisään Matti/Maija näki kerhohuoneen kotonaan B-rapun.  
Likseen

Kerhotilassa tuoksui kalvot  
ja kaikkialla oli iloisia ihmisiä

Matti/Maija kuunteli miten ihmiset iuvosluoneella keskustelivat  
Eräs B-rapun rouva tuli sanomaan hänelle, että löytyy seuran ja ota kalvia

Niin Matti/Maija istui pyöden ääriin ja päätti alkaa pelata ja juoda kalvia yhdessä muiden kanssa.

Matti/Maija ei huomannutkaan miten aika kului ja pian kello oli jo kahdeksan. Hän ajatteli miunken leiva iltä

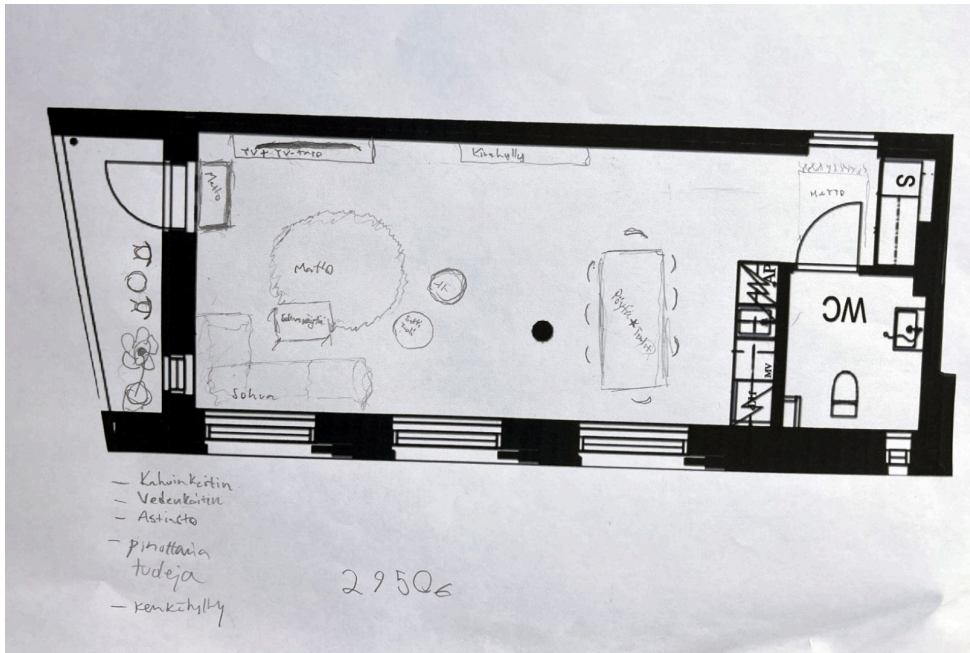
Kaikki alkoivat tehdä lähtöä kotiin, mutta sitä ennen soveltiin seurainia tapaa miä

Matti/Maija käveli pihan poikki rappuun yhtä matkaa Katariina kanssa ja he puhuivat siitä, miten mutaria naapurit ovat  
Illalla kotona hänestä tuntui yhteisölliseltä  
Ennen nukkumaanmenoa hän vielä mietti, että kuuten mukava oli iltä

**Kuva 13.** Yksi kerhohuoneen tarinoista. (Karppinen 2023)

kea saada selville esimerkiksi haastattelun avulla. (Rauhala & Vikström 2014, luku 1 ”Tarina - monikäyttöinen työkalu”)

**Tehtävä 2. Kerhotilan kalustus.** Asukkaat jatkoivat työskentelyä samoissa ryhmissä. Kumpikin ryhmä sai kerhotilan paperisen pohjapiirustuksen (kuva 14), johon tuli luonnostella ryhmän suunnitelmaa kerhotilan kalusteista. Lisättiin myös muita tarvikkeita ja varusteita, joita kerhotilaan tarvittaisiin.



**Kuva 14.** Kerhuhuoneen kalustuksen suunnittelua. (Karppinen 2023)

**Tehtävä 3. Kerhotilan käytön blueprint.** Koko ryhmän kesken täydensimme valmiille planssille kerhotilan käytön blueprintin avaimen hallinnasta varaukseen ja lopputarkastukseen asti (kuva 15). Mietimme myös, miten käyttö pysyisi hallinnassa ja tila hyvässä kunnossa. Toimin itse fasilitaattorina ja kirjasin ylös asiat.

Curedalen<sup>146</sup> mukaan Blueprint on prosessikaavio, jossa näytetään palvelun käytön ja tuottamisen eri vaiheet. Blueprintissä voidaan erotella palvelun

---

146. 2013, 210

asiakkaalle näkyvä puoli ja palvelun tuottamisen puoli (*back office*). Blueprintin avulla nähdään palvelun nykytila ja kehittämisen tarpeet. Blueprint on konkreettisempi kuin pelkkä intuitio ja sitä voidaan käyttää työkaluna muutoksen vaikutusten arvioimiseen. Blueprint koostetaan usein taulukon, mutta työpajassani kokosimme kerhotilan käytön eri toiminnot kuvallisten otsikoiden alle.

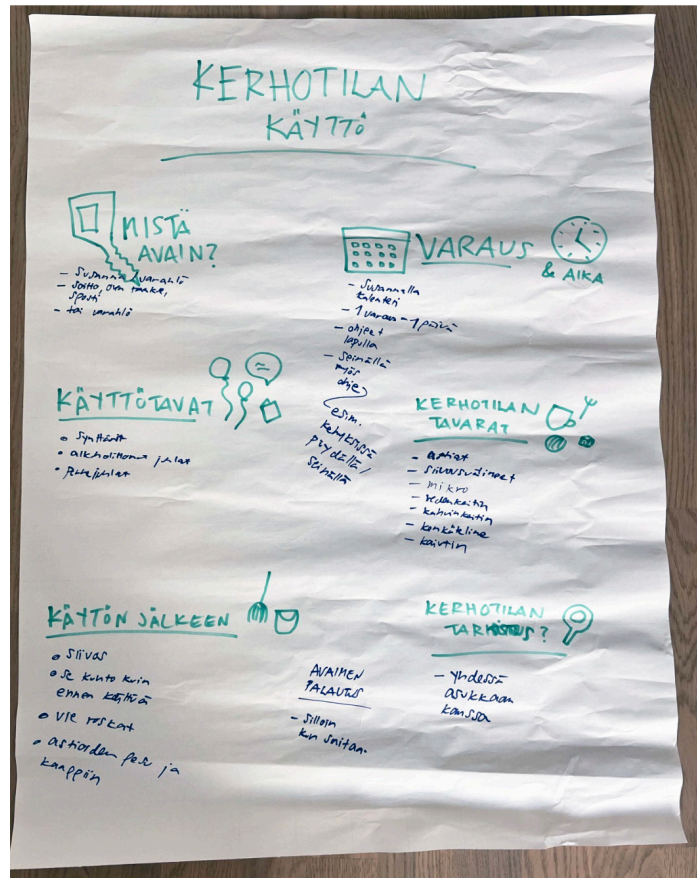
#### 4.3.1 Työpaja 2: havainnot, kokemukset ja palaute

Toiseen työpajaan oli jo huomattavasti helpompi mennä, kun ihmiset olivat tuttuja. Paikalle tuli lopulta viisi asukasta ja kaksi A-Kruunun edustajaa. Osallistujista kaikki olivat olleet jo ensimmäisellä kerralla mukana, ja kolme heistä oli edellisellä viikolla valitun asukastoimikunnan jäseniä. Oma ennakoajatukseni työpajasta oli tällä kertaa antaa enemmän vapaata suunnittelu-aikaa osallistujille, mutta jälkiviisaana olisikin ollut parempi ottaa aktiivinen fasilitoijan rooli tässäkin työpajassa. Jaoin ryhmän kahtia, ja osallistujat alkoivat työstää kerhotilan pohjapiirustuksiin tehtävää.

Kerhotilan kalustuksen suunnittelua ohjasi A-Kruunun asukastoimikunnalle jakama kalustusbudjetti, joka on vakioitu summa rahaa yhteisten tilojen kalusteiden ja tarvikkeiden hankintaan. Uudiskohteissa käytäntö on, että erityisesti kerhotila kalustetaan tällä budjetilla. Asukastoimikunta koordinoi kalusteiden hankintaa ja tekee A-Kruunulle esityksen hankittavista tuotteista, jotka sitten tilataan sopimuskumppaneilta.

#### Asukkaiden välinen vuorovaikutus

Kerhotilan kalustuksen ja toiminnan suunnitteluun johdattelevana tehtävänä toimi Kerhotilan tarina- niminen tarinallinen tehtävä. Kaksi asukkaiden ryhmää toteuttivat tehtävän sujuvasti ja mukavassa tunnelmassa ja itselleni jäi



Kuva 15. Kerhotilan käytön blueprint. (Karppinen 2023)

olo, että tehtävä toimi hyvin. Myös Ilari ja Sara A-Kruunulta tuottivat oman tarinansa. Tähdensin tehtävänannossa rentoutta ja huumoria, ja tarinoissa olikin mukana hauskoja elementtejä ja niille nauraminen rentoutti tunnelmaa.

Kalustuksen suunnittelutehtävässä oli epäselvyyttä, ja koen että olisin itse voinut ohjata tehtävää paremmin. Ensimmäisen työpajan lopussa A-Kruunun kiinteistökoordinaattori oli kertonut tarkemmin kerhotilan kalustuksen toteutuksesta ja siihen varatusta budjetista, joten osallistujilla oli tiedossa kalustukseen käytettävä budjetti ja hankintojen käytännöt. Kun kalustuksen suunnittelua aloitettiin, osalla asukkaista oli jo valmiina mietittynä ideoita kalusteista ja niiden sijoittelusta tilaan. Yhteisten päätösten tekeminen vaikeutui, kun ideat tuntuivat toisen omilta eikä yhdessä luoduilta. Koko ryhmän kesken aktiivisesti fasilitoitu suunnittelu olisi tässä saattanut toimia paremmin. Kun olimme käyneet läpi kaksi eri kalustusehdotusta, kerroin että asukastoimikunnan vastuulle jäisi jatkaa työtä suunnitelmien pohjalta. Tähän malliin eivät kaikki palautteenkaan perusteella olleet tyytyväisiä, vaan olisivat toivoneet konkreettisen kalusteiden valinnan tapahtuvan työpajan aikana. Koin kuitenkin, ettei se olisi palvellut tutkielmani tarkoitusta, ja ohjeistin asukastoimikuntaa järjestämään oman tapaamisen, jossa vietäisiin kalusteiden valinnat loppuun. Myöhemmin kuulin, että näin oli tehtykin, mutta epäkohta vaikutti selvästi tilaisuuden tunnelmaan ja mahdollisesti myös osallistujien motivaation koko työpajaprosessia kohtaan.

Kolmannen tehtävän ryhmätyö sujui jo paremmin, ja siihen saatiin hyvää sisältöä. Tämä oli selkeästi minun fasilitoimani tehtävä, ja rohkaisi minua toteuttamaan seuraavan työpajan tehtävät myös vastaavalla tavalla. Osallistujien oli helppo tuottaa ajatuksia ja sisältöä, kun heidän ei tarvinnut keskittyä kirjoittamiseen. Pystyin myös ohjaamaan keskustelua ja antamaan tarkentavia kysymyksiä, jos sisältöä ei heti syntynyt. Työpajan tunnelma oli hyvä, ja kaikki osallistuivat aktiivisesti keskusteluun ja antoivat omia ideoitaan. Jälleen keskustelu eksyi monta kertaa aiheesta, mutta pysyimme alkuperäisessä aikataulussa ja ehdimme toteuttaa kaikki tehtävät.

### **Tehtävien toteutus**

Tarinallinen tehtävä kirvoitti osallistujilta selkeästi enemmän mielikuvitusta kuin esimerkiksi edellisen työpajan persoonatehtävä, joka toteutettiin täydentämällä asioita valmiille planssille. Tarinoiden teemat olivat hyvin maanläheisiä ja niissä oli pitkästi jo ilmi tulleiden asioiden parissa. Toisaalta en myöskään rohkaissut revittelemään tai keksimään mitä hurjimpia juttuja.



Tarinoissa oltiin viettämässä lautapeli-iltaa, järjestettiin pikkujouluja, tai pelattiin korttia. Pikkujouluissa tarjolla oli joulupuuroa ja glögiä, muissa tilanteissa kahvia ja pullaa. Tarinoissa kerhotilan tapahtumat ja asukkaiden välinen vuorovaikutus oli lämminhenkistä: tarinan henkilöä pyydetään tulemaan mukaan, ”istumaan seuraan” häntä rohkaistaan osallistumaan tekemiseen ja tarjotaan syötävää ja juotavaa. Kaikissa tarinoissa toistui hyvä mieli ja tyytyväisyys naapureihin tutustumisesta Yhden tarinan päähenkilö tunsi itsensä jopa ”voimaantuneeksi”, toinen ”yhteisölliseksi” illan jälkeen. Vaikka kyseessä oli vasta toinen tapaaminen asukkaiden kesken, oli muutamassa tarinassa jo hyödynnetty ”pilke silmäkulmassa” aiemman työpajan yhteisiä puheenaiheita, ja niissä esiintyi kaikille tuttuja asukkaita. Kerhohuoneen tapahtumia kuvailtiin lämminhenkisiksi tapahtumiksi, joissa oli ”iloinen ilmapiiri”, ja ”mukava tunnelma”, niissä ”veisattiin lauluja” nautittiin kahvia ja pullaa, oli puheensorinaa ja paljon ihmisiä ja ”nauru raikasi”. Tarinoissa mainittiin myös, että tilaisuuden päätyttyä sovittiin uusi tapaaminen, mikä osaltaan kertoo toiminnan jatkuvuudesta. Yhdessä myös siivottiin kerhotila ja korjattiin tarjoilut pois. Tilan tunnelmasta kertoi ”kotoisa sisustus” ja pikkujoulujen koristelut. Pikkujouluissa myös tuoksui ”joulun taika”.

Kalustuksen suunnittelutehtävä olisi pitänyt suunnitella tarkemmin ja miettiä, mitä suunnitelmille tapahtuu työpajan jälkeen. Tämän olisin voinut kertoa jo työpajan alussa. Tehtävän toteutus oli myös käytännössä hankala, sillä varsinaiseen kalusteiden valintaan olisimme tarvinneet esimerkiksi tabletit tai tietokoneet verkkokaupan valikoiman selailua varten. Nyt suunnitelmat pysyivät aihetasolla, ja niissä oli vain ”sohva” tarkemman mallin sijaan.

### **Palaute**

Osallistujista kaikki viisi osallistuivat palautekyselyyn (liite 4). Palautteista kävi ilmi pettymys kalustuksen suunnittelutehtävään. Sen toteuttamiseen oltaisiin toivottu enemmän aikaa, ja että suunnitelma olisi tehty aidosti yhdessä koko ryhmän kesken. Ehdotettiin myös, että koko suunnitteluprojektille olisi varattu kaksi työpajaa, jotta tilaukset oltaisiin saatu tehtyä loppuun. Yhteistyölle ja toisiin tutustumiselle arvosana oli kuitenkin 4, asteikolla 1–5. Työpajan tunnelma todettiin pääosin rennoksi (4 vastausta) mutta yhden vastauksen saivat myös innostava, vaivaantunut ja energinen. Kokonaisarvosaksi työpajalle annettiin 7 (1 vastaus), 8 ja 9 saivat kaksi vastausta kumpikin. Vapaassa palautteessa toivottiin vielä, että jokaisen mielipiteille olisi annettu enemmän tilaa.

## 4.4 Työpaja 3

Tavoitteet ja teemat:

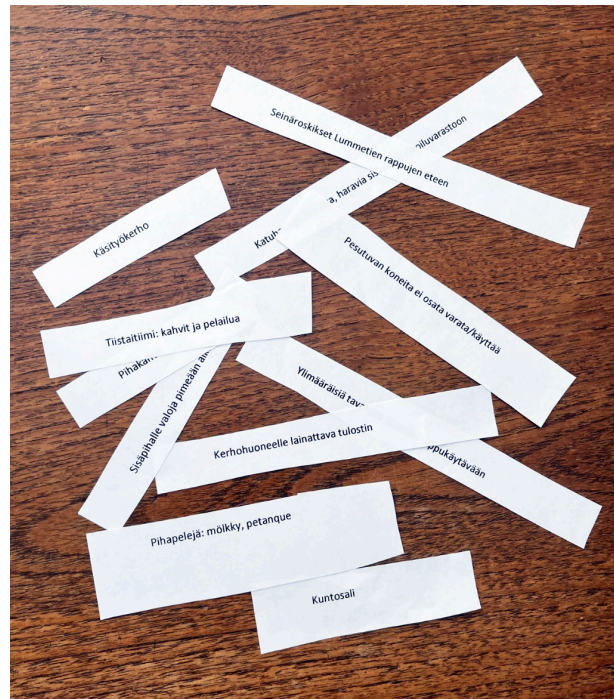
- kehitysideoiden vieminen enemmän käytännön suuntaan
- yhdessä tekeminen ja suunnittelu
- pidemmän tähtäimen suunnitelmien tuottaminen asukastoimikunnan käyttöön

**Lämmittelytehtävä:** Kerro miten olet sopeutunut uuteen kotitaloon ja mikä on auttanut kotiutumisessa. Mikä tekee kodista kodin?

**Tehtävä 1. Vastuutahot.** Jokainen osallistuja sai valita kasasta viisi paperisuikaletta, joissa jokaisessa oli jokin aiemmissa yhteyksissä (kyselyt, ideataulu, keskustelut) asukkailta esiin tullut kehittämisidea tai ratkaistava haaste (kuva 16). Jokainen ajatus luettiin vuorotellen ääneen ja valittiin sille sen jälkeen toteuttaja/vastuutaho piirtämällä paperiin vastuutahoa merkitsevä kirjain. Vaihtoehdot olivat huolto, A-Kruunu tai asukastoimikunta.

**Tehtävä 2. Benefits map -nelikenttä.** Seuraavaksi kehittämisideat järjestettiin nelikenttään. Pystyakselilla oli toteuttamisen helppous >< vaikeus ja vaaka-akselilla kalleus >< edullisuus (kuva 17). Kun kaikki oli tehty, tehtiin äänestys. Jokaisella oli käytössään äänet 1, 2, 3, jotka sai antaa mielestään parhaille ideoille.

Curedalen<sup>147</sup> mukaan Benefits mapin avulla voidaan vertailla kilpailevia vaihtoehtoja. Tehtävä havainnollistaa eri vaihtoehtojen



**Kuva 16.** Kehittämisideoita tehtävää Vastuutahot-tehtävää varten. (Karppinen 2023)

147. (2013, 273–274)

etuja suhteessa toisiin ja auttaa tiimiä valitsemaan parhaan edun tuottavan vaihtoehdon. Haasteena on päätökset ideoiden sijoittelusta, joka tulisi olla tiimin yhteinen eikä jonkun subjektiivinen näkemys. Benefits map herättää keskustelua organisaation ja tiimin sisällä eri vaihtoehdoista ja säästää aikaa. Sen avulla voidaan myös luoda kilpailullista ja viestinnällistä strategiaa.

**Tehtävä 3. Action plan.** Eniten ääniä saaneesta ehdotuksesta tehtiin vielä tarkempi toteutussuunnitelma paperilomakkeelle (kuva 18). Suunnitelmaan kirjattiin ylös vastuutahot, teot ja vaiheet, jota suunnitelman toteutus vaati.

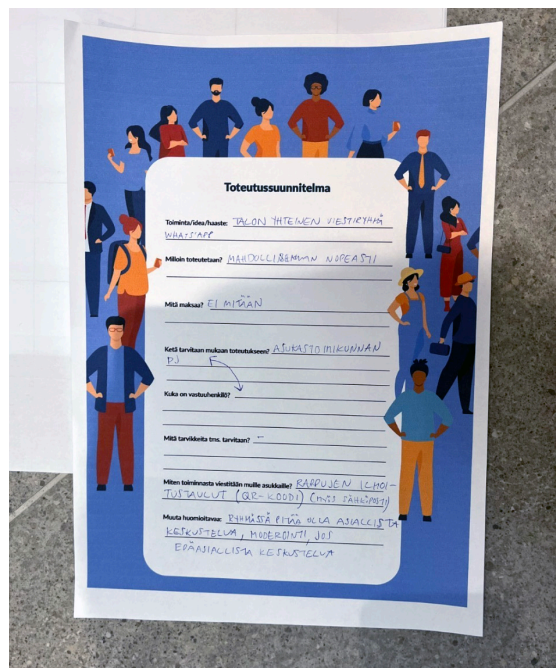
Curedalen<sup>148</sup> mukaan ”Action plan” on käytännössä dokumentti, joka kokoaa yhteen toiminnon tiedot, päivämäärät, vastuuhenkilöt ja resurssit. Curedalen mukaan työkalu auttaa fokusoimaan tiimin tehokkuutta ja suuntaamaan toimintaa kohti päämäärää. Toimintasuunnitelma tulisi olla kaikkien tiimin jäsenten saatavilla ja sen valmistuttua kaikki allekirjoittavat sen.

#### 4.4.1 Työpaja 3: havainnot, kokemukset ja palaute

Kolmanteen työpajaan osallistui kolme asukasta sekä Ilari Villanen A-Kruunulta. Yksi osallistujista oli asukastoimikunnan jäsen. Ryhmän pienestä koosta johtuen ilta oli edellisiä rauhallisempi, vaikka keskustelua tehtävien ulkopuo-



Kuva 17. Benefits map. (Karppinen 2023)



Kuva 18. Action plan. (Karppinen 2023)

148. 2013, 288

lelta syntyi jälleen. Tunnelma työpajassa oli kotoisa, ja oli itsellenikin rennompaa, kun asukkaiden taustat ja tarinat olivat jo tulleet tutuiksi. Työpajan aloitus viivästyi, sillä kaksi osallistujaa lähtivät yhdessä katsomaan talopesulan varausjärjestelmän käyttöä. Apua tarvitseva asukas oli ennakoinut, että joku osallistujista voisi häntä auttaa ja niin asia tuli hoidettua samalla.

### **Asukkaiden välinen vuorovaikutus**

Tällä kerralla fasilitoin itse kaikki tehtävät, sillä ryhmä oli niin pieni, ja koska halusin olla mukana tehtävien lomassa tapahtuvassa keskustelussa. Myös Ilari Villanen A-Kruunulta osallistui ensimmäiseen ja toiseen tehtävään. Tehtäviin liittyvää keskustelua käytiin hyvässä hengessä ja ratkaisukeskeisesti.

### **Tehtävien toteutus**

Ensimmäisessä tehtävässä osa ideoista jätettiin kokonaan pois, ne hylättiin joko mahdottomina tai liian haastavina. Vastuutahoja oli kuitenkin helppo löytää, ja useiden ideoiden kohdalla vastuutahon miettiminen kirvoitti keskustelua itse toteutuksesta ja ajatuksia vietiin jo pitkälle käytännön suuntaan. A-Kruunun Ilari Villasen kokemus ja osaaminen oli ratkaisevaa tehtävän toteutuksessa, sillä hän osasi kertoa tarkemmin esimerkiksi roskalavojen tilaamisesta ja siitä, mitkä asiat kuuluvat huoltoyhtiön sopimukseen. Jotain ideoita hylättiin siksi, että ne poissulkivat osan asukkaista, tällainen oli esimerkiksi ”pienet joululahjat lapsille” tai ”perhekerho”. Perusteluna voisi toimia myös yhteishallintolain vaatimus asukasdemokratian toteuttamisesta, jossa määritellään, että toiminnan pitää olla avointa kaikille (ARA, Asukasdemokratia valtion tukemissa vuokrataloissa). Yhteisesti toteutetussa tehtävässä oli myös se etu, että kaikki aiheet tulivat yhdessä keskusteltua läpi, eikä kukaan jäänyt yksin omien lappujensa kanssa. Benefits map oli selkeästi haasteellisempi, ja sen toteutusta käytiin tarkemmin läpi yhdessä. Lappujen sijoittelu nelikenttään on tässä tehtävässä usein haastavaa ja välillä tuntui että minä fasilitaattorina sain liikaa valtaa valita lappujen paikat. Äänestyksen jälkeen tuotimme yhdessä toimintasuunnitelman voittaneelle ehdotukselle, joka oli talon yhteinen Whatsapp-ryhmä. Se sijoittui taulukossa helposti ja edullisesti toteutettavien ideoiden kulmaan. Käytännössä tehtävä toteutettiin niin, että asukkaat vastasivat lomakkeen kysymyksiin ja minä toimin kirjurina. Tehtävän alkuperäinen ajatus oli tuottaa useampi näitä vastaavia suunnitelmia, jolloin asukastoimikunnalla olisi valmiit sävelet yhteisöllisen toiminnan käynnistämiseen. Isommalla osallistujaporukalla suunnitelmia olisikin saatu tuotettua enemmän.

## **Palaute**

Työpajapalautteeseen (liite 5) vastasivat kaikki osallistujat. Ennakko-odotukset olivat kaikilla kiinnostuneet. Vastuutahot-tehtävää luonnehdittiin hyödylliseksi, mielenkiintoiseksi ja opettavaiseksi. Myös Action plan -tehtävä koettiin hyödylliseksi (kolme vastausta). Yhteistyö muiden kanssa asteikolla 1–5 sai arvosanan 4 (yksi vastaus) ja 5 (kaksi vastausta). Tällä kerralla fasilitoin tehtäviä huomattavasti aktiivisemmin kuin aiemmin, mikä saattoi nostaa yhteistyön pisteitä. Myös muihin tutustuminen sai arvion 4 (yksi vastaus) ja 5 (kaksi vastausta). Työpajan tunnelmaa luonnehdittiin rennoksi (kolme vastausta), iloiseksi (kaksi vastausta) ja kodikkaaksi (yksi vastaus). Kokonaisarvosana asteikolla 1–10 oli 8 (yksi vastaus) ja 9 (kaksi vastausta).

A-Kruunun palvelupäällikkö Ilari Villasen (Haastattelu 24.3.2023) mielestä erityisesti vastuutahot-tehtävä oli hyödyllinen myös A-Kruunun näkökulmasta. Hänen mielestään tehtävä oli hyvä tapa tuoda ilmi asukkaille kiinteistön toimintaan liittyviä vastuutahoja. Tehtävä osoitti, että asukkaillakin on merkittävä rooli kiinteistön viihtyvyyden parantamisessa ja että myös heidän velvollisuutensa on ratkoa kiinteistöön liittyviä ongelmia.

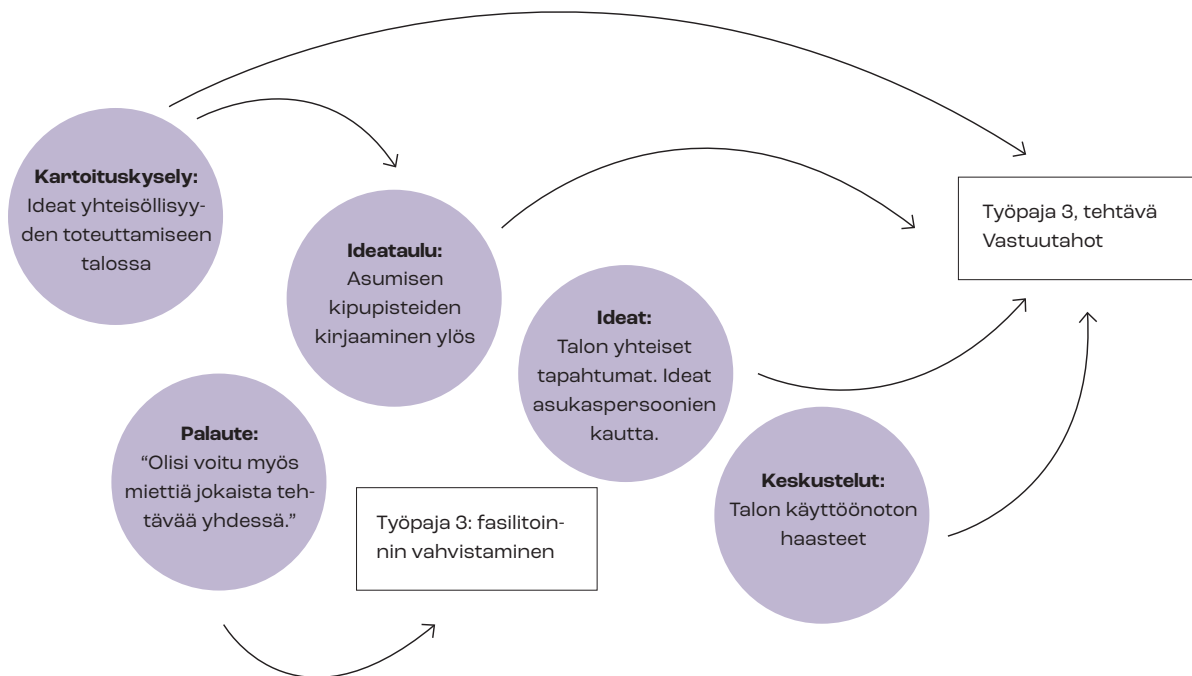
## **4.5 Lopputuotos**

Produktiivisen osion lopputuotoksena olen koostanut yhteen asukkaille pitämieni työpajojen tehtävät muokaten niitä työpajakokemusten ja saamieni palautteiden perusteella käyttökelpoisempaan suuntaan. Oppaan nimi on Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki (liite 6), ja sitä voidaan hyödyntää vapaasti missä tahansa asumismuodossa, jossa kaivataan apua yhteisöllisen asukastoiminnan aktivoimiseen. Työkalupakki on kolmen työpajan kokonaisuus, ja sen voi ottaa käyttöön esimerkiksi vuokranantaja, taloyhtiön hallitus, asukastoimikunta tai yksittäiset asukkaat. Tärkeintä on löytää yksi vastuutaho, joka vastaa kokonaisuuden vetämisestä. Työpajakokonaisuuden vetäjänä voi toimia esimerkiksi yhteisökoordinaattori tai palvelumuotoilija. Työkalupakki sisältää ohjeet työpajatehtävien toteuttamiseksi sekä valmiit tulostettavat materiaalit tehtäviin.

## 5. Aineiston analyysi

Tutkielmani tarkoituksena on selvittää, miten palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut soveltuvat asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen ja mitä hyötyä yhteiskehittämisestä on asukkaille ja vuokranantajalle. Aineistoni koostuu asukkaille teettämieni kyselyjen tuloksista, työpajatyöskentelyssä tekemistäni havainnoista ja asukkaille teettämistäni työpajatehtävistä. Kyselyistä saamani aineisto pitää sisällään numeerista arviointia työpajakokemuksesta sekä avoimia vastauksia. Omat havaintoni liittyvät tehtävien suorittamiseen, vuorovai-  
kutukseen, työpajan tunnelmaan ja omaan rooliini. Työpajojen tehtävistä olen kerännyt sisältöjä eri teemoihin liittyen ja kategorisoinut niitä myös prosessin aikana, esimerkiksi Ideataulua varten.

Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että analyysi ja aineistonkeruu limittyvät ja niitä tehdään samanaikaisesti. Analyysi muodostuu osien analysoinnista ja niistä tehdystä synteesisistä.<sup>149</sup> Tämä on yhteistä myös palvelumuotoiluprosessille, jota olen tehnyt tutkielmani kanssa samanaikaisesti. Työpajoista saamiani tietoja, havaintoja ja kokemuksia käytin hyväkseni seuraavia työpajatehtäviä suunnitellessani ja reflektoin niitä tutkimuskysymykseeni



**Kuva 19.** Esimerkki aineistojen hyödyntämisestä työpajatehtävissä. (Karppinen 2023)

149. Puusa 2021, 146–148

(Kuva 19). Esimerkiksi asukkaille tehdystä kartoituskyselystä muodostui pohja Ideataululle, jonka sisältöjä taas hyödynsin Vastuutahot-tehtävässä.

Tutkielmani analyysi perustuu sisällönanalyysiin, joka on yksi käytetyimpiä metodeja laadullisen aineiston tarkastelussa. Analyysi on päättelyä, jossa tutkimusaineiston pohjalta muodostetaan käsitteellisempää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkijan taustaoletukset ja tutkimustavoite vaikuttavat tutkijan suhtautumiseen aineistoonsa<sup>150</sup> Oma aineistoni on tilanteen ja tarkoituksen mukaan muotoutunut, eikä niinkään kuvaa totuudenmukaista kuvaa ilmiöstä.

Analysointini on ollut sekä aineisto- että teorialähtöistä. Olen ensin pelkistänyt aineiston erilaisiin kategorioihin, yhdistellyt niitä ja järjestellyt aineistoa niihin uudelleen. Puusan<sup>151</sup> mukaan laadullisen aineiston yhdistelemisen tavoite on löytää eri luokkien väliltä säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia. Kategorisoinnin jälkeen olen katsonut aineistoa teoreettisen viitekehäkseni läpi ja nostanut siitä esiin yhteisöllisyyteen liittyviä merkkejä. Tutkimuskysymykseni on ohjannut minua ottamaan mukaan myös asukkaan ja vuokranantajan näkökulman, jotka olen valinnut omiksi kategorioikseen.

Analyysin avulla pyritään näkemään aineistosta olennainen ja huomioimaan samalla tutkimuksen tavoitteet.<sup>152</sup> Analyysini lopullinen kategorisointi muodostui kattamaan vuorovaikutuksen, yhteisöllisyyden merkit sekä asukkaan ja vuokranantajan hyötynäkökulmat. Tämä jaottelu palvelee parhaiten tutkimuskysymystäni ja tutkimuskohdetta.

### **Analyysin kategoriat:**

**1. Vuorovaikutus.** Tuon esiin työapajatoiminnassa tekemäni havainnot asukkaiden välisestä vuorovaikutuksesta. Havainnot liittyvät keskusteluun, non-verbaaliin viestintään ja ihmisten sijoittumiseen tilassa.

**2. Yhteisöllisyyden merkit.** Tunnistan työapajatoiminnasta tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteisöllisyyteen, joko vahvistaen tai heikentäen sitä. Käytän hyväkseni kirjallisuudesta löytämiäni yhteisöllisen toiminnan kuvauksia ja käsitteitä.

---

150. Puusa 2021, 148–149

152. Puusa 2021, 154

151. 2021, 152

**3. Asukashyöty.** Tunnistan asukkaan näkökulmasta työpajatoiminnasta saadun hyödyn, liittyi sei sitten yhteisöllisyyteen tai muuhun asumisen ympärillä olevaan asiaan.

**4. Vuokranantajan hyöty.** Koska työni toimeksiantajana on vuokratalo-rakennuttaja ja vuokranantaja A-Kruunu, haluan sisällyttää heidän toimintansa mukaan analyysiin. Olen tunnistanut työpajatoiminnasta heidän toimintaansa vaikuttavia tekijöitä.

Kokoan analyysin tulokset taulukkoon työpajakohtaisesti.

### 5.1 Työpaja 1

Yleisarvosana työpajalle: keskiarvo 7,1 (1–10)

	Vuorovaikutus	Yhteisöllisyyden merkit	Asukkaan hyöty	Vuokranantajan hyöty
<p>Tehtävä: Asukaspersoonat</p> <p>Tehtävä: Asukaspersoonat yhteisissä tiloissa ja tapahtumissa</p>	<p>Havainnot: Tehtävässä kaikki ryhmän jäsenet saivat osallistua keskusteluun. Puute pöydistä hankaloitti yhdessä tekemistä ja kirjoittamista.</p> <p>Palautteita: "Tuli eripuolilta katsottua asioita, eikä vain omalta näkökannalta."  "Yllätyin, kuinka aktiivisia asukkaat olivat tehtävissä, positiivista."  "Kaikki osallistuivat ja miettivät tehtäviä parhaansa mukaan."  Toisiin tutustuminen: ka. 3,3 (1–5) Yhteistyö ka. 4 (1–5)</p>	<p>Persoonien yhteisöllinen tekeminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naapuriapu</li> <li>• Osallistuminen taloyhtiön yhteiseen tekemiseen</li> <li>• Pihakinppiksen järjestäminen</li> <li>• Lapsen kautta muihin perheisiin tutustuminen</li> <li>• Taloyhtiön yhteinen lautapelipäivä</li> <li>• Yhteiskuljetukset lasten samaan harrastukseen</li> <li>• Pienten palvelusten tekeminen naapureille palkkiota vastaan</li> <li>• Muiden koinanomistajien kanssa juttelu</li> <li>• Teknisten laitteiden kanssa naapuriapua</li> <li>• Naapureiden tervehtiminen</li> </ul>	<p>Toisiin asukkaisiin tutustuminen. Ymmärryksen lisääntyminen muiden asukkaiden elämästä.</p> <p>Tiedon saaminen yhteisistä tiloista. Vaikuttaminen yhteisten tapahtumien ideointiin.</p> <p>Tehtävän palaute: "Hyödyllinen, hauska, positiivinen"</p>	<p>Eri asukassegmenttien tarpeiden tunnistaminen.</p> <p>Ymmärrys muiden asukkaiden elämästä saattaa edesauttaa asukkaiden välisten asioiden ratkomista</p>



	Vuorovaikutus	Yhteisöllisyyden merkit	Asukkaan hyöty	Vuokranantajan hyöty
Työpaja yleisesti	<p>Havainnot: Keskustelu oli vilkasta, mutta iso osa siitä liittyi talon yleisiin asioihin. Osa asukkaista oli enemmän äänessä, mutta pienryhmissä kaikilla oli mahdollisuus saada puheenvuoro.</p> <p>Palautteita: "Olin pettynyt, kun osallistujalukumäärä oli niin alhainen."</p> <p>"Nyt en ainakaan minä tutustunut muihin henkilöihin, kuin juuri sen ryhmän, johon itse kuuluin."</p>	<p>Palaute: "Olisi voitu myös miettiä jokaista tehtävää yhdessä."</p> <p>Palaute työpajan tunnelmasta: rento, iloinen, innostava</p>	<p>A-Kruunun edustajien tapaaminen, tiedon saaminen talon asioista.</p> <p>Mahdollisuus vaikuttaa talon asioihin, ideointi ja epäkohtien esiin tuominen.</p> <p>Palautteita: "Suorempaa linjaa työpajan tavoitteisiin."</p> <p>"Tehtäviä ei ollut liikaa ja ohjeet olivat selkeitä."</p>	<p>Asukkaiden tapaaminen kasvokkain.</p> <p>Asukkaiden huoliin ja kysymyksiin vastaaminen, asioiden selvittäminen.</p> <p>Tiedottaminen asukkaita kiinnostavista asioista.</p>

## 5.2 Työpaja 2: Yleisarvosanan keskiarvo 8,2 (1–10)

	Vuorovaikutus	Yhteisöllisyyden merkit	Asukkaan hyöty	Vuokranantajan hyöty
Tehtävä: Kerhotilan tarina	<p>Havainnot: Vuorovaikutus sujuvaa ja rentoa, ryhmissä naurettiin</p>	<p>Tarinoissa paljon yhteisölliseen käyttäytymiseen liitetyjä piirteitä: yhdessäoloa, toisiin tutustumista, yhteistä tekemistä ja vastuunottoa yhteisistä tiloista.</p>	<p>Palautte tehtävästä: "Hauska, mielikuvitusta herättävä. Hyödyllinen"</p> <p>Herättää ajattelemaan mahdollisia kerhohuoneen käyttötarkoituksia ja yhteistä tekemistä</p>	<p>Kerhohuoneen aktiiviseen käyttöön kannustaminen</p>
Tehtävä: Kerhotilan kalustus	<p>Osa asukkaista oli valmistautunut tehtävään ja heillä oli paljon valmiita ideoita. Jäi ryhmien vastuulle valita ideoista sopivat.</p>	<p>Epäselvä tehtävän toteutus ei tukenut yhdessä tekemistä ja yhteiseen tavoitteeseen pyrkimystä.</p> <p>Palautte tehtävästä: "Olisi ehkä pitänyt kaikkien yhdessä tehdä."</p>	<p>Hyöty jäi odotettua pienemmäksi, kun varsinaiset päätökset kaluksesta jäivät asukastoimikunnan päätettäväksi.</p> <p>Palautteita: "Hyödyllinen, mielenkiintoinen, mielikuvitusta herättävä"</p> <p>"Lian vähän aikaa suunnitella huone kunnolla. "</p> <p>"Suunnittelu projektiin käytetty aika olisi voinut olla paljon pidempi"</p>	<p>Kerhohuoneen käyttöönoton edistäminen.</p>

	Vuorovaikutus	Yhteisöllisyyden merkit	Asukkaan hyöty	Vuokranantajan hyöty
Tehtävä: Kerhotilan pelisäännöt	Havainnot: Kaikki osallistujat saivat kertoa näkemyksensä.	Havainnot: Osallistujilla oli yhteinen näkemys pelisäännöistä ja aiempia kokemuksia vastaavien asukastilojen käytöstä. Säännöissä korostuu yhteisestä tilasta huolehtiminen: <ul style="list-style-type: none"> <li>ohjeet tilan käytöstä asukastilan seinälle</li> <li>siivouksesta huolehdittava "se kunto kuin ennen käyttöä"</li> <li>asukas ja asukastoimikunnan pj tarkistavat yhdessä tilan käytön jälkeen</li> </ul>	Yhteisiin sääntöihin vaikuttaminen. Yhteisistä tiloista huolehtiminen.	Yhteisten tilojen kunnossapidon mahdollistaminen.
Työpaja yleisesti	Palautteita: "Nyt helpompi osallistua kun jo tuntee vähän ihmisiä"  "Tunnelma oli mielestäni hyvä ja osallistuja toivat hyvin omia näkemyksiään esille"  Muihin tutustuminen ka. 4,2 (1-5)  Yhteistyö ka. 4,2 (1-5)	Palaute työpajasta: "Ehkä hieman enemmän tilaa jokaisen mielipiteille"  Tunnelma: rento (4 vastausta) innostunut (1) vaivaantunut (1) energinen (1)	Kerhohuoneen kalustukseen, käyttöön, ja pelisääntöihin vaikuttaminen.	Kerhohuoneen käyttöönoton ja aktiivisen käytön edistäminen.

### 5.3 Työpaja 3: Yleisarvosanan keskiarvo 8,7 (1-10)

	Vuorovaikutus	Yhteisöllisyyden merkit	Asukkaan hyöty	Vuokranantajan hyöty
Tehtävät: Vastuutahot ja Benefits map	Havainnot: Yhteisesti toteutetussa tehtävässä kaikki aiheet tulivat yhdessä keskusteltua läpi, eikä kukaan jäänyt yksin omien lappujensa kanssa.  Kaikki osallistuivat keskusteluun ja antoivat mielipiteensä ideoihin.	Yhteisen toiminnan suunnittelua.	Asukkailta tulleiden ideoiden jatkojalostaminen. Toimintaan, asumiseen ja viihtyvyyteen vaikuttaminen  Palaute tehtävästä: Hyödyllinen (3 vastausta), mielenkiintoinen (1), opettavainen (1)	Kiinteistönhoidon vastuutahojen näkyväksi tekeminen myös asukkaille. Kiinteistönhoidosta tiedottaminen asukkaille.

	Vuorovaikutus	Yhteisöllisyyden merkit	Asukkaan hyöty	Vuokranantajan hyöty
Tehtävä: Action plan (whatsapp-ryhmä)	Havainnot: Vuorovaikutus sujuvaa, yhdessä tehty tehtävä antoi myös tilaa kaikkien ajatuksille.	Yhteisten päätösten tekeminen, yhteisen toiminnan edistäminen.  Kirjaus suunnitelmasta: "Ryhmässä pitää olla asiallista keskustelua"	Asukkaiden ideoiden vieminen mahdollisimman lähelle toteutusta  Palaute tehtävästä: Hyödyllinen (3 vastausta)	Asukkaiden ideoiden vieminen mahdollisimman lähelle toteutusta
Työpaja yleisesti	Yhteistyö ka. 4,7 (1–5)  Tutustuminen muihin osallistujiin ka. 4,7 (1–5)	Tunnelma: rento (3) iloinen (2) kodikas (1)	Vastuutahojen selventäminen, tiedon saaminen, aktiivisen asukastoiminnan edistäminen	Vastuutahojen selventäminen, tiedon saaminen, aktiivisen asukastoiminnan edistäminen

#### 5.4 Analyysin pohdintaa

Aineistoni kategorisointi oli haastavaa aineiston moninaisuuden vuoksi. Monipuolisuus ja rikkaus onkin laadulliselle aineistolle tyypillistä, mikä tekee analyysivaiheesta mielenkiintoisen mutta työlää.<sup>153</sup> Kategorioiden muodostaminen on analyysin kriittisin vaihe, sillä tutkijan tulkinta määrää millä perusteella tietyt ilmaisut kuuluvat kuhunkin luokkaan. Analyysi pyrkii jokaisen vaiheen ja kategorian kautta vastaamaan tutkimuskysymykseen.<sup>154</sup> Analyysissäni asukkaan ja vuokranantajan hyödyt limittyvät työpajatehtävien tavoitteiden kanssa (esimerkiksi ”kiinteistönhoidon vastuutahojen näkyväksi tekeminen myös asukkaille”). Tämä aineisto perustuu kuitenkin työpajoissa tekemiini havaintoihin tai esimerkiksi työpajoissa käytyihin keskusteluihin. Havainnot ovat omia tulkintojani tilanteista, ja niiden todenmukaisuutta voidaan tarkastella yhdistelemällä niitä muihin aineiston osiin. Esimerkiksi Persoonat-tehtävän kohdalla olen kirjannut asukkaan hyötyihin ”ymmärryksen lisääntyminen muiden asukkaiden elämästä”. Työpajan palautteessa on tullut kommentti: ”Tuli eripuolilta katsottua asioita, eikä vain omalta näkökannalta” mikä vahvistaa havaintoani.

Asukkaan äänen olen tuonut mukaan suorina lainauksina teettämistäni kyselyistä. Puusa<sup>155</sup> muistuttaa, että yksittäiset lainaukset eivät kerro autenttisesti

153. Puusa 2021, 146

155. 2021, 154

154. Puusa 2021, 153–154

koko aineiston sisällöstä, eivätkä yksin riitä perustelemaan tuloksia tai johtopäätöksiä. Myös vuokranantajan hyödyt ovat syntyneet oman tulkintani pohjalta työpajojen aikana. Vuokranantajan näkökulmaan olen perehtynyt koko prosessin aikana haastattelemalla ja keskustelemalla A-Kruunun edustajien kanssa sekä tutustumalla esimerkiksi isännöintialan ja ARA-järjestelmään liittyviin lähdemateriaaleihin. Vuokranantajan etu tuli parhaiten esille Vastuutahot ja nelikenttä -tehtävässä. A-Kruunun Ilari Villasen<sup>156</sup> mielestä tehtävä avasi hyvin myös asukkaiden ja asukastoimikunnan roolia asumisen viihtyvyyteen ja kiinteistön kunnossapitoon vaikuttamisessa.

---

156. Ilari Villasen haastattelu 24.3.2023

## 6. Tulokset

Tässä osiossa peilaan tutkielmani tuloksia tutkimuskysymyksiini: Miten palvelumuotoilua voi hyödyntää asumisen yhteisöllisyyden kehittämisessä? Mitkä palvelumuotoilun työkalut sopivat asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen? Mitä hyötyä yhteiskehittämisestä on asukkaille ja vuokranantajalle?

Puusan<sup>157</sup> mukaan tulkinta erottaa tutkimuksen arkijärjestä ja analyysin jälkeen tulokset tulkitaan ja selitetään. Tulkintaosioissa selkiytetään ja pohditaan analyysin kautta nousseita merkityksiä. Tuloksista on tarkoitus rakentaa synteesejä, joihin kootaan pääasiat ja jotka käsittelevät tutkimukseen liittyviä ongelmia. Johtopäätökset perustuvat näihin synteeseihin ja nousevat asetelmasta, jossa tutkimuksen päätelmiä peilataan aiempaan teoriaan eli tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Tutkijan tulkinnat eivät kuitenkaan koskaan ole varmaa tietoa, vaan ”parhaita arvauksia”.

Käyn ensin läpi analyysini pohjalta muodostamani synteetit ja esittelen sen jälkeen johtopäätökseni.

### 6.1 Yhteiskehittämisen työpajat

Yhteiskehittämisen työpajatoiminnassa aktivoidaan asukastoimintaa ja se toimii kohtamispaikkana myös asukkaiden ja vuokranantajan välillä. Työpajoissa asukkaat tutustuvat toisiinsa ja yhteisen tekemisen kautta syntyy luontevaa vuorovaikutusta vaivattomammin, kuin esimerkiksi virallisemmassa asukaskokouksessa. Toivottavaa on, että aktiivisen asukastoiminnan jatkuessa kehittyy yhteinen tekeminen myös talon tapahtumissa ja muussa toiminnassa. Tutkielmani työpajoissa oli mukana vuokranantaja A-Kruunun edustajia, millä oli iso vaikutus työpajojen sisältöön ja niissä käytyihin keskusteluihin. Jokaisessa työpajassa osa ajasta meni talon kiinteistönhoitoon ja muihin työpajan agendan ulkopuolisiin asioihin, joihin asukkaat halusivat saada A-Kruunun edustajilta vastauksia. Tämä keskustelu toisaalta keskeytti tehtävien tekemisen, mutta toisaalta palveli asukkaita ja antoi minulle tärkeää taustatietoa seuraavien työpajojen tehtävien suunnitteluun.

Työpajat järjestettiin vielä tyhjillään olevassa asukastilassa, mikä loi haasteita tehtävien toteutukseen, kun tuoleja ja pöytiä ei ollut. Työpajatoiminnan

---

157. 2021, 154

toteutuksessa tulisi miettiä, miten tyhjillään olevaan tilaan saataisiin vaikkapa väliaikaiset tuolit ja pöydät. Toisaalta tyhjä tila oli konkreettinen tehtävä asukkaille ja tilan kalustusta ja käyttötarkoitusta oli helppo miettiä paikan päällä.

Itselleni tämä kolmen työpajan sarja oli ensimmäinen kokemus lähitoteutusta työpajasta, ja ylipäättään työpajasta palvelumuotoilun opintojen ulkopuolella. Huomasin, että opintojen aikana toisille opiskelijoille pidetyissä työpajoissa osallistuminen on hyvin erilaista kuin ”oikeassa maailmassa”. Toiset palvelumuotoilijat ovat tottuneet tuottamaan paljon sisältöä tehtäviin, heidän on helppo asettua toisen asemaan ja omaksua erilaisia tehtävänantoja. Myös fasilitoinnin tärkeys kävi ilmi asukkaille pitämässäni työpajoissa. Useissakin palautteissa toivottiin tehtäviä yhdessä tehtäviksi, minkä tulkitsen fasilitoinnin tarpeena. Työpajojen aikana oma roolini vaihteli tarkkailijasta aktiiviseksi osallistujaksi ja fasilitaattoriksi, mikä oli myös itselleni yllätys. Ennakko-odotukseni oli toimia enemmän havainnoijan roolissa, mutta paikan päällä kävi ilmi, että aktiivisempi rooli oli tarpeen.

## **6.2 Muotoilun työkalut**

Tutkimuksessani hyödynnettiin erilaisia muotoilun työkaluja asukkaille järjestetyissä yhteiskehittämisen työpajoissa. Osa työkaluista oli vakiintuneita muotoilun työkaluja, joita sovelsin kyseessä olevaan tilanteeseen ja osa itse kehittelemiäni. Yhteiskehittämisen työpajaa voidaan pitää yhtenä muotoilun menetelmänä.

Työpajatehtävien valinnan kriteerejä olen avannut tarkemmin luvussa 4. Työpajoissa käytetyt työkalut olivat:

1. Asukaspersoonat  
Asukaspersoonat yhteisissä tiloissa ja tapahtumissa
2. Kerhotilan tarina
3. Kerhotilan kalustus
4. Kerhotilan pelisäännöt
5. Vastuutahot ja benefits map
6. Action plan

Lisäksi tiedonkeruun menetelminä toimivat haastattelut ja kyselyt.

Työpajojen tehtävät mahdollistivat vuorovaikutuksen muiden osallistujien kanssa ja kokemusten jakamisen. Samalla luotiin pohjaa yhteiselle tekemiselle talossa. Työpajojen tunnelma oli omasta mielestäni pääosin rento ja mukava. Asukkailta tulleissa palautteissa tehtävien määrää ja tehtävänantoja pidettiin onnistuneina. Poikkeuksena oli kerhotilan kalustustehtävä, joka olisi pitänyt toteuttaa toisella tavalla. Ensimmäisen työpajan palautteessa toivottiin ”suorempaa linjaa työpajan tavoitteisiin”. Tämän ristiriidan tunnistin itsekin työpajoja suunnitellessani, ja se liittyi mielestäni työpajojen tutkimuksellisuuteen ja toisaalta rönsyävään keskusteluun. Työpajoissa oli haasteellista pitää samaan aikaan yllä tutkimuskysymystä ja siihen vastaamista, asukkaan, vuokranantajan ja muotoiluhaasteen (yhteisöllisyyden kehittäminen) tavoitteita. Tämä on saattanut näkyä epämääräisyytenä tehtävissä ja työpajatoiminnassa. Myös oma kokemattomuuteni työpajojen vetämisestä on saattanut vaikuttaa osallistujan kokemukseen.

Työpajatehtävistä monet täytettiin valmiisiin materiaaleihin, millä pyrin sujuvaan tehtävien toteutukseen. On mahdollista, että tämän takia osallistujille ei jäänyt tarpeeksi tilaa omalle luovuudelle. Mietin näin jälkikäteen, että mukana olisi voinut olla jokin hyvin vapaa tehtävänanto, jossa olisi esimerkiksi saanut visioida kuvallisesti ja kirjallisesti Lummetietä vuonna 2040 tai unelmien taloa.

Käyn seuraavaksi läpi tarkemmin käyttämiäni työkaluja ja niiden vaikutusta yhteisöllisyyden kehittämiseen.

### **6.2.1 Vuorovaikutus**

*Ryhmäidentiteetti muodostuu konkreettisen toiminnan seurauksena.*<sup>158</sup>

Työpajatehtävissä vuorovaikutusta syntyi eri kokoisissa ryhmissä. Pienimmillään tehtäviä tehtiin pareittain, suurimmillaan kuuden hengen ryhmässä. Kerhohuoneen tarina -tehtävä aiheutti naurua ja innokasta puheensorinaa ryhmissä. Myös tarinoiden tuotoksista välittyi iloisuus. Kerhohuoneen tarina -tehtävissä osallistujat tuottivat tarinoihin edellisessä työpajassa yhteisesti keskusteluja asioita ja yhteisiä tuttuja. Tämän voi tulkita pyrkimyksenä sympatian ja tuttuuden rakentamiseen. Kurjen<sup>159</sup> mukaan yhteisöllisessä käyttäytymisessä muita kohtaan näkyy ystävällisyys, huomaavaisuus, tuttuus, sympatia ja luottamus.

---

158. Lehto 1990, 24

159. 2002, 13

Tarinallinen tehtävä toi työpajaan rentoa ja iloista ilmapiiriä, ja kaikki tarinat olivat jollain lailla hauskoja. Ahola ym.<sup>160</sup> kirjoittavat, että huumori auttaa muodostamaan ryhmäkulttuuria ja luomaan psykologisen turvallisuuden ilmapiiriä, mikä on tärkeää ryhmän uusien ideoiden muodostamisen kannalta. Kalliomäen mukaan tarinankerronta on yhteyden luomista toisiin ihmisiin. Tarina toimii myös sitouttamisen tukena, sillä tarinan kautta ihminen tunnistaa tarinan ja sitoutuu, täydentää tarinaa ja pääsee mukaan.<sup>161</sup>

Kerhotilan kalustus -tehtävässä osallistujat oli jaettu kahteen ryhmään, jotka molemmat tekivät omaa suunnitelmaansa kalustuksesta piirtämällä sitä pohjapiirustukseen. Ryhmien kesken syntyi eriäviä mielipiteitä suunnitelmien jatkjalostuksesta, mikä aiheutti tyytymätöntä ilmapiiriä. Tehtävä olisikin voinut olla järkevämpi toteuttaa niin, että työpajassa oltaisiin vain kerätty ideoita ylös asukastoimikunnalle, joka olisi sitten tehnyt lopulliset päätökset.

**YHTEENVETO:** Spontaania ja positiivista vuorovaikutusta syntyi eniten tehtävässä Kerhohuoneen tarina. Kerhotilan kalustus -tehtävän toteutus taas ei tukenut positiivista vuorovaikutusta.

### **6.2.2 Yhteisöllisyyden toteuttaminen**

Jo ensimmäisessä, koko talon asukkaille lähettämässäni kyselyssä sain paljon hyviä ideoita talon yhteiseen tekemiseen. Kyselyn tulokset olivat myös hyvää tausta-aineistoa työpajatehtävien suunnitteluun. Ensimmäisessä ja toisessa työpajassa oli kerhotilan seinällä ”Lummetien ideataulu”, johon olin koonnut kyselystä tulleet ideat ja kipupisteet. Kannustin osallistujia kirjaamaan tauluun ylös omia ajatuksiaan, mutta vain muutama asukas hyödynsi tätä mahdollisuutta. Ideataulun käyttö olisi siis voinut olla ohjatumpaa. Kävin kuitenkin itse kirjaamassa tauluun ylös asukkailta tehtävien aikana tulleita ajatuksia. Persoonatehtävän tuloksina syntyi paljon hyviä ideoita yhteisölliseen tekemiseen, yhteisten tilojen hyödyntämiseen ja tapahtumiin. Persoonatehtävän kohdalla ideoita syntyi myös eri näkökulmista, kun asukashahmot toimivat lähtökohtana. Yhteisöllisyys syntyy yhteisen tekemisen kautta, joten yhteisen toiminnan aktivoiminen on tärkeää. Jasonin<sup>162</sup> mukaan paikallinen vapaaehtoistyö antaakin jäsenilleen merkityksellisyyden ja yhteisöllisyyden tunnetta.

---

160. 2016

162. 1997

161. Kalliomäki 2014, 97–98



**YHTEENVETO:** Yhteisöllisyyden toteuttamiseksi syntyi asukailta paljon hyviä ideoita kyselyiden, Ideataulun ja Asukaspersoonat-tehtävien kautta.

### 6.2.3 Yhteiset tavoitteet

*Yhteisön jäseniä kiinnostaa enemmän yhteisö, jossa he tuntevat olevansa vaikutusvaltaisia.*<sup>163</sup>

Asuintaloon muodostuva yhteisöllisyys on riippuvaista asukkaista itsestään, eikä se voi olla samanlaista kaikkialla. On olemassa tiettyjä piirteitä, joiden mukaan asumisen yhteisöllisyys ymmärretään. Kartoittavassa kyselyssäni tutkimuskohteeni talon asukkaille sain vastauksia heidän käsityksistään yhteisöllisyydestä. Naapurien tervehtiminen, yhteisistä tiloista huolehtiminen, talon viihtyisyyden kehittäminen, yhteisten järjestyssääntöjen noudattaminen ja ystävällisyys muita kohtaan koettiin kyselyn mukaan yhteisöllisyyttä parantaviksi tekijöiksi. Nämä voidaan katsoa olevan asukkaiden yhteisiä tavoitteita, jotka luovat yhteisöllisyyttä taloon. McMillanin ja Chavisin<sup>164</sup> mukaan yhteisöllisyyden tunnetta lisää, kun yhteisön jäsenten tarpeet tulevat täytetyiksi yhteisen sitoutumisen kautta.

Työpajatehtävissä useissa rakennettiin näitä yhteisöllisyyden tavoitteita. Yhteisten tilojen viihtyisyyteen ja käyttöön vaikutettiin Kerhotilan kalustus - ja Kerhotilan pelisäännöt -tehtävissä. Vastuutahot ja benefits map -tehtävä taas avasi asukkaille vastuutahoja liittyen kiinteistön kunnossapitoon ja toisaalta selkiytti myös asukastoimikunnan roolia talon viihtyisyyden rakentamisessa. Benefit map visualisoi ja toi esiin ideoiden realistisuuden ja herätti hyvää keskustelua myös talousasioista. Se toi esiin myös mahdolliset tulevaisuuden visiot. Ideataulu teki näkyviksi asukailta tulleet ideat yhteisiin tapahtumiin ja toimintaan, mitkä voidaan nähdä konkreettisina tavoitteina yhteisölliselle tekemiselle. Action plan taas toimi työvälteenä ideoiden käytäntöön viemiseen.

**YHTEENVETO:** Yhteisiä suunnitelmia ja vastuita käytiin läpi Kerhotilan kalustus-, Kerhotilan pelisäännöt-, Vastuutahot ja benefits map-, Ideataulu- ja Action plan-tehtävissä

---

<sup>163.</sup> McMillan & Chavis 1986

<sup>164.</sup> 1986

## 6.2.4 Yhteisöllisyyden kipupisteet

*”Ihmiset, jotka jakavat samat arvot pystyvät paremmin tyydyttämään yhteiset tarpeensa ja saamaan niille vahvistusta”<sup>165</sup>*

Jotta yhteisöllisyyttä voidaan alkaa rakentaa, on samalla tunnistettava yhteisöllisyyttä heikentävät tai haastavat tekijät. Tällaisia yhteisöllisyyden kipupisteitä tuli esiin jo taustatyössäni, keskusteluissa A-Kruunun edustajien kanssa ja asukkaille tehdyssä kartoittavassa kyselyssä. Eräs yhteisöllisyyttä vaikeuttava tekijä on asukkaiden passiivisuus yhteisten asioiden hoitamiseen. Ilari Villasen<sup>166</sup> mukaan joissain A-Kruunun kohteissa asukastoimikuntaa ei ole saatu perustettua, sillä kukaan asukkaista ei ole ilmoittautunut mukaan kokoukseen. Tällöin vuokranantaja on kyllä hoitanut yhteistoimintalain määrittämän tehtävänsä asukasdemokratian mahdollistamisesta, mutta asukkaat eivät tätä tehtävää ole halunneet ottaa vastaan. Jos asukastoimikuntaa ei ole eikä esimerkiksi kerhotilaa ole otettu käyttöön, voi talossa toki silti olla yhteisöllistä vuorovaikutusta asukkaiden kesken. Asukastoimikunnan olemassaolo mahdollistaa kuitenkin laajemman toiminnan, kun esimerkiksi toimintaan varattua budjettia voidaan hyödyntää ja osallistua päätöksentekoon esimerkiksi huoltoyhtiön kilpailuttamisesta.

Muotoilun työkalut ja yhteissuunnittelu toimivat hyvin myös asumisen yhteisöllisyyden haasteiden ratkomisessa. Käyttämistäni työkaluista esimerkiksi Ideataulua ja Persoonia voi hyödyntää kipupisteiden tunnistamiseen, Vastuutahot ja benefits map -tehtävää taas niiden ratkaisemiseen. Työpajojen aikana asukkailla oli mahdollisuus tuoda esiin omia kipupisteitään asumisviihtyvyyteen liittyen vapaan keskustelun aikana. Osaan asioista saatiin ratkaisu, kun paikalla olevat A-Kruunun edustajat selvensivät asioita ja vastailivat kysymyksiin. Myös asukkaat itse olivat ratkoneet omatoimisesti ongelmia, kuten ohjanneet tupakoitsijoita kiinteistön tontin ulkopuolelle ja pitäneet huolta yhteisten tilojen siisteydestä. Villasen<sup>166</sup> mukaan on vuokranantajallekin hyödyksi, kun talossa on aktiivisia asukkaita, jotka pitävät kiinteistöä silmällä ja kertovat vuokranantajalle mahdollisista puutteista.

**YHTEENVETO:** Yhteisöllisyyden kipupisteitä tuotiin esiin Ideataulussa sekä Persoonat- ja Benefits map -tehtävissä.

---

<sup>165.</sup> McMillan & Chavis 1986

<sup>166.</sup> haastattelu 24.3.2023

### 6.3 Asukkaan hyöty

*Yllätyin, kuinka aktiivisia asukkaat olivat tehtävissä, positiivista.  
(asukkaan palaute ensimmäisestä työpajasta)*

Tutkielmani pyrkii kehittämään kerrostalon asukastoimintaa yhteisöllisemmäksi. Työni lähtökohdaksi on uudiskohde, johon muuttaa samaan aikaan iso määrä toisilleen tuntemattomia asukkaita, ja joiden tulisi käynnistää asukastoiminta ja ottaa yhteiset tilat käyttöön. Tutkimukseni alkuvaiheessa A-Kruunun edustajien kanssa käymieni keskustelujen perusteella kävi ilmi, että yhteisöllisyyden kehittämisen näkökulmasta juuri asukastoimikunnan perustaminen ja sen aktiivisen toiminnan kehittyminen on kriittistä uuden talon käyttöönoton yhteydessä. A-Kruunun kohteissa on ollut tilanteita, joissa asukastoimikuntaa ei ole saatu perustettua, jolloin esimerkiksi asukastila jää vaille kalustusta ja käyttöä.

Tutkimukseni hypoteesina oli, että yhteiskehittämisen työpajat edistävät asukkaiden tutustumista toisiinsa ja sitä kautta edistävät yhteisöllisyyden muodostumista taloon. Tutkimuskohteeni talossa asukastoimikunta perustettiin ensimmäisen ja toisen työpajan välissä, ja asukastoimikuntaan päätyneet asukkaat olivat aktiivisesti mukana myös työpajoissa. Työpajoihin kuitenkin osallistui hyvin pieni määrä asukkaita suhteessa talon asukasmäärään. Ensimmäisen työpajan jälkeen osallistujamäärä väheni kerta kerralta, mikä voidaan tulkita myös siten, että työpajojen sisältö ei vastannut osallistujien odotuksia. Toisaalta osallistujien antama palaute työpajoista oli pääosin hyvää ja tehtävät koettiin mielenkiintoisiksi ja hyödyllisiksi. Palautteissa työpajoille annettu arvosana parani jokaisella työpajakerralla. Viimeisen työpajan jälkeen kysyin osallistujilta arvioita työpajatoiminnan vaikutuksista talon yhteisöllisyyteen. Vastauksissa toisaalta epäritettiin työpajoilla olevan suurempaa vaikutusta mutta myös tunnistettiin työpajoista nousseen hyviä ideoita talon yhteiseen toimintaan.

Työpajoihin osallistunut asukas on saamieni palautteiden perusteella tutustunut uusiin naapureihinsa ainakin jollakin tasolla, päässyt osallistumaan mielenkiintoisiin ja opettavaisiin tehtäviin ja saanut vaikuttaa uuden kotitalon kerhotilan kalustukseen. Ne asukkaat, jotka eivät osallistuneet työpajoihin hyötyvät toivottavasti tulevaisuudessa aktiivisen asukastoiminnan tuloksista. Kehitysjatoksena jatkoa varten kysyisin asukkailta niin etukäteen kuin myös työpajaprosessin aikana toiveita työpajojen sisällöstä, jotta ne vastaisivat pa-

remmin asukkaiden odotuksia. Stickdornin ym.<sup>167</sup> mukaan työpajaan osallistuneita ihmisiä tulisikin aina kuulla ja ottaa huomioon heidän näkökulmansa. Jos työpajan tulokset eivät ole tarpeeksi konkreettisia, osallistujista voi tuntua siltä, että heidän panoksensa jäi epäaidoksi. Jatkoa ajatellen työpajoissa voisi myös kertoa selkeämmin toiminnan ja tehtävien tavoitteista.

**YHTEENVETO:** Työpajoihin osallistunut asukas on tutustunut uusiin naapureihinsa ja saanut vaikuttaa esimerkiksi uuden kotitalon kerhotilan kalustukseen ja pelisääntöihin.

#### **6.4 Vuokranantajan hyöty**

Tutkielmassani on ollut mukana myös työni toimeksiantaja A-Kruunun hyötynäkökulma. A-Kruunun edustajien osallistuminen työpajoihin oli merkittävää työpajojen sisällön kannalta. Vuokranantajan läsnäolo työpajoissa lisäsi keskustelua työpajan ulkopuolisista aiheista, mutta toisaalta se toi myös lisähyötyä asukkaille. Työpajoissa osallistujilla oli hyvä mahdollisuus kysyä mitä tahansa kiinteistöön tai asumiseen liittyvää asiaa ja vastauksen sai heti kasvotusten. Toisaalta A-Kruunun edustajien kannalta osallistuminen oli ylimääräistä työtä päivätyön lisäksi. Kasvotusten asukkaiden kanssa kohtaaminen ei normaalisti kuulu esimerkiksi talon isännöitsijänä toimivan A-Kruunun palvelupäällikkö Ilari Villasen toimenkuvaan, ja esimerkiksi asukaskokoukset hoidetaan nykyään etänä.<sup>168</sup> Tällainen 3 x 2 h mittainen työpajasessio kasvotusten asukkaiden kanssa eroaa siis merkittävästi normaalista viestimisestä, joka tapahtuu pääosin sähköpostitse ja puhelimitse.

Työpajojen aikana oli kuitenkin helppo huomata kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen merkitys asukkaille. Asukkaat olivat ensinnäkin silminnähden iloisia tavatessaan heille paljon viestivän palvelupäällikön, ja antoivat myös suoraan palautetta hänen hyvin hoidetusta työstään. Tällainen spontaani kiitosten jakaminen mahdollistuu juuri kasvokkaisissa kohtaamisissa. Vuokranantajan etu tuli parhaiten esille Vastuutahot ja nelikenttä -tehtävässä. A-Kruunun Ilari Villasen mielestä tehtävä avasi hyvin myös asukkaiden ja asukastoimikunnan roolia asumisen viihtyvyyteen ja kiinteistön kunnossapitoon vaikuttamisessa.<sup>168</sup>

Vuokranantajan palvelunkehityksen näkökulmasta yhteisölliseen toimintaan panostaminen voi olla tulevaisuudessa valtti kilpailluilla vuokramarkkinoilla.

---

<sup>167</sup>. 2018, 39–40

<sup>168</sup>. Ilari Villasen haastattelu 24.3.2023

Pandemian jälkeisinä vuosina pääkaupunkiseudulla on alettu kilpailla vuokralaisista ja puhutaan vuokralaisen markkinoista. Pandemian vaikutusten lisäksi myös pidemmän aikavälin trendit vaikuttavat tilanteeseen: niin vuokralla asuminen kuin vuokra-asuntojen määräkin kasvoivat 2010-luvulla.<sup>169</sup>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus<sup>170</sup> listaa monia hyötyjä aktiiviselle asukastoiminnalle. Se voi parantaa kilpailukykyä ja kohentaa omistajan imagoa, kun osoitetaan, että asukkaiden tarpeista välitetään. Yhteistoiminnan korostaminen voi myös auttaa vuokra-asuntomarkkinoiden kilpailussa motivoituneista asukkaista ja kannustaa satsaamaan asumisen laatutekijöihin. Parhaimmillaan yhteistoiminta voi parantaa asuntojen käyttöastetta, vähentää asukasvaihtuvuutta ja kohentaa vuokranantajan taloudellista tulosta, mikä voi näkyä myös vuokrien hinnoissa.

**YHTEENVETO:** Työpajatoiminta mahdollistaa vuokranantajalle kasvokkaisen vuorovaikutuksen asukkaiden kanssa. Työpajatehtävissä vuokranantajaa hyödytti esimerkiksi kiinteistön vastuutahojen selventäminen sekä kerhotilan käyttöönoton ja aktiivisen asukastoiminnan edistäminen.

## **6.5 Johtopäätökset: Työpajatoiminnalla startti aktiiviseen asukastoimintaan**

Tutkielmani pohjalta löydän useita etuja yhteiskehittämisen työpajoille asuminen yhteisöllisyyden kehittämisessä.

Asukkaille järjestetty yhteiskehittämisen työpaja:

- voi nopeuttaa asukastoimikunnan muodostamista ja aktiivisen asukastoiminnan aloitusta
- edistää tiedonvaihtoa vuokranantajan ja asukkaiden kesken, kun työpajoissa on mukana vuokranantajan tai talon omistajan edustajia
- auttaa ideoimaan talon yhteistä toimintaa
- auttaa etsimään ratkaisuja asumisen kipupisteisiin
- osallistaa asukkaita talon yhteisistä tiloista huolehtimiseen

---

<sup>169</sup>. Korhonen, M., Paavilainen, P., Ronkainen, M.

<sup>170</sup>. 2008b, 13

2021

Tutkielmassani käytettyjen muotoilun menetelmien ja työkalujen sekä niistä saatujen kokemusten perusteella olen suunnitellut Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakin. Luvussa 4.5. on tarkemmin esitelty tämän oppaan sisältöä.

Käyn seuraavaksi vielä tarkemmin läpi tekemieni johtopäätösten taustat.

### **1. Työpajatoiminta voi nopeuttaa asukastoimikunnan muodostamista ja aktiivisen asukastoiminnan aloitusta**

Työpajatoiminnalla voidaan tukea asukastoimikunnan perustamista, kun ensimmäinen työpaja pidetään ennen asukastoimikunnan perustamiskokousta. Tällöin toiminnasta kiinnostuneet asukkaat pääsevät tutustumaan toisiinsa rennossa ilmapiiirissä. Kerhohuoneen kalustaminen -ja Kerhohuoneen yhteiset pelisäännöt -tehtävät edesauttoivat tutkimuskohteessani kerhotilan käyttöönottoa.

### **2. Työpajatoiminta edistää tiedonvaihtoa vuokranantajan ja asukkaiden kesken, kun työpajoissa on mukana vuokranantajan edustajia**

Työpajoissa käytiin vilkkaasti keskustelua kiinteistöön ja asumiseen liittyvistä asioista. Asukkaat saivat tärkeää tietoa A-Kruunun edustajilta, vaihtoivat tietoja myös keskenään ja opastivat työpajojen aikana toisiaan esimerkiksi talopesulan ja kodin laitteiden käytössä.

### **3. Työpajatoiminta auttaa ideoimaan talon yhteistä toimintaa**

Työpajojen aikana syntyi paljon hyviä ideoita talon yhteiseen toimintaan ja tehtävien kuten Vastuutahot ja Action plan kautta niitä voitiin jatkojalostaa lähemmäksi käytäntöä. Ideoiden toteutuksen realistisuutta voitiin käsitellä Benefits map -tehtävässä.

### **4. Työpajatoiminta auttaa etsimään ratkaisuja asumisen kipupisteisiin**

Työpajoissa pystyttiin keskustelemaan avoimesti asumisviihtyvyyden haasteista ja etsiä keskustellen niille ratkaisuja. Ideataulu oli yksi väline omien kipupisteiden esille tuomiseen. Myös Persoonat -tehtävä auttoi asettumaan naapuriin saappaisiin ja miettimään haasteita toisen näkökulmasta.

### **5. Työpajatoiminta osallistaa asukkaita talon yhteisistä tiloista huolehtimiseen**

Erityisesti Vastuutahot ja Benefits map -tehtävissä tuli hyvin ilmi myös asukkaan vastuu asumisviihtyvyydessä. Myös keskusteluissa jaetut asukkaiden kokemukset toivat hyvin näkyväksi vastuunottoa yhteisistä tiloista.

## 7. Pohdintaa

Yhteistoiminnan työpajat ovat edullinen ja ketterä tapa aktivoida asukastoinnin aloittamista uudessa talossa. Muotoilun työkalujen avulla asukkaat tutustuvat toisiinsa ja pääsevät ideoimaan ja kehittämään yhteistä toimintaa sekä luomaan yhteisiä pelisääntöjä yhteisiin tiloihin. Asumisen palveluita kehitettäessä yhteissuunnittelun työpajat ovat keino varmistaa palveluiden käyttäjälähtöisyys.

Isoin haaste yhteisöllisyyden kehittämisessä on saada asukkaat mukaan toimintaan. Moderniin asumiseen liittyy omilla pärjääminen, ja suomalaisista kerrostaloasukkaistakin vajaa kolmannes ei halua olla tekemisissä naapuriensa kanssa.<sup>171</sup> Yhteisöllisyys onkin aina vapaaehtoista, ja sen toteuttamiseen tarvitaan aktiivisia asukkaita. Villasen<sup>172</sup> mukaan osassa A-Kruunun taloista asukastoimikuntiin on suorastaan tunkua ja asukastoiminta on hyvinkin aktiivista. Oman kokemukseni mukaan aktiivisten ja samanhenkisten ihmisten kanssa on helppo toteuttaa yhteisöllisyyttä, mutta voi olla, että yhteisöllisyydestä hyötyisivät eniten ne, jotka jäävät aktiiviporukan ulkopuolelle.

Malinin vuonna 2000 toteuttamassa tutkimuksessa kartoitettiin yhteiskerhotilojen kokemuksia helsinkiläisillä asuinalueilla. Malin<sup>173</sup> toteaa tutkielmassaan, että yhteisöllisyyteen suhtaudutaan ristiriitaisesti: toisaalta yhteisyyttä kaivataan mutta samalla omasta yksityisyydestä pidettiin kiinni. Yhteisöllisyyden tunnistettiin tuovan turvallisuutta mutta sama vaikutus oli myös erillisyydellä ja yksityisyydellä.

Tutkimuskohteeni talon asukkaille teettämässäni kartoituskyselyssä 30 vastaajasta lähes puolet (46,7 %) koki kotitalonsa yhteisöllisyyden tärkeäksi (arvosana 4 tai 5 asteikolla 1–5, jossa 5 oli todella tärkeää ja 1 ei lainkaan tärkeää). Monivalintatehtävässä naapurien tervehtiminen ja yhteisistä tiloista huolehtiminen koettiin tärkeimmiksi kotitalon yhteisöllisyyttä ilmentäviksi käytännön tekijöiksi.

Olen itse alkanut kiinnostua oman asuntoni ulkopuolisesta elämästä vasta lapsiperhearjen myötä, kun elinpiiri on tiivistynyt oman taloyhtiön ja lähialueiden ympärille. Asumisen tulevaisuus 2012 –tutkimuksen mukaan asuintalo-

---

171. Aledin 2013, 91–92

173. 2000

172. haastattelu 24.3.2023

tyyppi ja elämänvaihe vaikuttavatkin paljon haluun ja tarpeeseen olla tekemisissä naapurien kanssa<sup>174</sup>. Myös Malinin<sup>175</sup> tutkielmassa yhteisöllisyys oli erityisen tärkeää kotona oleville äideille ja lapsille. Yhteiskerhotiloihin löysivät kuitenkin myös työssäkäyvät ja sosiaalisesti hyvin aktiiviset asukkaat.

Tutkielmassani on todettu asumisen yhteisöllisyyden monet edut. Useimmiten edut liitetään ikääntyvien yhteisöllisiin asumismuotoihin, mutta esimerkiksi sosiaaliset, taloudelliset ja ekologiset hyödyt kattavat muitakin asukasryhmiä. Helamaa & Pylväsen mukaan ”yhteistoiminta naapureiden kanssa muodostaa uuden sosiaalisten kontaktien tason perheen ja ystävien rinnalle, ja rikastuttaa asumisen sosiaalista piiriä”<sup>176</sup>. Helminen & Vahtera<sup>177</sup> kertovat Helsingin Sanomien mielipidekirjoituksessaan miten sosiaalisuus sekä yhdessä ruokailu ja liikunta vähentävät ikääntyvien yksinäisyyttä, edistävät terveyttä ja auttavat pysymään toimintakuntoisena. Turvallisuuden tunne lisääntyy, kun ympärillä on tuttuja naapureita. Jo Williamsin<sup>178</sup> tutkimuksen mukaan yhteisasuminen vähentää ikääntyneiden eläkeläisten eristäytymistä ja vaikuttaa myönteisesti asukkaiden elämänlaatuun sekä parantaa fyysistä ja henkistä terveyttä. Monisukupolvinen yhteisasuminen lisää myös asukkaiden keskinäistä tukea ja loi tunnetta asukkaiden yhteisöllisyydestä.

Yhteisöllisyyden kehittymiseen voi vaikuttaa myös samanhenkisyys asukkaiden kesken. Myös LABin kehityshankkeessa yhteisöllisyyden haasteiksi tunnistettiin yhteisön jäsenten erilaisuus ja se, ettei yhteisöllisyys sovi kaikille.<sup>179</sup> Mielestäni samanhenkisyttä voisi käyttää voimavarana myös yhteiskäyttämisen työpajoissa. Esimerkiksi Wienissä vuonna 2009 valmistuneessa kunnallisessa vuokrakerrostalossa asukkaat otettiin mukaan yhteistilojen suunnitteluun ennen rakennuksen valmistumista. Tavoitteena oli mahdollistaa asukkaiden tutustuminen toisiinsa jo ennen muuttoa. Asukkailta kysyttiin, mitä he haluaisivat tehdä naapureidensa kanssa. Asukkaat jaettiin kiinnostuksen perusteella ryhmiin, joissa ideoitiin tilojen käyttöä ja yhteistoimintaa.<sup>180</sup> Myös LABin<sup>179</sup> hankkeessa todettiin, että yhteisen toiminnan suunnittelu yhteisön jäsenten kiinnostuksen pohjalta on tärkeää yhteisöllisyyden muodostumisen kannalta.

---

174. Aledin 2013, 91–92

175. 2000

176. Helamaa & Pylvänen 2012, 17

177. 2023

178. 2005

179. LAB 2023a

180. Helamaa & Pylvänen 2012, 65



Useissa yhteisöllisyshankkeissa mainitaan yhteisökoordinaattorin rooli yhteisöllisyyden rakentajana. Yhteisökoordinaattori voi olla vuokranantajan tai omistajan palkkaama henkilö, joka vastaa yhteisöllisen toiminnan koordinoinnista esimerkiksi ikääntyvien yhteisöaloissa. Yhteisökoordinaattorin nimitys voi olla myös esimerkiksi yhteisömanageri tai asukastoiminnan ohjaaja. Koposen<sup>181</sup> mukaan asukastoiminnan ohjaaja järjestää tapahtumia ja pyrkii tutustuttamaan asukkaita toisiinsa tavoitteenaan lisätä turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä asukkaiden kesken. Myös palvelumuotoilija voisi toimia tällaisena koordinaattorina uuden talon käyttöönoton yhteydessä. ARA-vuokrataloissa yhteiskehittämisen työpajat toimisivat myös yhtenä tapana asukasdemokratian toteuttamiseen.

Palvelunkehittämisen näkökulmasta asumisen kentällä on paljon mahdollisuuksia. Asumisen eri muodot ovat lisääntyneet viime vuosina erityisesti pääkaupunkiseudulla. Yhteisöasumisen lisäksi tarjolla on erilaisia lyhytaikaiseen asumiseen tarkoitettuja studioasuntoja, joissa huoneen lisäksi asukas saa käyttöönsä hotellityyppisiä palveluja. Myös uusiin luksuskohteisiin sisällytetään nykyään yhteiskäyttöisiä palveluja, kuten sähköautojen käyttöoikeutta, kuntosaleja, verstaita ja yhteisiä aulatiloja<sup>182</sup>. Helminen & Vahtera<sup>183</sup> kehoittavatkin Helsinkiä kehittämään kokonaisvaltaisia asumisen tapoja yhdessä asukkaiden kanssa. Kirjoittajat haluavat asukkaat mukaan talojen, asuinympäristön, palvelujen suunnitteluun ja asuinyhteisön rakentamiseen.

Asumisen ja rakentamisen alalla käyttäjä- tai kuluttajälähtöisyydestä on puhuttu jo 2000-luvulla. Ilmosen<sup>184</sup> mukaan käyttäjäälähtöisyyden edistäminen vaatii asukasnäkökulmien ottamista huomioon aiempaa paremmin. Monipuoliempi asuntotarjonta, uudenlaisten asumiskonseptien kehittäminen ja asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ovat asumisen oleellisia kehitystarpeita. Käyttäjälähtöisyys asumisen tilojen, tuotteiden ja palvelujen suunnittelussa edellyttää uusia malleja, joissa asukkaat, suunnittelu ja tuotanto yhdistyvät ja joissa on laajaa rakentamisen ja asumisen eri osapuolien välistä yhteistyötä. Palvelumuotoilun menetelmät sopivat mielestäni Ilmosen kuvailemaan tarpeeseen hyvin. Steenin ym.<sup>185</sup> mukaan yhteissuunnittelun kautta pystytään tunnistamaan palveluun liittyvät eri näkökulmat, palvelun käyttäjien ja palveluntarjoajan tarpeet, sekä teknologiat ja prosessit. Tämä mahdollistaa palveluiden menestyksekkään kehittämisen.

---

181. 2020, 48

184. 2007, 11–12

182. Takala, 2022

185. Steen M., Manschot M. & De Koning. N. 2011

183. 2023

Yhteiskehittämisen työpajoja on toteutettu jo vuonna 2010 esimerkiksi osana URBA-hanketta. URBA-hankkeessa tarkasteltiin tulevaisuuden asumiskonsepteja pääkaupunkiseudulla ja haastettiin asuntotuotannon valtavirtaa. Työpajoissa haluttiin tukea uusien ekologisten asumiskonseptien suunnittelua kuluttajalähtöisesti. Työpajoissa kuluttajat pääsivät keskustelemaan tasavertaisesti asiantuntijoiden kanssa, ja kaupunkien ja rakennusalan edustajat saivat uusia näkökulmia ja ideoita työhönsä. Työpajoista saatujen kokemusten perusteella todetaan, että kuluttajat olisi hyvä pitää mukana koko innovaatioprosessin ajan: uudet innovaatiot tulisi testata esimerkiksi osallistavissa työpajoissa, käyttäjäkokeiluilla ja ryhmäkeskusteluissa. Kun kuluttajat saavat itse jakaa arjesta huomaamiaan hyviä käytänteitä, muuttuvat ne omaehtoisiksi ratkaisuksi sen sijaan että ekologisuus tulee ylhäältä annettuna pakkona.<sup>186</sup>

Yhteisöllisyys on vahva megatrendi, ja se voisi olla yksi asumisen palveluiden tulevaisuuden kehityskohteista. Myös vuokramarkkinoilla voisi olla yhteisöllisyyteen panostavia taloyhtiöitä. Palvelumuotoilija voisi toimia tällaisen toiminnan koordinoijana ja pystyisi räätälöimään yhteistoiminnan työpajojen sisällöt vuokranantajan ja talon asukkaiden, tarpeiden ja toiveiden perusteella. Birckin<sup>187</sup> tutkimuksen mukaan ”yhteisöllisyys syntyy pääasiassa yhteisen tekemisen kautta ja tarvitsee koordinaatiota tutustumisen, ryhmäytymisen ja yhteisöllisen toimintakulttuurin synnyttämiseksi ja varmistamiseksi”. Palvelumuotoilun menetelmät tarjoavat yhteistä tekemistä ja työkaluja yhteisen toimintakulttuurin muodostamiseen.

Helamaa & Pylväsen mukaan ”yhteisöllisyyden kehittyminen ei ole suoraviivaista vaan monisyisten tapahtumien, sattumien ja yksilöistä riippuvan kehitystarinan tulos”<sup>188</sup>. Tönniesin<sup>189</sup> mukaan Gemeinschaftissa vuorovaikutus ja ymmärrys vaativat myös yhteistä ymmärrystä toisten elämästä, ja siitä mikä tuottaa toiselle hyvää ja mikä ei. Mitä enemmän esimerkiksi kokemukset, luonnolliset taipumukset ja luonne ovat samankaltaisia, sitä todennäköisempää on ymmärrys yhteisön jäsenten välillä. Yhä monimuotoisemmassa ja asukkailtaan monikulttuurisemmassa yhteiskunnassa kerrostalojen yhteisöllisyyden kehittyminen tarjoaa haasteen, jossa on sovittava yhteen asukkaiden erilaisia tapoja, tarpeita ja toiveita. Yhteisömanagerin tai palvelumuotoilijan todellinen haaste onkin saada yhteisöllisyyden hyödyt kaikkien ulottuville.

---

186. Väliniemi & Rask 2010, 351, 363–364

189. 1957/2002, 47–48

187. 2020

188. Helamaa & Pylvänen 2012, 30

## 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi käsitellä uskottavuuden, luotettavuuden ja eettisyyden kautta<sup>190</sup>. Tutkimus on uskottava, kun tutkimusta lukevat ja tutkimuksen kohteena olevat henkilöt, sekä suuri yleisö hyväksyvät tutkimuksen tulokset ja sen toteutustavan. Tutkimuksen luotettavuutta osoittaa se, että tutkija on valinnut oikeanlaiset lähestymistavat ja menetelmät tutkimusongelman ratkaisemiseksi ja tutkimuksen toteuttamiseksi. Eettisyys puolestaan ilmenee siinä, että tutkija on toiminut eettisten periaatteiden mukaan tutkimuksen aikana ja että tutkimus on ”tuottanut hyviä asioita sen kohteena oleville ihmisille”<sup>190</sup>.

Tutkielmassani olen pyrkinyt valaisemaan, taustoittamaan ja perustelemaan jokaisen vaiheen ja siinä tekemäni valinnat. Tutkielmani lähtökohta oli kehittää yhteisöllisyyttä kohdetalon asukkaiden välillä, joten koko tutkielman tarkoitus on ollut tuottaa hyviä asioita kohteena oleville ihmisille. Palvelumuo-  
toiluprosessi itsessään on ohjannut jokaisen vaiheen läpivalaisua ja aineiston analysointia pitkin matkaa. Myös aineiston laajuus ja monimuotoisuus on syntynyt muotoiluprosessin myötä. Aaltio & Puusan<sup>191</sup> mukaan aineiston hankinnassa luotettavuus voidaan ottaa huomioon keräämällä samasta tutkimuskohteesta useita aineistoja, mikä voi lisätä tutkimuksen validiutta tulkintoja tehtäessä.

Tutkielmani tarkoitus on ollut myös ymmärtää yhteisöllisyyden muodostumisen ilmiötä. Tutkielmani perustuu vahvasti yhteen tapaukseen, johon on ollut vaikuttamassa niin oma roolini kuin myös osallistuneet henkilöt sekä tutkimuksen aika ja paikka. Aaltio & Puusan<sup>192</sup> mukaan fenomenologinen tutkimus on lähtökohtaisesti ilmiökeskeistä. Tutkimus voi lisätä ymmärrystä ilmiöstä ja tarkentaa ja tehdä näkyväksi sen luonnetta. Aaltio & Puusan mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuus onkin ymmärrettävä laajemmin, sillä tutkijan ja tutkimuskohteen suhde on usein interaktiivinen ja tutkimuksen toteuttamiseen liittyy paljon juuri kohteeseen liittyviä kysymyksiä. Mielekkäämpää onkin puhua siirrettävyydestä, eli pohtia voisivatko tutkimustulokset olla mahdollisia jossakin toisessa tutkimusympäristössä. Luotettavuutta lisää myös se, että eri tutkimuksen vaiheet on avattu selkeästi, havainnollisesti ja yksityiskohtaisesti.<sup>193</sup> Oman kokemukseni perusteella uskon, että yhteissuun-

---

190. Aaltio & Puusa 2021, 175

192. 2021, 180

191. 2021, 184

193. Aaltio & Puusa 2021, 180–181

nittelun työpajat toimisivat hyvin muissakin kohteissa. Työpajojen sisältö ja tulokset riippuvat toki aina osallistujista, mutta yhdessä tekeminen on helppo tapa tutustuttaa ihmisiä toisiinsa ja herätellä yhteisöllisyyden kipinää.

## 7.2 Jatkokehittely

Tutkielmani produktiivisen osion lopputuotoksena syntyi Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki, jota voidaan hyödyntää mihin tahansa kohteeseen, jossa halutaan tukea yhteisöllisen toiminnan muodostumista. Vaikka lähtökohtana on ollut uudiskohde, jossa asukkaat ovat toisilleen tuntemattomia, sopii materiaali myös jo vakiintuneisiin taloyhtiöihin. Oleellista materiaalin käytössä on kuitenkin fasilitaattorin, eli esimerkiksi yhteisökoordinaattoriin tai palvelumuotoilijan rooli toiminnan koordinoinnissa. Materiaali on syntynyt tämän tutkielman kokemusten pohjalta, ja olen pyrkinyt siinä myös kehittämään työpajojen sisältöä eteenpäin.

Palvelumuotoilun menetelmistä löytyisi soveltamalla sopivia ratkaisuja myös asuinalueen yhteisöllisyyden kehittämiseen. Asukkaiden aktiivisella toiminnalla ja alueen omalla kulttuurilla luodaan asuinalueelle mainetta, jonka seurauksen alueen arvostus ja arvo saattavat nousta. Aledinin<sup>194</sup> mukaan asukas yhteisöllisyyden aiheuttamaa kylämäisyyttä arvostetaan myös kaupungeissa, mutta vain osa suomalaisista on valmis olemaan aktiivisesti mukana tekemässä alueestaan eloisampaa. Aledin<sup>194</sup> toteaa, että asumisen toimialalla on tärkeää miettiä ratkaisuja, joilla luodaan edellytyksiä ja autetaan asukkaita luomaan tai kehittämään vahvaa ja kiinnostavaa asuinalueen identiteettiä.

Yksi itselleni yllättävä löydös prosessin aikana oli asumisen kipupisteiden tunnistaminen yhteiskehittämisen työpajoissa. Palvelumuotoilun menetelmät ja yhteiskehittämisen työpajat voivat toimia myös taloyhtiön kehittämisen apuna, kun halutaan ratkoa jotain olemassa olevia haasteita tai kartoittaa asukkaiden tyytyväisyyttä. Yhteissuunnittelua voitaisiin hyödyntää esimerkiksi taloyhtiöiden muutostilanteissa, kuten suurempien remonttihankkeiden yhteydessä.

Ylipäätään palvelumuotoilua tulisi hyödyntää niin rakentamisen kuin asumisen palveluissa yhä enemmän. Ihmiskeskeisten menetelmien avulla varmistetaan, että palvelut ja tuotteet kohtaavat käyttäjänsä, jolloin niiden käytettävyys ja arvo kasvaa. Helamaa & Pylväsen<sup>195</sup> mukaan ihmiset ovat alkaneet toteuttaa

---

194. 2013, 92–94

195. 2012, 17

itseään ja rakentaa omaa identiteettiään asumisen kautta. Yhä useammin asukkaat haluavat vaikuttaa tulevan kotinsa tila- ja sisustusratkaisuihin sekä siihen, millainen kodin lähiympäristö on. Tulevaisuudessa asuntorakentamisen haasteena on ”siirtyminen tuotantolähtöisestä toimintamallista kohti asukkaiden tarpeista lähteviä tuotanto- ja palvelumalleja”<sup>196</sup>. Tila- ja sisustusratkaisusta seuraava taso on talon ”kulttuuri” ja mahdollinen yhteistoiminta, jota voitaisiin alkaa rakentamaan palveluna asumisen ympärille.

---

196. Helamaa & Pylvänen 2012, 17

## Lähteet

- A-Kruunu. (2017) A-Kruunu korostaa asiakkuuden merkitystä. Viitattu 5.3.2023. <https://www.a-kruunu.fi/uutiset/korostaa-asiakkuuden-merkitysta>
- A-Kruunu. A-Kruunu yrityksenä. Viitattu 4.3.2023. <https://a-kruunu.fi/yritys>
- A-Kruunu. Lummetie 6, 01300 Vantaa. Viitattu 18.6.2023. [https://www.a-kruunu.fi/sites/default/files/flipping\\_books/lummetie-6-01300-vantaa/2-3/](https://www.a-kruunu.fi/sites/default/files/flipping_books/lummetie-6-01300-vantaa/2-3/)
- Aaltio, I. & Puusa A. (2021). Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti. P. (2021) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus. 177–188
- Ahola, H., Aro, P., Vuorela, T. (2016). Humour matters in service design workshops. Teoksessa Aaltio, I. & Tunkkari Eskelinen, M. (toim.) Proceedings of The 11th European Conference on Innovation and Entrepreneurship. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 19–25
- Ala-Prinkkilä, M. (2018). Sosiaalisen median käytöllä yhteisöllisyyttä taloyhtiöön. Viitattu 15.5.2023. Kiinteistölehti. <https://www.kiinteistolehti.fi/sosiaalisen-median-kaytolla-yhteisollisyytta-taloyhtioon>
- Ala-Prinkkilä, M. (2018). Isännöintiä parannetaan palvelumuotoilun avulla. Kiinteistölehti. Viitattu 15.5.2023. <https://www.kiinteistolehti.fi/isannointia-parannetaan-palvelumuotoilun-avulla>
- Aledin, S. (2013). Asumisen kulttuurikerros. Teoksessa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta. Helsinki. 15/30 Research Oy. 90–96
- Alhonsuo, M., Siivola, J., Sarantou, M., Miettinen, S. (2023). Storytelling as a Way to Design and Innovate Healthcare Services for Children. In: Pfannstiel, M.A. (eds) Human-Centered Service Design for Healthcare Transformation. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-20168-4\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-031-20168-4_15)
- Anttila, P. (2014). Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>
- ARA. Asukasdemokratia valtion tukemissa vuokrataloissa. Viitattu 4.3.2023. <https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia>
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. (2008a). Asukasdemokratia tavaksi taloon. Opas asukkaalle. Edita Prima Oy.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. (2008b). Yhteistoiminta ja toimiva vuokra-asuminen. Tietoa hyvistä käytännöistä ja toimintamalleista yhteishallinnossa ja asukastoiminnassa asukkaalle ja vuokratalojen omistajille. Edita Prima Oy.
- Birck, R. (2020). Esteetön yhteisöllisyys – Alueellisen yhteisöllisen arjen alkuun auttaminen ja kannattelu. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta. Pro gradu.
- Birck, R. (2020). Pieni yhteisöllisyysopas - vinkkejä yhteisöllisyyden kehittämiseen. Käräjätörmän monisukupolvinen yhteisökylä -hanke. <https://vanhustenkotiyhdistys.fi/wp-content/uploads/2021/06/Pieni-yhteiso%CC%88llisyysopas-RB.pdf>

British Design Council. Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond. Viitattu 15.5.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-works/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>

Bäckgren, N. (2023) "Riskinä on, että rakennamme ongelmia, joista Ruotsi pyrkii eroon" – Selvitys paljastaa hälyttävää tietoa uusista asuinalueista. Helsingin Sanomat. 1.6.2023. Viitattu 15.6.2023. <https://www.hs.fi/kaupunki/helsinki/art-2000009620686.html>

Curedale, R. (2013). Design thinking. Process and methods manual. Topanga. Design Community College Inc.

Francis, J., Giles-Corti, B., Wood, L., Knuiman, M. (2012). Creating sense of community: The role of public space. Journal of Environmental Psychology. 32 (4). 401–409. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2012.07.002>

Gromoff, N. (2021) Yhteisöllisyys taloyhtiön voimavarana. Viitattu 15.5.2023. <https://www.taloesema.fi/yhteisollisyys-taloyhtion-voimavarana/>

Haaranen, J. (2022). Kotilosta omaan kotiin -Tuetun asumisen palvelupolku. Karelia ammattikorkeakoulu. Sosionomi (AMK). Opinnäytetyö.

Hagan, H. (2013). Teoksessa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta. (toim. Karppinen & Paloheimo-Koskipää). Helsinki. 15/30 Research Oy.

Harju, A. (2020). Yhteisö ja yhteiskunta – Gemeinschaft ja Gesellschaft. Kansalaisyhteiskunta.fi Tietopankki. Viitattu 20.8.2023. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/yhteiso-ja-yhteiskunta-gemeinschaft-ja-gesellschaft/>

Harjunen, J. (2016). Miten asuinyhteisöä tehdään ryhmärakennutetussa kerrostalossa? Yhteisöllinen asuminen postmodernina yhteisöllisyytenä ja tilallisenä kysymyksenä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiologia. Pro gradu.

Helamaa, A. & Pylvänen, R. (2012). Askeleita kohti yhteisöasumista. Selvitys yhteisöasumisen muodoista ja toteuttamisesta. Tampere. Tampereen teknillinen yliopisto.

Helminen, M. & Vahtera, L. (2023) Helsingin tulisi kehittää uudenlaisia asumisen tapoja. Helsingin Sanomat 29.5.2023. Viitattu 15.6.2023. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000009613234.html>

Huysalo, V. (2022). Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Rovaniemi. Lapin yliopisto Taiteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Ilmonen, M. (2007). "Vetovoimainen kerrostalo." Teoksessa Kerrostalojen kehittäminen – talotyypiselvitys. Helsinki. Helsingin kaupunkisuunnitteluviraston julkaisuja, 2007:10. 9–19

Immonen, V. (2013). Teoksessa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta. (toim. Karppinen & Paloheimo-Koskipää). Helsinki. 15/30 Research Oy.

Jason, L. A. (1997). Community building: Values for a sustainable future. Praeger Publishers/ Greenwood Publishing Group.

Jyväskylän yliopisto Koppa. 2015a. Fenomenologinen tutkimus. Viitattu 25.3.2023.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/fenomenologinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto Koppa. 2015b. Toimintatutkimus. Viitattu 25.3.2023. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/toimintatutkimus>

Jyväskylän yliopisto Koppa. 2015c. Havainnointi eli observointi. Viitattu 25.3.2023. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetoye>

Kalliomäki, A. (2014). Tarinallistaminen: palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki. Alma Talent.

Karppinen, H. & Paloheimo-Koskipää, L. (toim.). (2013). Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta. Helsinki. 15/30 Research Oy.

Katainen, J. (2020). Yhteisöllinen asuminen lisääntyy tulevaisuudessa. Vuokranantaja 2/2020. <https://vuokranantajat.fi/lehdet/yhteisollinen-asuminen-lisaantyy-tulevaisuudessa/>

Keränen, M. (2013a). Tiivistelmä. Teoksessa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta (s. 159–160). 15/30 Research Oy.

Keränen, M. (2013c). Asumisen tunnekerros. Teoksessa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta. Helsinki. 15/30 Research Oy. s. 75–83

Keränen, M. (2013b). Yhteenveto. Teoksessa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta. Helsinki. 15/30 Research Oy. s. 13–26

Koponen, A. (2020). Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen. Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen toiminnan kehittämisessä Case SenioriSolu™ Kodit. LAB Ammattikorkeakoulu. Muotoiluinstituutti. Teollinen muotoilu. Opinnäytetyö.

Korhonen, M. & Paavilainen, P. & Ronkainen, M. (2021) Poikkeuksellinen tarjonta ja pandemia loivat vuokralaisen markkinat pääkaupunkiseudulle. Tilastokeskus. Viitattu 15.5.2023. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/poikkeuksellinen-tarjonta-ja-pandemia-loivat-vuokralaisen-markkinat-paakaupunkiseudulle/>

Kurki, L. (2002). Persoona ja yhteisö. Jyväskylän yliopisto.

Kuure, E. (2020). Service Design Workshops in Design Practice. Rovaniemi. Lapin yliopisto Taiteiden tiedekunta. Väitöskirja.

LAB University of Applied Sciences. (2023a). Yhteisöllisyys palveluasumisessa – monialaista näkemystä tuottamassa. Viitattu 15.5.2023. <https://blogit.lab.fi/labfocus/yhteisollisyys-palveluasumisessa-%e2%80%92-monialaista-nakemysta-tuottamassa/>

LAB University of Applied Sciences. (2023b). Palvelumuotoilun ja empatian kautta lempeää ja onnellista elämää ikäilyssä. Viitattu 6.3.2023. <https://blogit.lab.fi/labfocus/palvelumuotoilun-ja-empatian-kautta-lempeaa-ja-onnellista-elamaa-ikilyssa/>

Laitio, T. (2013). Teoksessa Tervetuloa tulevaisuuden kotiin! Tutkimustuloksia ja näkemyksiä asumisen tulevaisuudesta. (toim. Karppinen & Paloheimo-Koskipää). Helsinki. 15/30 Research Oy.



Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa. 16.7.1990/649. Viitattu 4.3.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900649>

Lehtonen, H. (1990). Yhteisö. Tampere. Vastapaino.

Malin, L. (2000). Asukkaiden yhteisyyttä etsimässä - kokemuksia Kallahden, Pikku Huopalahden ja Ruoholahden yhteiskerhotiloista. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö. Pro gradu.

Mattelmäki, T. (2007). Yhteissuunnittelu ja osallistuva suunnittelu. Teoksessa Kaasinen, E. & Norros, L. (toim.). (2007). Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu – kohti ekologista systeemiajattelua. Tampere. Teknologiateollisuus ry. s.231–236

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. (2011) Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki. Teknologiateollisuus. 77–97

McMillan, D. W., & Chavis, D. M. (1986). Sense of community: A definition and theory. Journal of Community Psychology, 14, 6–23.

Miettinen, S. (toim.). 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki. Teknologiateollisuus.

Mäenpää, J.. (2013). Palvelumuotoilulla yhteisöllisyyttä opiskelija-asumiseen. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Teollinen muotoilu. Pro gradu.

Norvasuo, M. (toim.) (2010). Asutaan urbaanisti! Laadukkaaseen kapunkiasumiseen yhteisellä kehittelyllä. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisu B 99. Espoo. Aalto-yliopisto, Teknillinen korkeakoulu, Insinööritieteiden ja arkkitehtuurin tiedekunta, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus.

Paalimäki, T. (2023). Helsingissä on yhteisöllisiä vuokrataloja. Helsingin Sanomat 5.6.2023.

Viitattu 15.6.2023. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000009623557.html>

Partti, N.. (2021). Yhteisöllisyyden tukeminen asuinympäristössä – Yhteisöllisen asumisen hyödyt. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Humanistisen alan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Penin, L. (2018). An introduction to service design : designing the Invisible. (E-kirja). Lontoo. Bloomsbury.

Pirttinen, V. (toim.) (2023). Kestävämpää asumista yhteisöllisyyden ja teknologian keinoin – Dwell – älykäs taloyhteisö. Pohjoiset tekijät – Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu 10/2023. Lapin ammattikorkeakoulu oy. <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=13844bde-7555-4ead-b876-0e13f973c358>

Puusa, A. & Juuti. P. (2021) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus.

Rauhala, M. & Vikström. T. (2014). Storytelling työkaluna. Vaikuta tarinoilla bisneksessä (E-kirja). Helsinki. Talentum.

Salo, K. (2019). Yhteisöllisyyttä saadaan aktiivisuudella. Kotitalo-lehti. Viitattu 15.5.2023.

<https://www.kotitalolehti.fi/kuka-hoitaisi-meille-lisaa-yhteisollisyytta/>

- Salo-Toyoki, A. (2021). Strateginen palvelumuotoilu kiinteistökehittämisessä. Kiinteistöuutiset. Viitattu 15.5.2023. <https://kiinteistouutiset.fi/strateginen-palvelumuotoilu-kiinteistokehittamisessa/>
- Sanders, L. (2008). An evolving map of design practice and design research. *Interactions*. Vol. 15 Issue 601. 13–17. <https://doi.org/10.1145/1409040.1409043>
- Sanders, L. & Simons, G. (2009). A Social Vision for Value Co-creation in Design. *Open Source Business Resource*. Ottawa (Dec 2009). 27–34. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/social-vision-value-co-creation-design/docview/1695041594/se-2?accountid=11989>
- Sanders, E. B-N. & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the New Landscapes of Design. *CoDesign International Journal of CoCreation in Design and the Arts*. Volume 4, 2008. 5–18.
- Sanders, E. B-N. & Stappers, P. J. (2013). Probes, toolkits and prototypes: three approaches to making in codesigning. *CoDesign International Journal of CoCreation in Design and the Arts*. Volume 10, 2014. 5–14.
- Steen M., Manschot M. & De Koning, N. (2011). Benefits of Co-design in Service Design Projects. *International Journal of Design*, Vol 5, No 2.
- Stickdorn, M. & Hormess, M. & Lawrence, A. & Schneider, J. (2018). *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. Sebastopol, CA. O'Reilly Media Inc.
- Summa, T. & Tuominen, K. (2009). *Fasilitaattorin työkirja – Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn*. Helsinki. Miktor. [https://fingo.fi/wp-content/uploads/2020/10/Fasilitaattorin\\_tyokirja.pdf](https://fingo.fi/wp-content/uploads/2020/10/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf)
- Säteri, A. (2022). Välimuotoisen asumisen kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Sidosryhmien odotukset ja markkina Varsinais-Suomessa. Turun yliopisto. Kauppakorkeakoulu. Markkinoinnin ja arvoketjujen johtaminen. Pro gradu.
- Takala, S. (2022). Toimistojärkäle muuttui lukaaleiksi Töölössä: Asukkailla oma koirien pesupaikka. *Helsingin Sanomat*. Viitattu 15.6.2023. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000009250346.html>
- Tilastokeskus. (2021) Kolme viidestä alle 40-vuotiaasta asuu vuokralla. Viitattu 14.4.2023. [https://www.stat.fi/til/asas/2020/01/asas\\_2020\\_01\\_2021-10-14\\_tie\\_002\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/asas/2020/01/asas_2020_01_2021-10-14_tie_002_fi.html)
- Tilastokeskus. (2022). Yli puolitoista miljoonaa asuu vuokralla. Viitattu 14.4.2023 <https://stat.fi/julkaisu/cktcn27io352g0b62f6u4sky0>
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki. Talentum Media Oy.
- Trischler, J. & Zehrer, A. & Westman, J. (2018), A designerly way of analyzing the customer experience, *Journal of Services Marketing*, Vol. 32 No. 7. 805–819. <https://doi-org.ezproxy.ulpland.fi/10.1108/JSM-04-2017-0138>
- Tönnies, F. (1957/2002). *Community and Society*. Käänt. Loomis, C.P. New York. Dover Publications. Alkuperäisjulkaisu 1887.

Villanen, Ilari, palvelupäällikkö. A-Kruunu, Helsinki. Teams-haastattelu 24.3.2023. Haastattelijana Satu Karppinen. Tallette kirjoittajan hallussa.

Väliaho, T. (2023). Pienten asuntojen valtaamassa lähiössä naapuri jää etäiseksi: ”Tunnistan vain kaksi ihmistä”. Helsingin Sanomat 2.6.2023. Viitattu 15.6.2023. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000009627071.html>

Väliniemi, J. & Rask, M. (2010). Kuluttajat ja ekologinen asuminen - yhteiskehittämällä kestäviin ratkaisuihin. Teoksessa Asutaan urbaanisti! Laadukkaaseen kapunkiasumiseen yhteisellä kehittelyllä. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja B 99. Espoo. Aalto-yliopisto, Teknillinen korkeakoulu, Insinööritieteiden ja arkkitehtuurin tiedekunta, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus. 349–369

Williams, J. (2005). Designing Neighbourhoods for Social Interaction: The Case of Cohousing. *Journal of Urban Design* 10:2, 195–227.

## **Liitteet**

Liite 1. Tutkimuslupa

Liite 2. Kartoituskysely

Liite 3. Työpaja 1 palautekysely

Liite 4. Työpaja 2 palautekysely

Liite 5. Työpaja 3 palautekysely

Liite 6. Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki, esimerkisivuja

## Liite 1. Tutkimuslupa

### **Suostumus tutkimukseen osallistumisesta**

Lummetie 6a:n asukkaille pidettävät työpajat ovat osa Satu Karppisen palvelumuotoilun pro gradu -työtä Lapin yliopistoon. Opinnäytetyön aiheena on palvelumuotoilun menetelmät taloyhtiön yhteisöllisyyden kehittämisessä. Työpajojen aikana toteutetut tehtävät sekä tilanteessa tapahtuva vuorovaikutus ovat osa tutkimusaineistoa. Aineisto kerätään muistiinpanoin ja valokuvoin. Lopullisessa opinnäytetyössä ei julkaista valokuvia, joissa olisi kuvattu työpajoihin osallistuneita henkilöitä tunnistettavasti, ellei siitä ole erikseen sovittu kuvissa esiintyvien henkilöiden kanssa.

### **Tietosuoja**

Tiedonkeruu tapahtuu täysin luottamuksellisesti ja aineistossa esiintyvien henkilöllisyys salataan kaikissa yhteyksissä, joissa aineistoa esitellään tai siihen viitataan. Kerättyä aineistoa tullaan käyttämään vain edellä mainitussa pro gradu -työssä.

\_\_\_ Annan luvan tutkimusaineiston käyttöön edellä mainitussa tarkoituksessa

---

Aika ja paikka

---

Osallistujan nimikirjoitus ja nimen selvennys

## Liite 2. Kartoituskysely

# Kysely asumisen yhteisöllisyydestä Lummetie 6 a:n asukkaille

Tässä kyselyssä kartoitetaan Lummetien asukkaiden toiveita ja tarpeita asumisen yhteisöllisyydestä ja viihtyvyydestä. Kysely liittyy talossa pidettäviin työpajoihin, jotka ovat osa Satu Karppisen palvelumuotoilun opinnäytetyötä. Kyselyn vastaukset tallentuvat anonymisti. Kyselyn vastauksia käytetään opinnäytetyön aineistona sekä työpajojen sisällön suunnittelussa. Vastausaikaa on perjantaihin 20.1. asti. Kiitos paljon vastaamisesta!

*\* Pakollinen kysymys*

1. Kuinka monta henkeä kodissanne asuu? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- yksi  
 kaksi  
 kolme tai useampi

2. Tunsitko taloon muuttaessasi entuudestaan muita asukkaita? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä  
 En

3. Oletko tutustunut talon muihin asukkaisiin? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä  
 En

## Liite 2

4. Miten olet sopeutunut uuteen kotitaloosi? Vastaa asteikolla 1-5. \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

huonosti

1

2

3

4

5

todella hyvin

5. Kuinka tärkeää kotitalon yhteisöllisyys on sinulle? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

ei lainkaan tärkeää

1

2

3

4

5

todella tärkeää

## Liite 2

6. Mitä sinun mielestäsi kotitalon yhteisöllisyys voisi käytännössä olla? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- naapurit tuntevat toisensa
- naapurilta voi pyytää apua
- naapureita tervehditään pihassa ja rapussa
- talon sisällä voi vaihtaa ja lainata tavaroita naapurien kanssa
- talossa järjestetään asukkaiden yhteisiä tapahtumia
- talossa pidetään yhdessä huolta tiloista esimerkiksi pihatalkoilla
- talon viihtyisyyttä kehitetään yhdessä naapurien kanssa
- talolla on yhteinen viestiryhmä, kuten Whatsapp tai Facebook-ryhmä

7. Tähän voit kertoa vapaasti ajatuksiasi kotitalon yhteisöllisyydestä.

---

8. Miten itse pidät yllä kotitalon yhteisöllisyyttä ja viihtyvyyttä? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- tervehdin naapureita
- haluan osallistua ja vaikuttaa talon toimintaan
- haluan olla mukana järjestämässä yhteisiä tapahtumia
- haluan olla mukana suunnittelemassa yhteisiä tiloja
- en ole kiinnostunut kotitalon yhteisöllisyyden kehittämisestä

9. Tähän voit kertoa lisää siitä, miten pidät yllä kotitalon yhteisöllisyyttä ja viihtyisyyttä.

---

---

---

---

---



## Liite 2

10. Miten haluaisit olla tekemisissä talon muiden asukkaiden kanssa? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- jutella hississä, pihalla, rapussa
- jakaa ja kierrättää tavaroita
- jakaa apua naapurille
- kyläillä tai käydä kahvilla naapurin luona
- järjestää talon yhteisiä tapahtumia muiden kanssa
- käydä yhdessä lenkillä
- en halua olla lähemmin tekemisissä talon muiden asukkaiden kanssa

11. Tähän voit kertoa vapaasti siitä, miten haluaisit olla tekemisissä talon muiden asukkaiden kanssa.

---

---

---

---

---

12. Millaisia tapahtumia haluaisit että talossa järjestettäisiin? Tähän voit kertoa ideoitasi ja toiveitasi vapaasti.

---

---

---

---

---

13. Tuliko vielä jotain mieleen? Tähän voit kertoa vapaasti ajatuksiasi.

---

---

---

---

---

## Liite 2

10. Miten haluaisit olla tekemisissä talon muiden asukkaiden kanssa? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- jutella hississä, pihalla, rapussa
- jakaa ja kierrättää tavaroita
- jakaa apua naapurille
- kyläillä tai käydä kahvilla naapurin luona
- järjestää talon yhteisiä tapahtumia muiden kanssa
- käydä yhdessä lenkillä
- en halua olla lähemmin tekemisissä talon muiden asukkaiden kanssa

11. Tähän voit kertoa vapaasti siitä, miten haluaisit olla tekemisissä talon muiden asukkaiden kanssa.

---

---

---

---

---

12. Millaisia tapahtumia haluaisit että talossa järjestettäisiin? Tähän voit kertoa ideoitasi ja toiveitasi vapaasti.

---

---

---

---

---

13. Tuliko vielä jotain mieleen? Tähän voit kertoa vapaasti ajatuksiasi.

---

---

---

---

---

### Liite 3. Työpaja 1 palautekysely

## Lummetie työpaja 1 palaute

---

Millä mielellä tulit työpajaan? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- innostunut
- jännittynyt
- epäluuloinen
- kiinnostunut
- neutraali

Tähän voit kertoa tarkemmin työpajaa edeltävistä tunneleistasi.

Mitä mieltä olit työpajan tehtävistä? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- hyödyllisiä
- hauskoja
- tylsiä
- turhia
- mielenkiintoisia
- opettavaisia
- innostavia

### Liite 3

Tähän voit kertoa vapaasti siitä, mitä mieltä olit työpajan tehtävistä.

Miten yhteistyö muiden osallistujien kanssa sujui? Asteikolla 1-5. \*

	1	2	3	4	5	
huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hyvin

Miten tutustuit mielestäsi muihin osallistujiin? \*

	1	2	3	4	5	
huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hyvin

⋮

Minkälainen tunnelma työpajassa mielestäsi oli? Voit valita useita. \*

- innostava
- jäykkä
- vaivaantunut
- iloinen
- rento
- energinen
- kodikas

Minkä kokonaisarvosanan antaisit työpajakokemukselle, asteikolla 1-10. \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10

### Liite 3

Minkä kokonaisarvosanan antaisit työpajakokemukselle, asteikolla 1-10. \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10

Mitä olisit toivonut että olisi tehty toisin? Tähän voit kertoa vapaasti.

⋮

Millä mielellä tulet seuraavaan työpajaan? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- odotan kovasti
- vähän epäilyttää
- jännittyneenä
- mukavan rennolla fiiliksellä
- ihan ok

Tähän voit kertoa vapaasti muuta palautetta työpajasta.

## Liite 4. Työpaja 2 palautekysely

### Lummetie työpaja 2 palaute

Millä mielellä tulit työpajaan? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- innostunut
- jännittynyt
- epäluuloinen
- kiinnostunut
- neutraali

Tähän voit kertoa tarkemmin työpajaa edeltävistä tunneleistasi.

Mitä mieltä olit työpajan tehtävästä, jossa kirjoitettiin kerhotilan tarina? \*

- hyödyllinen
- hauska
- tylsä
- turha
- mielenkiintoinen
- opettavainen
- innostava
- mielikuvitusta herättävä
- vaikea

## Liite 4

Mitä mieltä olit työpajan tehtävästä, jossa suunniteltiin kerhotilan kalustusta ja sisustusta? \*

- hyödyllinen
- hauska
- tylsä
- turha
- mielenkiintoinen
- opettavainen
- innostava
- mielikuvitusta herättävä
- vaikea

Tähän voit kertoa vapaasti siitä, mitä mieltä olit tilan kalustus -tehtävästä.

Miten yhteistyö muiden osallistujien kanssa sujui? Asteikolla 1-5. \*

	1	2	3	4	5	
huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hyvin

Miten tutustuit mielestäsi muihin osallistujiin? \*

	1	2	3	4	5	
huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hyvin

## Liite 4

Minkälainen tunnelma työpajassa mielestäsi oli? Voit valita useita. \*

- innostava
- jäykkä
- vaivaantunut
- iloinen
- rento
- energinen
- kodikas

Minkä kokonaisarvosanan antaisit työpajakokemukselle, asteikolla 1-10. \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10

Mitä olisit toivonut että olisi tehty toisin? Tähän voit kertoa vapaasti.

⋮

Millä mielellä tulet seuraavaan työpajaan? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- odotan kovasti
- vähän epäilyttää
- jännittyneenä
- mukavan rennolla fiiliksellä
- ihan ok



## Liite 4

Tähän voit kertoa vapaasti muuta palautetta työpajasta.

## Liite 5. Työpaja 3 palautekysely

### Lummetie työpaja 3 palaute

Millä mielellä tulit työpajaan? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- innostunut
- jännittynyt
- epäluuloinen
- kiinnostunut
- neutraali

Tähän voit kertoa tarkemmin työpajaa edeltävistä tunneleistasi.

Mitä mieltä olit työpajan tehtävästä, jossa tunnistettiin kehitysideoille vastuutahoja (huolto, A-Kruunu, asukastoimikunta, muu) ja sijoitettiin niitä taulukkoon? \*

- hyödyllinen
- tylsä
- turha
- mielenkiintoinen
- opettavainen
- innostava
- vaikea
- puuduttava
- raskas

## Liite 5

Mitä mieltä olit työpajan tehtävästä, jossa tehtiin toteutussuunnitelmaa asukastoimikunnan vastuulla oleville kehitysideoille? \*

- hyödyllinen
- hauska
- tylsä
- turha
- mielenkiintoinen
- opettavainen
- innostava
- mielikuvitusta herättävä
- vaikea

Tähän voit kertoa vapaasti siitä, mitä mieltä olit tehtävistä.

⋮

Miten yhteistyö muiden osallistujien kanssa sujui? Asteikolla 1-5. \*

	1	2	3	4	5	
huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hyvin

Miten tutustuit mielestäsi muihin osallistujiin? \*

	1	2	3	4	5	
huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hyvin

## Liite 5

Minkälainen tunnelma työpajassa mielestäsi oli? Voit valita useita. \*

- innostava
- jäykkä
- vaivaantunut
- iloinen
- rento
- energinen
- kodikas

Minkä kokonaisarvosanan antaisit työpajakokemukselle, asteikolla 1-10. \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10

Mitä olisit toivonut että olisi tehty toisin? Tähän voit kertoa vapaasti.

⋮

Tähän voit kertoa vapaasti muuta palautetta tästä ja muista työpajoista, jos olet niihin osallistunut.

## Liite 5



Mitä ajattelet työpajojen vaikutuksen olevan Lummetien yhteisöllisyyden kehittymiseen? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- ei merkittävää vaikutusta
- jää nähtäväksi
- työpajat kannustavat asukastoimikuntaa yhteisöllisen toiminnan järjestämisessä
- työpajoissa oppi tuntemaan muita asukkaita
- työpajoissa tuli esiin paljon hyviä ideoita talon yhteiseen toimintaan
- työpajat olivat ihan ok, mutta en usko että ne vaikuttavat yhteisöllisyyteen

# Liite 6. Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki, esimerkkisivuja



## Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki

Palvelumuotoilun työkaluja asumisen yhteisöllisyyden kehittämiseen

### Yhteissuunnittelun työpajoissa asukkaat voivat:

Aktivoida asukas-toimintaa

Tutustua naapureihin rennon, yhteisen tekemisen kautta

Tuoda esiin asumisen epäkohtia ja ratkoa konflikteja

Selkiyttää vastuunjako esimerkiksi huoltoyhtiön ja isännöitsijän välillä

Ideoida talon yhteistä toimintaa

Suunnitella talon yhteisten tilojen sisustusta ja käyttöä

#### Nimi, ikä, miten asuu

#### Harrastukset, kiinnostuksen kohteet

#### Sosiaalisuus

#### Yhteisöllisyys



#### Kipupisteet

#### Yhteisten tilojen käyttö ja tapahtumat

sauna pyöräkellari vuunuvanasto asukastila

Asukaspersoonatehtävän planssi

8 YHTEISÖLLISEN ASUKASTOIMINNAN TYÖKALUPAKKI

- Nimi, ikä, miten asuu
- Harrastukset, kiinnostuksen kohteet
- Sosiaalisuus (Miten on tekemisissä muiden asukkaiden kanssa?)
- Yhteisöllisyys (Millaista yhteisöllisyyttä henkilö tarvitsee tai kaipaa kotitalossa?)
- Kipupisteet (Onko henkilöllä jokin ongelma tai hankaluus, johon yhteisöllisyys voisi auttaa?)

Ryhmät työskentelevät omassa rauhassaan noin 15–20 minuuttia, jonka jälkeen jokainen ryhmä sai esitellä muille oman hahmonsensa. Muut ryhmät voivat täydentää tai kommentoida muiden hahmoja.

#### Tehtävä 2: Asukaspersoonat yhteisissä tiloissa ja tapahtumissa.

Ryhmät voidaan pitää samoina tai jakaantua uusiin ryhmiin. Jokainen ryhmä valitsee itselleen yhden asukaspersoonista. Planssin alaosaan merkitään myös kaikki talossa käytössä olevat kaikille asukkaalle yhteiset tilat, ulkona ja sisällä. Tämä osuus tehdään yhdessä koko ryhmän kanssa, jotta kaikille ryhmillä on samat tilat käytössä.

Sitten ryhmän kesken mietitään, mitä ja miten hahmo käyttää yhteisiä tiloja. Lisäksi ryhmä ideoi hahmoa kiinnostavia yhteisiä tapahtumia yhteisiin tiloihin. Tehtävä toteutetaan samalle planssille post-it-lapuille kirjoittaen.

**Ideataulu.** Työpöjätilan seinään kiinnitetään "XX-talon Ideataulu", johon osallistajat saavat käydä taukojen aikana kirjaamassa omia ajatuksiaan. Ideoiden kirjaamisen voi toteuttaa myös ohjatusti, jolloin sille annetaan vaikka 15 minuuttia aikaa työpajan lopuksi.

Ideatauluun kerätään asukkaiden ajatuksia, joita ei välttämättä tule ilmi työpöjien aikana, mutta jotka ovat hyödyllistä tietoa työpöjien pitäjille. Ideatauluun voidaan täyttää valmiiksi esimerkiksi kartoituskyselystä tulleita ajatuksia tai ideoita.

Taulun osiot jaotellaan neljään osaan: 1. Mitä yhteisöllisyys on. 2. Yhteiset tapahtumat 3. Viihtyisyyttä parantaisi 4. Kipupisteet

YHTEISÖLLISEN ASUKASTOIMINNAN TYÖKALUPAKKI 9

# Liite 6. Yhteisöllisen asukastoiminnan työkalupakki, esimerkkisivuja

## Työpaja 3

### Teemat ja tavoitteet:

- asukkaita tulleiden kehitysideiden jatkojalostaminen
- yhdessä tekeminen ja suunnittelu
- pidemmän tähtäimen suunnitelmien tuottaminen asukastoiminnan käyttöön

### Esimerkkialkautalu

18.18-18.15 lämmittely ja esittely  
 18.15-18.40 Tehtävän 1 esittely: toimenpiteiden vastuun luokittelu ja niiden sijoittelu taulukkoon. Tehtävä 1 tehdään yhdessä ryhmässä.  
 18.40-19 Tehtävä 1 purku: katsotaan onko kaikki oikeissa paikoissa  
 19.00-19.05 tauko  
 19.05 Äänestys kaikista ideoista  
 19.10 Tehtävä 2: ryhmä tekee toimintasuunnitelmat  
 19.30 Tehtävä 2 purku  
 19.45 kiitokset, seuraavat stepit, palaute

### Lämmittely ja esittely

Uudiskohde: Kerro, oletko jo kotiutunut uuteen taloon/asuntoon/ympäristöön ja mikä on auttanut kotiutumisessa. Kaikki: Mikä tekee kodista kodin?

### Tehtävä 1: Vastuutahot

Fasilitaattori on kerännyt innallisia lapuille erilaisia kehitysideita, joita asukkailla on tullut kyselyiden ja työpajojen aikana. Laput jaetaan osallistujien kesken ja jokainen saa vuorollaan kertoa lapustaan, yhdessä mietitään kuka sen toteutuksesta vastaa. Koko ryhmän kesken voidaan mennä läpi muutama kierros ja sen jälkeen jokainen voi täyttää omatomaisesti omat lappunsa.

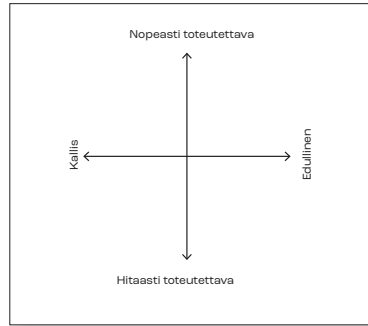
### Vaihtoehdot:

A = asukastoimikunta  
 H = huolto  
 O = omistaja/isännöitsijä/vuokranantaja  
 M = muu tai ei tiedossa



Jokaiseen lappuun merkitään sitä vastaavalla kirjaimella vastuutaho. Kun kaikki (tai sopiva määrä) ideoita on luokiteltu, aletaan sijoittamaan niitä taulukkoon. Aloitetaan yhdessä ja sen jälkeen jokainen voi ottaa lappuja ja viedä niitä taulukkoon.

Taulukossa on kaksi janaa:  
 Nopeasti toteutettava > < Hitaasti toteutettava  
 Edullinen > < Kallis



## Kerhotilan käyttö

Mistä avain?	Miten varataan?
Käyttötavat	Kerhotilan tavarat
Käytön jälkeen	Tilan tarkastaminen

## Toteutus suunnitelma

Toiminta/idea/haaste: \_\_\_\_\_

Milloin toteutetaan? \_\_\_\_\_

Mitä maksaa? \_\_\_\_\_

Ketä tarvitaan mukaan toteutukseen? \_\_\_\_\_

Kuka on vastuhenkilö? \_\_\_\_\_

Mitä tarvikkeita trns. tarvitaan? \_\_\_\_\_

Miten toiminnasta viestitään muille asukkaalle? \_\_\_\_\_

Muuta huomioitavaa: \_\_\_\_\_

