

Lähipalvelut osana ympäröivää kaupunkia

-Asukkaiden kokemuksia lähipalveluista

Pia Harmokivi, Antti-Pekka Hokkanen, Jesse Tauriainen, Liina Tiainen, Julia Virmaa
14.12.2016

HALKAS15 erikoiskurssi syksy 2016
Tampereen Yliopisto

LÄHIPALVELUT OSANA YMPÄRÖIVÄÄ KAUPUNKIA - Asukkaiden kokemuksia lähipalveluista

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto

Johtamiskorkeakoulu

Kunta- ja aluejohtaminen

HALKAS15 erikoiskurssi syksy 2016

Pia Harmokivi, Antti-Pekka Hokkanen, Jesse Tauriainen, Liina Tiainen, Julia Virmaa

LÄHIPALVELUT OSANA YMPÄRÖIVÄÄ KAUPUNKIA - Asukkaiden kokemuksia lähipalveluista

39 sivua

Avainsanat: Lähipalvelu, asuinalueperusteinen kehittäminen, saatavuus ja saavutettavuus, sähköiset palvelut, palveluiden keskittäminen

Tämä tutkimus käsittelee lähipalveluita osana ympäröivää kaupunkia. Teemaa lähestytään tamperelaisten palveluiden käyttäjien näkökulmasta. Tämän lähestymistavan tarkoituksena on ilmentää heidän käsityksiään siitä, mitä lähipalvelu heille merkitsee, mitkä palvelut ovat heille lähipalveluita ja kuinka he kokevat heidän käyttämiensä lähipalveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden. Perehdymme myös asukkaiden kokemuksiin palveluiden keskittämisestä sekä sähköisten palveluiden asemasta.

Tutkimus liittyy teoreettisilta lähtökohdiltaan asuinalueperusteiseen kehittämiseen (Neighbourhood governance) sekä asukkaiden palvelukokemuksiin. Tutkimuksessa pyritään tuomaan esille etenkin lähipalvelu-termin monitulkintaisuudesta avautuvat kehittämisen haasteet. Tutkimus on kvalitatiivinen ja se toteutettiin haastattelemalla kuuttatoista satunnaisesti valittua kuntalaista Tesoman kaduilla ja yrityksissä, Tipotien sosiaali- ja terveysasemalla sekä Lielähtikeskuksessa. Lisäksi tutkimusta varten on haastateltu Tampereen kaupungin kehittämisyksikön viranhaltijaa, jonka haastattelusta haettiin sekä ideoita asukkaiden haastatteluihin, että konttaria kunnan viranhaltijan ja asukkaiden, eli palveluiden käyttäjien, välillä.

Tutkimuksesta käy ilmi asuinalueen ja sen palveluiden tärkeys, vaikka asukkaat rakentavatkin käsityksensä asuinalueestaan ja käyttämistään palveluista omista lähtökohdistaan. Palveluita kehitettäessä on olennaista kiinnittää enemmän huomiota palveluiden laatuun ja saatavuuteen kuin fyysiseen sijaintiin. Tampereella asuinalueiden rajat koetaan melko diffuuseiksi ja palveluita saatetaan käyttää ristiin rastiin asuinalueiden välillä. Tämän tutkimuksen valossa vaikuttaa siltä, että palveluihin ollaan verrattain tyytyväisiä, vaikka parannettavaa löytyykin. Asukkaat ovat myös aidosti ilahuneita, että heidän mielipidettään tiedustellaan. Kaupunkikuvan ja palvelurakenteen ollessa jatkuvasti muutoksessa on hyvä huolehtia siitä, että asuinalueita jatkossakin kehitettäessä pyritään huomioimaan asukkaat. Näin asukkaiden lähipalveluiksi mieltämät palvelut pysyvät edelleenkin toimivana osana asuinaluetta ja ympäröivää kaupunkia.

Sisällysluettelo

1 Johdanto	3
2 Tutkimusongelma	6
3 Teoreettinen viitekehys	7
3.1 Neighbourhood planning lähtökohtana	7
3.2 Palveluiden maailma.....	9
4 Aineiston esittely ja tutkimusmenetelmät	14
4.1 Kvalitatiivinen tutkimus ja haastattelut.....	14
4.2 Tutkimuksen toteutus.....	16
4.3 Aineiston käsittely	17
5 Analyysi	19
5.1 Asukkaiden palveluympäristö.....	19
5.2 Palveluiden käytettävyys	22
5.3 Palveluiden fyysinen saavutettavuus	28
6 Tulkinta ja johtopäätökset	33
7 Mahdollinen jatkotutkimus	36
Lähteet	37
Liitteet	39
Liite 1 Haastattelurunko	39

1 Johdanto

Palvelut ovat olennainen osa kuntalaisen elämää ja arkea. Palveluita käytetään päivittäin ja suuren osan palveluista tarjoaa julkinen sektori, eritoten kunta. 1900-luvulla hyvinvointivaltiota rakennettaessa, palveluverkosto kasvoi kasvamisestaan, mutta 2010-luvulle tultaessa erilaiset taloudelliset realiteetit ovat pakottaneet useat kunnat supistamaan ja uudelleen organisoimaan omaa palveluverkostoaan kustannustehokkaamman toiminnan toivossa. Julkisen sektorin palvelutarjonnan ei ole kuitenkaan suotavaa perustua pelkästään mahdollisimman alhaiseen hintaan, vaan esimerkiksi myös vaikuttavuus on hyvä ottaa huomioon. Kuka olisikaan parempi kertomaan palveluista ja niistä saaduista kokemuksista kuin kuntalainen itse? Tästä syystä julkisen sektorin palveluita kehitettäessä yhä useammin myös palveluiden käyttäjät pyritään ottamaan mukaan kehittämisprosessiin.

Tutkimuksemme on osa kunta- ja aluejohtamisen opintosuunnan syksyn 2016 syventävää kurssia, joka toteutettiin yhdessä Tampereen kaupungin kanssa. Tutkimuskohteeksi valikoitui naapuruston kehittäminen lähipalveluiden näkökulmasta, jolle sekä kontekstia, että taustatietoa tarjoaa Oma Tesoma -hanke. Tesoman asukkaiden osallisuus ja osallistuminen toimii hankkeessa kehityksen promootorina, joten Oma Tesoma -hankkeen voidaan nähdä tarjoavan hyvän esimerkin kaupungin organisoimasta asuinalueperusteisesta kehittämisestä, jossa kuntalaisten mielipiteet ja panos otetaan vahvasti mukaan alueen kehittämisprosessiin. Tesoman kaupunginosa toimii työssämme kuitenkin vain tapausesimerkkinä ja näin ollen itse tutkimusta voi hyödyntää minkä tahansa kaupunginosan kehittämisessä.

Tampereen kaupungin halu ottaa kuntalaiset mukaan oman asuinalueensa palveluiden kehittämiseen juontaa juurensa Tampereen kaupunkistrategiaan, jossa osallisuus on vahvasti läsnä. Strategia pyrkii toteuttamaan visiota ”Yhteinen Tampere -Näköalojen kaupunki”. Kaupunkistrategian toteuttamisessa on erilaisia toimintatapoja muun muassa toimiminen avoimesti ja rohkeasti, vastuullisesti ja yhdessä. Yhdessä toimimista kuvataan näin:

”Otamme kaikki mukaan kaupungin kehittämiseen. Toimintamme pohjautuu kumppanuuteen. Luomme yhdessä tekemiselle luottamuksellista ja kannustavaa ilmapiiriä.”

Strategian mukaan visioita ja toimintatapoja konkretisoidaan painotuksilla, jotka ulottuvat vuoteen 2025, sekä tavoitteilla vuosille 2014 - 2017. Painotukset on jaettu viiteen teemaan, jotka ovat yhdessä

tekeminen, ennaltaehkäisy ja hyvinvointierojen kaventaminen, elinvoima ja kilpailukyky, kestävä yhdyskunta ja tasapainoinen talous sekä uudistuva organisaatio. ‘Yhdessä tekeminen’ tarkoittaa strategiassa osallistumisen kannalta muun muassa seuraavaa: palveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon osallistutaan laajasti, minkä on tarkoitus tukea palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja kustannustehokkuutta. Kaupunki mahdollistaa omaehtoisen toiminnan ja kannustaa huolehtimaan itsestään sekä muista. Lisäksi kaupungin tuottaman tiedon tulee olla avointa ja omaehtoista toimintaa tukevaa. Vuosien 2014 - 2017 tavoitteiksi on määritelty muun muassa palveluiden käyttäjien, tuottajien ja sidosryhmien palveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon osallistumisen sekä kuntalaisten ja yhteisöjen omaehtoisen toiminnan (esim. tilojen käyttö) mahdollistaminen. Lisäksi tavoitellaan henkilöstön vahvempaa osallisuutta ja selkeämpää uutta hallintomallia. (Tampereen kaupunkistrategia 2025 ”Yhteinen Tampere – näköalojen kaupunki”.)

Tampereen kaupungin pormestariohjelmassa yhtenä painopisteenä on kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen. Käyttöön otetaan mahdollisuuksien mukaan suora pormestariavaali, osallistuvan budjetoinnin kokeilu, aluelautakuntamalli ja säännölliset asukastapaamiset verkossa. Suoraa demokratiaa vahvistetaan verkko-osallistumista ja käyttäjädemokratiaa kehittämällä. Myös yhteistuotantoa eli palvelunkäyttäjän osallisuutta palvelun tuottamisessa kokeillaan erikseen sovittavassa palvelukokonaisuudessa ja arvioidaan siitä saatavat kokemukset. (Tampereen kaupunki. Pormestariohjelma 2013-2016.) Tämä tutkimus toimii yhtenä osana Tampereen kaupungin strategian jalkauttamista ja vastaa ‘yhdessä tekemisen’ tavoitteeseen. Tutkimus toimii myös pormestariohjelman tavoitteiden mukaisesti lisäten kuntalaisten osallisuutta.

Tampereen kaupungin painotukset ja niiden kautta muodostuneet hankkeet (muun muassa Oma Te-soma) kertovat, että kaupunki pyrkii harjoittamaan Uutta julkista hallintaa (New Public Governance). Hallinnalla tarkoitetaan verkostomaista, yhteistyöhön ja neuvotteluun perustuvaa, monitoimijaista ja sektorirajat ylittävää tapaa hallinnoida yhteiskuntaa. Tämä nähdään keinona ratkaista kompleksisia ongelmia. (Kuokkanen 2016, 127.) Hallinnan näkökulmasta kunnan tehtävien hoitamisessa keskiöön nousee yhteistyö eri toimijoiden välillä. Tässä kontekstissa kuntalaiset voidaan nähdä yhtenä kunnan sidosryhmänä. Demokratian näkökulma täydentää hallinta-ajattelua. Kuntalainen ja asukas nähdään siinä osallisena ja osallistujana kunnan asioihin ja kunnan kautta taas alueyhteisöön (Haveri, Antti-roiko 2009, 200 - 201). On kuitenkin myös muistettava, että vaikka verkostomaisessa hallinnassa valta ja vastuu jakautuvat usealle toimijalle, kunnalla on kuitenkin velvollisuus ja päävastuu järjestää sille kuntalaissa (410/2015) säädetyt tehtävät, sekä hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa tehtävät sekä viranomaistehtävät.

Tämän tutkimuksen taustat liittyvät siis olennaisesti valtakunnalliseen ja osittain myös globaaliin tarpeeseen järjestää palveluita käyttäen Uuden julkisen hallinnan periaatteita apuna. Tampereen kaupunki pyrkii linjauksillaan vastaamaan haasteeseen ja implementoimaan uudistuksia muun muassa erilaisten hankkeiden avulla. Kaupungin linjaukset toimivat strategisina suunnan näyttäjinä tälle työlle.

2 Tutkimusongelma

Asuinalueperusteinen kehittäminen, eli ‘naapuruston kehittäminen’, jota esitellään teoreettisesti seuraavassa luvussa, puhuttaa tällä hetkellä Tampereella. Kaupunki pyrkii aktiivisesti parantamaan palveluverkostoaan niin, että se tavoittaa kaupunkilaiset mahdollisimman hyvin. Kehittämisprosessiin kaupunki haluaa ottaa mukaan asuinalueiden asukkaat, jotta perinteisen ylhäältä alaspäin tapahtuvan kehittämisen lisäksi pystyttäisiin hyödyntämään myös alhaalta ylöspäin tapahtuvaa innovointia. Tätä ruohonjuuritason kehittämistä hyödyntääkseen Tampereen kaupungin on hyödyllistä kuulla asuinalueiden asukkaita.

Asuinalueiden yhtenä kulmakivenä ja elinvoiman takaajana on totuttu pitämään alueella sijaitsevia palveluita eli lähipalveluita. Tampereen kaupungin palveluverkoston kehittämisen kannalta on keskeistä ymmärtää, kuinka asukkaat kokevat lähipalvelun käsitteen. Millainen käsitys tamperelaisilla on lähipalveluista? Onko mahdollisimman läheinen sijainti lähipalvelun tärkein piirre vai tarkoittaako etuliite “lähi” mahdollisesti kuntalaisille läheisenä eli helposti lähestyttävänä koettavaa palvelua? Voiko digipalvelu olla lähipalvelu, koska “sen voi löytää omasta kodistaan”? Mitä mieltä kuntalaiset ovat palveluiden keskittämisestä? Koetaanko sen helpottavan lähipalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta? Pyrimme vastaamaan tutkimuksessamme näihin kysymyksiin.

Tutkimusongelmaksi muotoutui kysymys: **Miten lähipalvelut toimivat osana asuinaluetta ja ympäröivää kaupunkia?**

Tutkimusongelma jakaantui neljään osaongelmaan:

1. Kuinka ihmiset kokevat palveluiden saavutettavuuden ja saatavuuden?
2. Millaiset palvelut kuntalaiset mieltävät lähipalveluksi?
3. Millainen on sähköisten palveluiden asema?
4. Miten kuntalaiset kokevat palveluiden keskittämisen palvelukeskuksiin?

3 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksemme teoreettinen viitekehys on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa tarkastelemme asuinalueita eli naapurustoa ja siihen linkittyviä erilaisia käsitteitä. Pyrimme myös valottamaan asuinalueperusteisen kehittämisen keskeisiä haasteita. Toisessa osassa sukellamme palveluiden maailmaan ja avaamme tutkimuksemme kannalta keskeisten palveluihin liittyvien käsitteiden kenttää. Pureudumme laajasti myös sähköisiin palveluihin. Osioiden tarkoituksena on liittää tutkimuksemme osaksi ilmiötä koskevaa aiempaa tieteellistä keskustelua, avata siihen liittyviä keskeisiä käsitteitä sekä tarjota aineiston ja ilmiön tulkinnalle tarvittavia aineksia.

3.1 Neighbourhood planning lähtökohtana

Asuinalue tai *naapurusto* ('Neighbourhood') voidaan ymmärtää kokonaisuutena, joka sisältää tiettyjä piirteitä. Sitä määrittävät maantieteelliset rajat, jotka kuitenkin tarkentuvat subjektiivisesti henkilöstä ja tilanteesta riippuen. Se voi muovata tai tukea sekä yksilöllisten, että kollektiivisten identiteettien kehittymistä. Asuinalue mahdollistaa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen toisten kanssa sekä täyttää asukkaansa perustarpeet, kuten asumisen, ostosten, terveydenhuollon ja koulutuksen. (Lowndes & Sullivan 2008, 56.) On kuitenkin tärkeää huomata, että asuinalue tuottaa asukkaalleen arvoa vain silloin, kun nämä piirteet tuottavat positiivisia kokemuksia, eivätkä naapuruston tarjoamat kohtaamiset muiden kanssa aiheuta esimerkiksi turvattomuutta tai rasismien kokemuksia. (Lowndes & Sullivan 2008, 57.)

Neighbourhood governance hallinnan muotona näkee naapuruston sopivana alueena sellaiseen palveluiden suunnitteluun ja tuottamiseen, jossa myös asukkaille voidaan tarjota mahdollisuus osallistua (Tuurnas 2016, 1078). Osallistumismahdollisuuden ja sitä kautta asukkaan äänen ja jopa kontrollin voimistumisen voidaan nähdä lisäävän asukkaiden 'voimaantumista' (Lowndes & Sullivan 2008, 57).

Mallia Tesoman kehittämiseksi on haettu tutkimalla englantilaisen Neighbourhood Planning -konseptin (myöhemmin 'naapurustosuunnittelu') lähtökohtia ja toimintakäytäntöjä. Naapurustosuunnittelukonseptin tutkiminen on kiintoisaa sen vuoksi, että pohjoismainen yhdyskuntatyö on lähtöisin brittiläisestä perinteestä (Bäcklund & Kanninen 2015, 5). Pohjoismaiseen kontekstiin istuu naapurustosuunnittelua paremmin termi *asuinalueperusteinen kehittäminen asukkaiden osallistumisen avulla*.

Asuinalueperusteinen osallistuminen nostaa esiin kysymyksen asuinalueen rajaamisesta. Kiinnittyvätkö osallistumisen motiivit maantieteelliseen alueeseen? Perustellusti voidaan olettaa, että motiivit nousevat enemmänkin omaa elämää koskettavista asioista. Jos asia ei suoranaisesti kosketa, niin liittymistä ei tapahdu hyvin suppeallakaan maantieteellisellä alueella. Asuinalueperusteisilla osallistumisnäkemyksillä on pohjansa käytännön tason yläpuolella. Asuinalueen merkitys määritelläänkin yleisempänä ihmisten hyvinvointia ylläpitävänä tekijänä. (Bäcklund & Kanninen 2015, 10.)

Asuinalueperusteiseen osallistumiseen liittyy haaste tasapuolisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Vaarana on nähty, että äänekkäimpien osallistujien kannat kuuluvat eniten ja ratkaisevat suuntaa. Voimakkaasti oman alueen puolia pitävien on nähty mahdollistavan ‘nimbyilyn’, jonka seurauksena pieni alue saattaa kehittyä suuremman kustannuksella. Toisaalta taas äänekkäimpien osallistujien suuri aktiivisuus ja mielipiteiden näkyvyys on nähty kehittävän koko asuinaluetta. (Bäcklund & Kanninen 2015, 11.) Pienten paikkakuntien ja kuntaliitosten yhteydessä nimbyily on nähty kuuluvan osana politiikkaan. Joskus se on nostettu jopa tavoitteeksi. Tosiasia lienee kuitenkin se, että jokaisen asukkaan ääntä ei kehittämisessä voida huomioida tasaveroisesti. Silloin asuinalueperusteinen kehittämisen tehtäväksi jää paikallisten erityispiirteiden esiin tuominen ja niiden saattaminen päättäjien tietoisuuteen. (Bäcklund & Kanninen 2015, 11.)

Jos asuinaluetta kehitetään kaupunkisuunnittelun osana, lyökö suunnitelma lukkoon asuinalueen tulevaisuuden vuosiksi eteenpäin? Kuinka notkeaa on asuinalueen kehittäminen? Tarve suunnitelman muutoksesta tulisi välittyä nopeasti ison organisaation strategisiin suunnitelmiin. Muutoin vaarana on, että ruohonjuuritasolta nouseva tarpeiden muutos jää näpertelyksi (‘bottom only’), jolloin kytkentä sinne, missä suunnittelun sisältöjä ja toiminnan pelisääntöjä määritellään, katkeaa. Mitä enemmän poliittinen ohjaus kontrolloi paikallisen tason sisältöjä, sitä vähemmän jää tilaa paikallisille toimijoille itselleen muovata tavoitteitaan. (Bäcklund & Kanninen 2015, 11.)

Englannin naapurustosuunnittelukonseptin istuttaminen suomalaiseen kontekstiin ei suju ongelmitta. Samat haasteet paikallisuudesta, edustavuudesta ja vaikuttavuudesta vaivaavat kummankin maan osallistumiskeskustelija. Kontekstien erilaisuus rakentuu muun muassa välimatkoista ja asukastiheydestä sekä asuinalueen määrittelystä. Tiheään asutuilla alueilla palvelut on mahdollista järjestää tiheämmin. Ratkaisu voi olla myös toisenlainen, esimerkiksi Länsi-Tampereella usean hyvin erilaisen asuinalueen palvelut on keskitetty saman katon alle.

3.2 Palveluiden maailma

Palveluiden käsite ja sisältö yllättävät epäselvyydellään. Arkielämässä palvelut voidaan ajatella jonkin organisaation tuottamiksi toiminnoiksi, mutta toisaalta sanalla *palvelu* voidaan viitata myös sisältöön. Toiminnallisesta näkökulmasta palvelu voidaan käsittää toimintana, joka toteutuu palveluntarjoajan ja asiakkaan (tai muun) välisessä vuorovaikutuksessa. Palvelun keskeinen ominaisuus on aiheettomuus. Yksi tapa hahmottaa palvelua on verrata sitä tuotteeseen, joka taas on luonteeltaan konkreettinen. Useimmiten palvelun tavoitteena on vastata asiakkaan tai käyttäjän tarpeeseen, mutta osa palveluista vastaa ennemminkin yhteiskunnan kuin yksilön tarpeeseen. Tällaista palvelua edustaa esimerkiksi poliisi. (Stenvall & Virtanen 2012, 43 - 48.)

Poliittinen päätöksenteko määrittää osaltaan julkisia palveluita, mutta palvelut ovat silti arvaamattomia siten, että palvelutilanne voi tuoda esiin asioita, joita palvelun antaja tai saaja eivät olleet osanneet odottaa. Kysynnän ja tarjonnan käsitteet ovat olennaisia palveluiden yhteydessä, mutta niihin liittyy useita erityispiirteitä julkisten palveluiden kontekstissa. Julkiset palveluntarjoajat eivät voi yksityisten tapaan valita asiakkaitaan ja siten ohjata kysyntää. Kysynnän arviointi on haastavaa ja lakisääteiset palvelut on pystyttävä tuottamaan niitä tarvitseville. Julkisen palveluntarjoajan intressinä on usein vähentää palvelun kysyntää. (Stenvall & Virtanen 2012, 45 - 46.)

Toimiva julkinen palvelu tuottaa arvoa eli ne ovat hyödyllisiä käyttäjien, toteuttajien ja yhteiskunnallisten tavoitteiden kannalta. Jossain palvelussa arvo realisoituu välittömästi, toisissa vasta vuosien kuluttua. Christian Grönroos (1998) on jakanut palvelun laadun tekniseen ja toiminnalliseen. Teknisellä laadulla hän kuvaa palvelun lopputulosta ja toiminnallisella laadulla palveluprosessin toteutusta. Julkisia palveluita ei voida arvioida vain palvelutapahtuman onnistumisen valossa, sillä toimiva palvelu voi tuottaa käyttäjälle myös yleisemmin käsityksiä julkisesta toiminnasta ja sen luotettavuudesta. (Stenvall & Virtanen 2012, 52 - 54.)

Lähipalvelu -termi avaa palvelun käsitettä lisää. Lähipalvelut ovat keskeinen osa kuntalaisen arkea, joten asuinalueperusteisessa kehittämisessä ei voida sivuuttaa lähipalveluiden kehittämistä. Haastetta lähipalveluiden kehittämiseen tuo lähipalvelu-termin laaja-alainen tulkinta. Ei ole olemassa yhtä oikeaa määritelmää lähipalveluille, sillä termillä voidaan katsoa olevan niin monta määritelmää kuin on määrittäjiäkkin. Kaikilla kuntalaisilla on omat tarpeensa ja lähtökohtansa, joten jokainen määrittelee lähipalvelun hieman eri lailla. (Kuopila & Nieminen 2014, 3.)

Yleinen määritelmä lähipalvelulle on fyysisesti lähellä oleva palvelu, joka on tärkeä osa hyvää arkea. Tämä määritelmä on kuitenkin hieman puutteellinen, sillä lähipalvelu on enemmän, kuin vain fyysisesti lähellä sijaitseva palvelu. Pelkkä fyysisen matkan mittaaminen ei ota huomioon esimerkiksi palvelun saatavuutta. Asia ilmenee esimerkiksi sähköisissä palveluissa, joissa palvelu voi sijaita hyvinkin kaukana, vaikka samaan aikaan palvelu olisi helposti saavutettavissa. Asiaa voidaan tarkastella myös toiseen suuntaan; palvelu voi olla fyysisesti lähellä, mutta kuitenkin saavuttamattomissa, esimerkiksi pitkän jonotuksen takana. (Kuopila & Nieminen 2014, 4.)

Lähipalvelu -termin määrittelyä hankaloittaa myös termin muutos ajassa. Esimerkiksi edellä mainittu tietoyhteiskuntakehitys ja palveluiden digitalisointi muuttaa koko ajan käsitystämme palveluiden saavutettavuudesta ja saatavuudesta. On todennäköistä, että tämä kehitys vauhdittuu lähivuosina entisestään. Muutos ei kuitenkaan ole vähentänyt palveluiden merkitystä kuntalaisten elämässä tai kunnan toiminnassa, joten on tärkeää pyrkiä ymmärtämään kuntalaisten erilaisia käsityksiä lähipalveluista, jotta niitä kyettäisiin kehittämään. (Kuopila & Nieminen 2014, 4.)

Suomen kuntaliiton verkkojulkaisussa (2014) ”Lähipalvelut – mitä nekin nyt ovat?” määritellään kunta- ja aluetason lähipalvelut näin:

”Lähipalveluja väestö tai ainakin osa asukkaista käyttää toistuvasti, jopa päivittäin. Lähipalvelut tarjotaan kuntalaisten lähiympäristössä. Niiden piiriin on helppo hakeutua, tai ne tuodaan ihmisille kotiin. Lähipalvelun tulee olla myös vammaisten saavutettavissa. Kaksikielisissä kunnissa palveluja tulisi tarjota sekä suomen että ruotsin kielillä.”

Muodostettaessa tätä kunta- ja aluetason määritelmää, on käyty läpi maakuntaliittojen, sairaanhoitopiirien sekä 2000 - luvulla tehtyjen kuntaliitosselvitysten ja yhdistymissopimusten materiaalia. Näissä dokumenteissa lähipalveluiden tehtäväkohtainen määrittely oli puheena vähäistä. Kuntien usein käytämä määritelmä pohjautuu Suomen Kuntaliiton (2009) julkaisuun ”Kuntalaisen paras: Uudistuvat lähipalvelut”. Valtakunnallisella tasolla lähipalveluiden määrittäminen yksiselitteisesti on käytännössä mahdotonta. Moniselitteisyys luo tilanteen, jossa määrittelyn erilaisia vaihtoehtoja on lukuisia. Lähipalveluiden tarkastelun viitekehys muodostuukin lähtökohtaisesti aina aika- ja paikkasidonnaisesti. (Kuopila & Nieminen 2014, 8 - 9.)

Vaikka lähipalvelu-termin määrittäminen yksiselitteisesti ei käytännössä olekaan mahdollista, on kuitenkin tärkeää keskustella lähipalveluista, esimerkiksi erilaisten hankkeiden yhteydessä. Kunta- ja

palvelurakenteen murroksesta puhuttaessa juututaan usein keskusteluun rakenteista, organisaatioista tai rahoituksesta. Vähintäänkin yhtä tärkeää olisi keskustella myös siitä, mitä asiakkaat ja kuntalaiset odottavat lähipalveluiltaan. Tämä ”oma palvelukokemus” on näkökulma, jonka avulla kuntalainen arvioi saamiaan palveluita. Kunta- ja palvelurakenteen muutos vaikuttaa kuntalaisten palveluihin monin tavoin ja uusista rakenteista huolimatta kuntalaisen pitäisi pystyä tyydyttämään omat palvelutarpeensa. Perinteisesti lähipalveluita on totuttu pitämään julkisen sektorin järjestäminä, mutta kuntalaiselle ei enää ole yhtä tärkeää, mikä taho palvelusta vastaa. Palveluita arvioidaan kokonaisvaltaisemmin, osana kokonaista palveluiden kenttää. (Kuopila & Nieminen 2014, 17.)

Palveluiden käyttäjillä on useimpien asiantuntijoiden mukaan merkittävä rooli palveluiden uudistamisessa ja kehittämisessä. Asiakkuus sosiaali- ja terveydenhuollossa merkitsee kolmea asiaa. Ensinnäkin se perustuu oikeudelliseen sääntelyyn, joka osaltaan turvaa asiakkaan asemaa. Toiseksi se perustuu hallinnollisiin käytäntöihin eli siihen, miten palvelun käyttäjä ja tuottaja asiakastilanteessa kohtaavat. Kolmanneksi asiakkuus perustuu kuluttajuuteen, jonka merkitys on kasvanut palveluiden yksityistämisen ja ulkoistamisen seurauksena. (Stenvall & Virtanen 2012, 142 - 146.) Palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden tuotannon suunnitteluun ja toteutukseen edellyttää aitoa vuorovaikutusta sekä organisaatiolta kykyä olla avoin ja sietää arvostelua ja kritiikkiä (Stenvall & Virtanen 2012, 163).

Palveluiden käyttäjiä voidaan määritellä monin tavoin. Voidaan puhua muun muassa asiakkaista, kuluttajista, palveluiden käyttäjistä, osallisista, sidosryhmään kuuluvista, veronmaksajista ja kansalaisista. Terveystieteiden tutkimusten mukaan Nordgrenin (2008 ja 2010) mukaan termit ovat usein vain diskursiivista kielipeliä ja todellisuudessa esimerkiksi sairas potilas ei helposti näe itseään asiakkaana, jolla on valta valita lääkärin ehdottamien hoitojen välillä. (Stenvall & Virtanen 2012, 149 - 150.) Kuntakentässä tähän listaan kuuluu tietysti lisätä myös kuntalaisen sekä tietyn asuinalueen asukkaan rooli.

Palveluiden *saatavuudella* on samankaltainen merkitys kuin tarjonnalla. Sillä voidaan tarkoittaa alueellista tai määrällistä saatavuutta. Alueellinen saatavuus tarkoittaa, että palvelut ovat tarpeeksi lähellä käyttäjää ja tällöin voidaan puhua myös alueellisesta palvelutarjonnasta. Saatavuuteen liittyy myös helppo lähestyttävyyys. Saatavuudessa on kyse palvelujärjestelmän näkökulmasta ja saavutettavuudessa taas palveluiden käyttäjän näkökulmasta *Saavutettavuus* kuvaa palveluiden etäisyyttä käyt-

täjiin. Saavutettavuus ei kuitenkaan kuvaa pelkkää etäisyyttä, vaan mm. liikenneyhteyksiä ja odotusaikoja. Sähköiset palvelut edistävät palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. (Stenvall & Virtanen 2012, 61 - 62.)

Asiakaslähtöiselle kehittämiselle on olennaista tiedon luominen. Tällä voidaan tarkoittaa organisaation näkökulmasta asiakkaita ja palveluiden käyttäjiä koskevan tiedon luomista sekä asiakkaiden mielipiteisiin ja kokemuksiin perustuvan tiedon luomista. Asiakkaita koskeva organisatorinen tieto voi olla esimerkiksi olemassa olevien asiakkaiden palvelukäyttäytymistä koskevaa tietoa tai mielikuvia, joita potentiaalisilla palvelunkäyttäjillä on palvelutarjonnasta. Tällainen tieto voi koskea myös preferenssejä, joita käyttäjillä (olemassa olevilla tai potentiaalisilla) väestötasolla on eri palveluihin liittyen, kuten vaikkapa aukioloajat, sijainti tai fyysiset tilat. (Stenvall & Virtanen 2012, 180.)

Asiakkaan mielipiteet palvelusta ovat aina aitoja ja autenttisia riippumatta siitä, miten niitä tulkitaan. Organisaatio, joka kehittää asiakaslähtöistä toimintaa, kerää palautetta systemaattisesti ja monipuolisilla menetelmin. Tiedon hallinta liittyy kolmiulotteiseen aikakäsitykseen. Asiakaslähtöinen organisaatio huomioi tiedon ajalliset ulottuvuudet eli menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden ja muodostaa niiden kautta tulkintansa asiakasymmärryksestä. (Stenvall & Virtanen 2012, 180 - 181.)

Palveluiden saatavuuteen liittyvä verkko-osallistuminen on nostettu Tampereen yhdeksi osallistumisen lisäämisen kärkitavoitteeksi. Saatavuutta on pyritty parantamaan digitalisoinnin avulla. Digitalisaatiota voidaan kuvailla tapahtuvan, kun asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan kokonaan tai osittain. Digitalisaation avulla muutetaan niin sanotusti analoginen toiminta digitaaliseksi. Esimerkkinä kunnan palvelu voidaan muuttaa toimistopalvelusta sähköiseksi eli asiakkaalla on mahdollista käyttää palvelua Internetin kautta kotonaan ollessaan. Digitalisaatio tulee muuttamaan tulevaisuudessa ihmisten käyttäytymistä ja organisaatioiden toimintaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22 - 24.)

Valtiovarainministeriö on käynnistänyt kärkihankkeen, missä julkiset palvelut on tarkoitus rakentaa käyttäjälähtöiseksi digitalisaation avulla. Kärkihankkeen tavoitteena on luoda julkisen palvelun digitalisoinnin periaatteet, sitouttaa hallinnonalat ja kunnan hallinnon sisäiset prosessit uudistukseen, uudistaa tiedonhallintalainsäädäntöä sekä luoda yhden luukun palvelumalli. Yhden luukun palvelumallilla on tarkoitus tuottaa käyttäjälle yhtenäinen palvelukokemus, jossa asiointi on sujuvaa, eikä käyttäjän tarvitse suorittaa tarpeettomia tietopyyntöjä. Palvelumalli pitää sisällään myös ajatuksen, että viranomaiset pystyvät toimimaan saumattomasti yhdessä ja jakamaan tietoa keskenään. (Valtiovarainministeriö 2016.)

Kunnissa digitalisaation ideana on parantaa palveluiden tehokkuutta ja saatavuutta. Palvelut voidaan toteuttaa verkossa, eivätkä ne ole niinkään riippuvaisia sijainnista. Ne ovat saatavissa ympäri vuorokauden, mikä mahdollistaa paremman saatavuuden asiakkaalle. Digitalisaatio muuttaa palveluiden rakenteet ja toimialan perusolettamukset integroimalla palveluita yhteen. Kunnat voivat näin saavuttaa taloudellisia säästöjä ja ohjata tarvittaessa henkilökuntaansa muihin työtehtäviin. (Valkama & Anttiroiko 2011, 258 - 259; 262.)

Palvelut muuttavat muotoaan sekä käsitteellisesti, että tosiasiallisesti. Suuret muutokset, kuten palveluiden digitalisaatio, muuttavat käsityksiä palveluiden käyttämisestä, saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Palveluita voidaan määritellä esimerkiksi niiden tuottaman arvon tai palvelun käyttäjän näkökulmasta. Myös julkinen sektori joutuu yhä enemmän kiinnittämään huomiota asiakas- tai käyttäjälähtöisyyteen, sillä ilman niitä palvelun vaikuttavuus voi tuskin saavuttaa täyttä potentiaaliaan.

4 Aineiston esittely ja tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäksi määrittyi tehtävänannon pohjalta kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta ei kuitenkaan voida määrittää vain yhdeksi tavaksi tehdä tutkimusta, sillä se pitää sisällään useita erilaisia tutkimustapoja. Kvalitatiivisen tutkimuksen tausta-ajatuksena on todellisen elämän kuvailu. Tarkoituksena on ymmärtää, että todellisuus on moninainen ja tutkimuksessa on mahdollista havaita monen suuntaisia suhteita. Tapahtumat tai ilmiöt ovat usein riippuvaisia toisistaan ja ne vaikuttavat toistensa kehityskulkuihin. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusideana on tutkia tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan objektiivisuus jää yleensä saavuttamatta, sillä tutkijan aiemmat tiedot, arvot ja tutkittava ilmiö sekoittuvat saumattomasti toisiinsa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena onkin löytää ja havaita todellisia asioita eikä niinkään vahvistaa aiemmin määriteltyjä väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161 - 162.)

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus ja haastattelut

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä tiedonkeruu, jolla pyritään saavuttamaan monipuolinen aineisto. Aineisto kerätään luonnollisissa, tosielämän tilanteissa. Tutkija luottaa siihen, että havainnoimalla ja ihmisten kanssa puhumalla saavutetaan runsaasti tietoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillistä on induktiivisen analyysin käyttäminen. Tutkijan tarkoituksena on löytää jotain uutta tai odottamatonta kerätyistä aineistosta ja se onnistuu aineiston yksityiskohtaisella tarkastelulla. Aineistosta nousee esiin tärkeät seikat ilman, että tutkija etukäteen päättää, mikä on tärkeää. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joiden avulla tutkittavien kokemukset, ajatukset ja ”ääni” saadaan kuuluviin. Yleensä tutkittavien joukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotantaa käytetä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimussuunnitelma muodostuu tutkimuksen jo kulkiessa eteenpäin. Tarkoituksena on tutkimuksen joustava eteneminen ja suunnitelmia voidaankin muuttaa tilanteen niin vaatiessa. Tyypillistä on myös ilmiöiden kohtelu ainutlaatuisina ja tulkintoja tehdään sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 164.)

Valitsimme haastattelun tutkimusmenetelmäksi, sillä haastattelun aikana voidaan esimerkiksi muuttaa kysymysten järjestystä, esittää täsmennyksiä ja tutkittavaa voidaan havainnoida haastattelun ai-

kana (Hirsjärvi & Hurme 2014, 36). Lisäksi käytimme tutkimuksessamme myös osallistuvaa havainnointia, jolla tarkoitetaan vapaata ja luonnollisesti toimintaan sopivaa havainnointia. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on tutkimusryhmän jäsen, ja hän voi sekä havainnoida tutkittavia, että esittää kysymyksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 214 - 217.) Haastattelut suoritimme pareittain tai pienenä ryhmänä, jolloin yksi esitti haastateltavalle kysymyksiä ja kuljetti keskustelua eteenpäin, kun taas havainnoivat jäsenet tarkkailivat haastateltavan reaktioita ja esittivät tarkentavia kysymyksiä, jos kokivat ne tarpeellisiksi.

Haastattelutavaksi valitsimme teemahaastattelun, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Teemahaastattelu pohjautuu siihen, että tutkittavalla tiedetään olevan kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Tutkija tekee haastattelurungon tutustuttuaan riittävän hyvin tutkimuksensa aihepiiriin ja muodostettuaan sen perusteella joitakin oletuksia. Teemahaastattelun avulla voidaan tutkia ihmisten kokemuksia, ajatuksia ja tunteita, eikä se edellytä kokeellisesti tuotettua tietoa, jota voitaisiin yleis-täen soveltaa ihmisiin. Teemahaastattelun strukturi johtuu valituista teemoista, ne ovat samat kaikissa haastatteluissa. Muuten haastattelun kulku voi vaihdella jokaisessa haastattelussa. Teemoihin keskittyminen antaa tutkittavan äänelle enemmän tilaa ja tutkijalle jää vapautta haastattelun eteenpäin kuljettamisen suhteen. Teemahaastattelun avulla keskeiseen asemaan nousevat haastateltavien tulkin-nat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset, kuten myös se, että merkitykset muodostuvat vuoro-vaikutustilanteiden aikana. Haastattelussa vuorovaikutuksen keskiössä ovat sanat, merkitykset ja tulkinnat. Tutkimusaiheesta riippumatta kieli on keskeinen tutkimusväline, se toimii huolimatta siitä, tutkitaanko esimerkiksi kokemuksia, tunteita tai tavoitteita. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47 - 48.) Tutkimuksen teemahaastattelut löytyvät liitteestä 1.

Haastateltavien lukumäärälle ei ole olemassa yhtä oikeaa vastausta. Määrä riippuu tutkimustavasta ja siitä, mitä tutkimuksella yritetään saavuttaa. Joissain tapauksissa tutkittavia on liian vähän tai liian paljon. Silloin ongelmana on se, että aineistosta ei voida tehdä yleistyksiä tai siihen ei voida syventyä riittävästi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan puhua harkinnanvaraisesta näytteestä otoksen sijasta, sillä tutkimuksella pyritään syventymään johonkin ilmiöön eikä tekemään yleistyksiä. Jo muu-taman ihmisen haastatteluilla voidaan saada merkittävää tietoa ja aineisto voi olla hyvinkin rikas. Jopa yhteen ihmiseen keskittyminen on mahdollista kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Silloin voidaan syventyä jopa yksityiskohtiin. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 58 - 59.)

Hirsjärven & Hurmeen (2014, 85) mukaan tutkittavia voidaan suostutella osallistumaan haastatteluuun. Heidän mukaansa suostuttelua voidaan perustella esimerkiksi sillä, että joidenkin ihmisten tapana on kieltäytyä kaikista uusista tilanteista. Heidät voidaan saada kuitenkin innostumaan tutkimukseen osallistumisesta, jos heille selitetään, että heidän osallistumisestaan on apua ja heille kerrotaan riittävän tarkasti, mitä heiltä odotetaan. Suostuttelussa tutkittava saa arvostusta, koska hänen osallistumisestaan pidetään tärkeänä. Hirsjärvi ja Hurme muistuttavat, että vaikka tutkimushenkilöt valittaisiin arpomalla, ihmiset ovat ainutlaatuisia ja heitä ei voi vaihtaa toiseen kuten esineitä. He kuitenkin painottavat, että ihmisten kieltäytymistä on kunnioitettava, jos he eivät suostuttelusta huolimatta halua osallistua tutkimukseen.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tätä tutkimusta varten haastattelimme kuntalaisia Lielahतिकeskuksessa, Tesoman kaduilla ja yrityksissä sekä Tipotien sosiaali- ja terveystasemalla. Haastattelupaikat valittiin yhdessä kaupungin edustajan sekä työn ohjaajan kanssa. Nämä paikat edustavat kukin yhdenlaista miljöötä, jossa kuntalaisille tarjotaan palveluita. Haastateltavat valikoituivat spontaanisti. Lisäksi haastattelimme Tampereen kaupungin kehittämissyksikön viranhaltijaa, jonka haastattelusta haimme sekä ideoita kuntalaisten haastatteluista varten, että kontrastia kunnan viranhaltijan sekä kuntalaisen, eli palveluiden käyttäjien, välillä. Asukkaiden haastatteluja kertyi yhteensä 16 kappaletta ja ne olivat kestoltaan muutamasta minuutista tuntiin. Litteroitua aineistoa kaikista haastatteluista kertyi yhteensä 43 sivua.

Haastattelutilanteisiin liittyen huomionarvoista oli, että ihmiset tulivat pääosin erittäin mielellään haastateltaviksi ja suhtautuivat positiivisesti siihen, että heidän mielipiteitään kuultiin. Joiltain myös kysyimme, pitävätkö he tärkeänä, että mielipiteitä tullaan suoraan kysymään ja vastaukset olivat poikkeuksetta myönteisiä. Useat haastateltavat kertoivat, että henkilökohtaisesti suoritettuihin lyhyisiin haastatteluihin on mukavampaa vastata kuin paperisiin kyselyihin.

Aineiston sisältöön vaikutti mahdollisesti myös haastateltavien korrektius haastattelijoihin kohtaan. Toisaalta ihmisten oli ehkä myös haastavaa äkkiseltään vastata sellaisiin kysymyksiin, kuten “Mitä toivoisit täällä olevan?”, jos asiaa ei aiemmin ollut tullut pohtineeksi. Aihetta olisi myös mielenkiin-

toista tutkia jonkin tietyn kohderyhmän tai tietyn palvelun asiakkuuden näkökulmasta. Aiheen syvällisempi käsittely vaatisi pidempiä haastatteluja, jotka mahdollistaisivat myös elämän kokonaisuudesta puhumisen.

4.3 Aineiston käsittely

Tämä tutkimus on tehty sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysin avulla tutkitaan yleensä kielellistä aineistoa. Aineisto voi koostua lähes mistä tahansa ihmisen esittämästä tuotoksesta. Yleensä tuotos on jotenkin dokumentoitu. Dokumentti voi olla esimerkiksi haastattelunauha, kirje, essee, muistio, artikkeli, laulu ja niin edelleen. Aineiston piirteitä pyritään analysoimaan erilaisten luokittelujen avulla joko käsitteellisesti eli sanallisesti tai tilastollisesti eli laskemalla esimerkiksi tiettyjen sanojen esiintymistä. Sisällönanalyysillä voidaan kuvata aineiston sisältöä, kuten aihetta tai teemaa, sekä rakennetta eli esimerkiksi aineiston muotoilua, kuten tekstin ja kuvien sijaintia painetussa materiaalissa. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Laadullinen aineisto litteroidaan kirjoitettuun muotoon ennen sen tarkastelua. Litterointi voidaan tehdä koko saadusta aineistosta tai valitsemalla sopivat tutkimusteemat. Aineiston analyysia tehdään tavallisesti koko tutkimuksen ajan, mikäli kvalitatiivinen tutkimus toteutetaan kenttätutkimuksena ja tutkimusmenetelmissä yhdistetään esimerkiksi havainnointi ja haastattelut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 222 - 223.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston tarkastelu koostuu useista vaiheista. Tarkastelun keskiössä on sekä analyysi että synteesi. Analyysillä voidaan tarkoittaa erittelyiden ja luokitteluiden tekoa, aineistoa järjestetään erilaisten kokonaisuuksien mukaiseen järjestykseen. Synteesissä taas pyritään luomaan kokonaiskuva ja ilmiö pyritään esittämään uudenlaisesta näkökulmasta. Analyysin aikana aineisto jaotellaan osiin, se voidaan jakaa erinäisiin luokkiin. Kun luokat on saatu tehtyä, niitä voidaan yhdistellä hieman suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Synteesissä palataan takaisin suurempaan kokonaiskuvaan, tehdään tulkintaa koko ilmiöstä ja siitä hahmotellaan teoreettinen kokonaisuus. (Jokinen, Juhila & Suoninen 1999, 143 - 144.)

Sisällönanalyysin avulla tutkitaan tyypillisesti kielellistä aineistoa. Aineistoa voidaan luokitella erilaisiksi kokonaisuuksiksi sisällön ominaispiirteiden mukaan ja siten voidaan analysoida aineistossa ilmeneviä sisältöjä ja rakenteita. Nykyisin sisällönanalyysia käytetään lähinnä kvalitatiivisessa tutkimuksessa, kun halutaan analysoida kirjoitetun ja puhutun kielen sisältöä ja merkityksiä. Aineiston

sisältöä voidaan kuvailla sanallisesti eli käsitteellisesti tai tilastollisesti eli esimerkiksi laskemalla tiettyjen sanojen tai ilmaisujuen esiintymistä. Sisällönanalyysilla voidaan kuvailla aineiston sisältöä, rakennetta tai molempia. Sisällöllä tarkoitetaan esimerkiksi tutkittavaa aihetta tai teemaa ja rakenteella tarkoitetaan esimerkiksi mainoksen sijaintia lehdessä. Sisällönanalyysia voidaan toteuttaa hyvin monenlaisille dokumenteille.

Mikäli dokumentit ovat ei-kirjallisessa muodossa, ne voidaan saattaa kirjalliseen muotoon ja sen jälkeen niiden sisältöä voidaan analysoida. (Seitamaa-Hakkarainen, 2014.)

Tutkimusongelma ja teoriatausta muodostavat lähtökohdat alaluokkien valinnalle ja määrittelylle. On mahdollista muodostaa sisältöluokat myös aineiston pohjalta tai ulkopuoliseen käsitejärjestelmään, viitekehukseen tai teoriaan pohjaten. Kvalitatiivisessa sisällönanalyysissa tarkastellaan tutkittavaan ilmiöön liittyviä sisällöllisiä merkityksiä. Aineiston analyysi ei ole kvalitatiivisessa tutkimuksessa viimeinen vaihe, vaan tutkimus tapahtuu aineiston keräämisen ja analysoinnin vuorovaikutuksessa. (Seitamaa-Hakkarainen, 2014.)

5 Analyysi

Tässä tutkimuksessa analyysi muodostuu pitkälti teoreettisen pohjan mukaisesti. Syventävien opintojen kurssin ja Tampereen kaupungin määrittämät kiinnostuksen kohteet toimivat myös analyysin apuna. Tutkimuksessamme painottuu haastateltujen omat kokemukset heidän lähtökohdistaan, eikä niitä voi suoraan yleistää koskemaan näiden palvelualueiden ihmisiä. Samoin Tampereesta ei voi tehdä suoria yleistyksiä Suomen kuntakenttään tai kuntien palveluverkostoon. Analyysi on tehty sisällönanalyysin keinoin, siltä osin kuin aineisto antaa siihen mahdollisuuden, sen paikoitellen lakonisesta luonteesta johtuen. Analyysikysymyksenä on: “Mistä asukkaat puhuvat, kun he puhuvat lähipalveluistaan?”

Sitaatteja varten käytämme haastateltavista koodausta esimerkkinä “Mies, noin 70v” ja “Nuori äiti lapsen kanssa”. Päätimme jättää sukupuolen ja iän esille, sekä mainita mahdollisen mukana olleen lapsen. Tämä rikastaa analyysia.

Olemme jakaneet analyysin kolmeen alalukuun. Jokainen alaluku käsittelee yhtä tiettyä näkökulmaa ja osa-aluetta jäsenettäessä asuinalueen palveluiden kehittämisen taustalle tarvittavaa ymmärrystä. Ensimmäisen alaluvun ‘Asukkaiden palveluympäristö’ laskee ikään kuin pohjan tai alustan asukkaiden palvelukokemuksille. Luvussa hahmotellaan, millaisena kokonaisuutena kuntalaiset kokevat oman asuinalueensa / lähiympäristönsä ja millaisista asioista kuntalaiset puhuvat puhuessaan omasta asuinalueestaan. Toinen alaluku ‘Palveluiden käytettävyys’ käsittelee nimensä mukaisesti kuntalaisten kokemuksia heidän käyttämiensä palveluiden käytettävyydestä. Käytettävyydellä tarkoitetaan tässä tapauksessa käyttökokemusta ja saatavuutta, ei esimerkiksi fyysistä sijaintia eli saavutettavuutta. Kolmannessa alaluvussa ‘Palveluiden fyysinen saavutettavuus’ analysoimme kuntalaisten vastauksia palveluiden saavutettavuuden näkökulmasta. Minkälaisena haastattelemamme kuntalaiset näkevät ja kokevat heidän käyttämänsä lähipalvelut, ja perustuuko heidän kokemuksensa lähipalveluista palvelun fyysiseen läheisyyteen?

5.1 Asukkaiden palveluympäristö

Oma asuinalue vaikuttaa olevan ihmisille pääsääntöisesti tärkeä ja siltä toivotaan esteettisyyttä, viihtyisyyttä ja turvallisuutta. Asukkaat mieltävät lähipalvelut siis myös ei-materiaalisina ja kokemuksina. Omaan alueeseen ollaan usein kiintyneitä ja kiinnittyneitä, mutta asuinalueen tai naapurusto on myös subjektiivinen kokemus.

Omasta kaupunginosasta tai asuinalueesta kerrotaan herkästi palveluiden käytön yhteydessä. Asuinalueperusteinen kehittäminen voidaan ymmärtää niin, että alue määrittää sinne suunniteltuja palveluja, mutta aineistomme perusteella myös palvelut voivat määrittää aluetta ja siellä koettua paikallisidentiteettiä. Taajamien palvelukeskittymien toivotaan tuovan mukanaan yhteenkuulumisen tunnetta ja yhdessä tekemistä. Tämän nähdään syntyvän osittain siitä, että palvelut ovat lähellä ja asukkaat pysyvät asuinalueellaan. Asuinalueiden kehittämiseltä ja palveluiden yhteentuomiselta odotetaan materiaalista ja henkistä pääomaa, kun yhteentuodut palvelut toimivat ihmisten kohtaamispaikkana.

“Me itse asiassa asutaan Tohlopin puolella. Mut tesomalaisia me siinä mielessä ollaan, et nää palvelut mitä me käytetään on tässä. Tai sitten Lielahdessa. Mut justiin se, että tästäkin tulis sellanen kiva kyläyhteisö, sitten kun toi valmistuu. Ja vähän sellanen, että ei välttämättä tarvitsis edes lähteä sinne keskustaan hoitamaan asioita. Et ne hoituis ihan tässä.” (Nainen, n. 40v, Tesoma)

Kaupungin ulkoalueiden esteettisyys ja viihtyisyys on ihmisille tärkeää. Esimerkiksi puistojen hoitoa pidetään myös palveluna, siinä missä lääkärikäyntiä. Aineistomme perusteella kaupungin ulkonäköön panostaminen koetaan positiivisena, etenkin keskustassa asuvien näkökulmasta. Keskustan ulkopuolella asuvat sen sijaan saattavat kokea, että lähiöt ovat hyvin eriarvoisessa asemassa keskustaan nähden sen suhteen, miten ulkoalueiden viihtyisyyteen panostetaan.

“No sitten niin, kyllähän kaupunkikuva on mahtava. Kesällä on siis upeet istutukset...siis kerta kaikkiaan, että siinä on semmonen esteettisyys kyllä. Ja nythän rakennetaan koko ajan uutta semmost siistiä ja puhdasta.” (Mies, n. 40v, Tipotie)

“(...) niin kyllä mua häiritsee semmonen sotkuisuus ja semmonen. Mä asun hyvin lähellä Ylöjärven rajaa, niin esimerkiksi puistot, se ero on ihan huikee, kun mennään

toiseen kaupunkiin. Se ärsyttää vähän, että miten hienoja paikkoja on tehty, mutta kun ne jätetään sitten hoitamatta (...) Että kyllä varmaan Hämeenpuisto hoidetaan tai joku Koskipuisto, mutta täällä siis ainakin tällä alueella, se on ala-arvoista, voisi sanoa.” (Mies, n. 55v, Lielahtikeskus)

“(…) mut jos Hämeenpuistoon viet auton, ja pitäis Hämeenpuistoa elävöittää, niin sulla on heti jo sakkolappu. Meillä ei tuoda ollenkaan, siellä saa olla niin, ettei pääse kulkee. Kun keskussairaalalla ei ole parkkipaikkoja ja ihmiset joutuu tuomaan sinne ja siellä parkkeerataan joka paikka täyteen. Et jos töihin ottaa ihmisiä, niin sitten niille pitäis tehdä myös parkkipaikka. Koskee myös keskussairaala.” (Mies, n. 70v, Tesoma)

Myös rakennetun ympäristön viihtyisyys koetaan tärkeäksi. Viihtyisyys tekee asioinnista mukavampaa. Uuden rakentaminen, vaikka kyse olisi vain asunnoista, vaikuttaa herättävän pääasiassa positiivisia tunteita siitä, että oma alue kehittyy. Uudet harrastusmahdollisuudet ja tilat ajanviettoon toivotaan tervetulleiksi.

“Ei se varmaan haittaa (keskittäminen palvelukeskuksiin), jos ne on semmosia viihdyttäviä. Joissa viihtyy, eikä ne oo semmosia et isoja taloja, joissa vieräsi vaan on silleen.. vaan niinku viihtyisiä. Ne on jotenki semmosia moderneita ja tämmösiä avaria.” (Mies lapsen kanssa, n. 30v, Lielahtikeskus)

“Mut esimerkiks nyt toi Tesoman palloiluhalli kun avattiin nyt, me oltiin siellä pari viikkoa sitten avajaisissa ja sehän on ihan mielettömän hieno.” (Nainen, n. 40v, Tesoma)

“Että mä odotan sitä että mitä siellä Haukiluomassa alkaa tapahtumaan,, On sinne tulossa uus kauppa ja päiväkotit ja monitoimitalo. Ja kerrostalo ja rivitalo. Siinä on risteyksessä jo joku kerrostalon tai rivitalon rakennus alottettu. Että sinnekin tulee uutta.” (Nainen, n.50, Tesoma)

Toisaalta saatetaan myös kokea, että asuinalueen kehittämisessä ei aina edetä asukkaan tarpeet edellä. Voi siis herätä epäilyksiä esimerkiksi siitä, onko suurissa rakennushankkeissa kysymys ensisijaisesti poliittisesta kaupankäynnistä suurten yritysten ehdoilla.

“S-market sai kaupungilta Lielahti-talon. K-kauppa tarvitsi samanmoisen Tesoma-talon, siihen yhteyteen. Eli Prismaa ruokittiin siellä, täällä ruokittiin tätä ja nyt Kesko-han määrää kaiken mitä tänne tulee. Sehän on täyttä,, Epäilen että kaupungin herra oli,, terveystarkastaja menee tommoseen paikkaan, niin iso kinkku annetaan sille ja lähtee takaovesta sen kinkun kanssa,,” (Mies, n. 70, Tesoma)

Omalta asuinalueelta toivotaan myös yleistä turvallisuutta. Tällä voidaan tarkoittaa esimerkiksi liikenneturvallisuutta vahvistavaa infrastruktuuria, joka voi osaltaan helpottaa palveluiden saavutettavuutta. Toisaalta myös yksittäiset, traagiset tapahtumat voivat horjuttaa näkemystä koko alueen turvallisuudesta.

“Koulussa he käy, siellä on turvallinen alikulku, ei tarvii ylittää teitä.” (Nainen, n. 40v, Tesoma)

“Tosin, tässä nyt Tesomalla on se, mitä kaikki, ihan miehetkin [tarvitsevat], niin se, varsinkin iltasin, yksin kulkeminen, kun se on se auki vielä se, tossa kotimatalla meillä tapahtu se murha.” (Nainen, n. 40v, Tesoma)

Kaupungin toiminta on asiakkaalle kokonaisuus, jolloin lähipuiston hoito voi nousta yhtä merkitykselliseksi, jopa hyvinvointia edistäväksi, tekijäksi, kuin kohtuullisen odotusajan päähän saatu hammaslääkärin aika. Samanlaisen palvelun tarjoaminen kaupungin eri puolilla voi lisätä tasa-arvoisuuden tunnetta kuntalaisten kesken. Oma elintila, jolla voidaan tarkoittaa omaa kaupunginosaa tai tilanteesta riippuen myös muita paikkoja, joissa aikaa vietetään, on kuntalaiselle merkityksellinen.

5.2 Palveluiden käytettävyys

Palveluiden käytettävyyteen liittyy näkökulmia tiedon kulusta, palvelun laadusta ja sähköisestä asiointista palvelujen käytettävyydessä. Käytettävyys erotetaan tässä työssä siis palvelun fyysisestä saavutettavuudesta. Palveluista tiedottaminen, palvelutilanteiden vuorovaikutus ja sähköisen asiointin toimivuus vaikuttavat siihen, käytetäänkö palveluita ja millä tavoin.

Aineiston mukaan asiakaspalvelun laatu ja henkilökunnan toiminta ovat kuntalaisille merkityksellisiä asioita. Turhautumista aiheuttavat esimerkiksi tilanteet, joissa asiakaspalvelupisteessä ei ole mahdollista hoitaa yksinkertaisia asioita, kuten ajanvarausta. Asiakkaan oletuksena on, että asiat voi saada hoidettua yhdellä kertaa samalla käynnillä. Asiakkaan näkökulmasta hyvää asiakaspalvelua on se, että yksinkertaisiin ongelmiin saadaan apua heti, varsinkin jos henkilökuntaa näyttää olevan paikalla.

”Tähän teidän kysymykseen, niin lääkintäpalvelut. Toi on hammaslääkäriasema ja sitten sen vieressä oli.. byrokratia. Olin tämmösessä. Kerron tarkkaan. Olin verenpainemittauksessa ja se oli tässä samassa rakennuksessa tuolla päässä, ja sitten mä menin tuohon ja se oli yleislääkärin vastaanotto silloin ja sitten siinä tuli tällänen byrokratian kukkanen, joka on hyvä mainita. Kun mä sanoin, että koska mä saan sen ajan. Teidän pitää soittaa (ajanvaraukseen), niin minkä takia mä soitan kun mä olen täällä paikalla ja se tietokone on tossa metrin päässä tai kaksi.” (Mies, n. 75v, Lielahtikeskus)

“Mä voisin sanoa, että tänään viimeksi mä menin tonne resepsuuniin ja kysyin, että koska pääsee rokotukseen. Sitten siellä joku paikallinen vastaa, että ei tänään. Toisin sanoen, jos tämmönen kaupunki pitää toisessa kerroksessa tämmöstä resepsuunia, niin pitää olla sellanen valmius, että sinne voi mennä. [...] Sanoivat että ei pääse tänään vaan huomenna. Niin mitäs palvelua tämä on, jos henkilö on paikalla, haluais jotain syömistä ja sanotaan että eihän tänään pääse. Niin pitäskö mun laukata täällä joka päivä.” (Mies, n. 75v, Lielahtikeskus)

Esiin nousee myös seikkoja, jotka liittyivät itse palvelussa tapahtuvan vuorovaikutuksen ongelmiin tai onnistumisiin. Tällöin asiakas ei välttämättä ole ymmärtänyt palvelun sisältöä. Toisaalta kerrotaan myös sellaisista kokemuksista, joissa asiakasta on kuultu ja ongelmiin on saatu eri tahojen välisellä yhteistyöllä apua. Itse palvelun substanssiin kuuluvat seikat eivät ole tämän tutkimuksen kohteena, mutta tarkoituksena on tässä tuoda ilmi, millaiset seikat korostuvat toisinaan palveluiden sijainnin ohi.

“(…) niin oisin ottanut rokotuksen sitä varten, mutta siinä sitten joku kysy multa että otanko mä jonkun eurococin vai mikä se oli. Mä en edes tiennyt sitä sanaa. Se oli joku sellanen vähän erikoisempi, sanoin että mä otan vaan sen normaalirokotuksen ja sitä sieltä kysyin.” (Mies, n. 75v, Lielahtikeskus)

“(...) mut jos jostain voi sanoo, ni tos on niin hullu tää pisteytys, täällä takanani...esi-tietolomakkeessa. Siis tämmösen ymmärtäminen menee multa yli hilseen. Sitte tulee tämmönen uus pisteytys täällä. Näin sitte. Tää on AIVAN tommosta atomifysiikkaa mun mielestä.” (Nainen, n. 70v, Tipotie)

“Niin se on otettu ajoissa, siis koulun ja kaupungin puolelta, ja ti etysti minä olen osaltani vaikuttanut,, että mua on myös kuunneltu, lasta on kuunneltu ja hänellä on hyvin hoidettu tää homma... kaikilla ei oo. Tiedän myös sellasia.” (Nainen, n. 40v.)

Jos lähipalvelu on ruuhkautunut, pidetään tärkeänä, että palvelu on mahdollisesti saatavilla jossain muualla. Tällöin ongelmaksi saattaa kuitenkin muodostua tiedotuksen puute. Asiakkailla saattaa olla niin sanottua hiljaista tietoa palvelun saatavuudesta, jolloin ihmetyksen aiheeksi nousee, miksi asiakaspalvelijalla ei joko ole tätä samaa tietoa tai miksi hän ei sitä asiakkaan kanssa jaa. Ajan tasalla oleva asiakas voi pitää uusimman tiedon puutteellisuutta henkilökunnan ammattitaidottomuutena tai muuna palvelun laatua heikentävänä seikkana.

“Siellä kun Hämeenkadulla, siellä ei tarvii varata aikaa, mutta kun kaikki ei sitä tiedä. Äsken harmitti yks nuori tyttö tuossa, kun se oli saanu niin pitkälle ajalle tänne laboratorion ajan, niin kun en älynny sanoa, että mee nyt ihmeessä aamulla seittemäks tonne Hämeenkadulle siihen labraan, niin pääset tosi nopeesti, jonottamalla. (...) Ja se keskusteli justiin tuon hoitajan kanssa, ja mä ihmettelin, että hoitaja ei osannut sitä neuvoa tonne nopeempaan palveluun.” (Nainen, n. 70v, Lielahtikeskus)

Palveluiden käytettävyyden pohjalla nähdään olevan hyvän tiedotuksen. Jos palveluihin ei opasteta, asukkaat eivät hahmota kokonaisuuden kaikkia palveluita. Käyttäjälähtöisyys edellyttää siis asianmukaista tiedottamista ja viestintää palveluista ja niiden sisällöstä.

“Rakennus ulkoasultaan. Siitä voi olla vähän sitä mieltä, että kaikki eivät välttämättä ihan tiedä mikä tää on. Ne voi pitää tätä ehkä jonain kirjastona pelkästään, vaikka siinä on mainoksia niin ne ei välttämättä tajua, että täällä on liikeyrityksiä.” (Mies, n. 35v, Lielahtikeskus)

Digitalisaation voidaan ajatella muuttavan palveluiden käytettävyyttä, sillä ne ovat hyvin toimiessaan aina käytettävissä. Tosin niiden saavutettavuus edellyttää käyttäjältä osaamista, jota ei vielä voida

pitää itsestäänselvyytenä, ainakaan vanhemman ikäluokan keskuudessa. Tampereen kaupungin palvelupisteiden verkosto on nykyisessä muodossaan suhteellisen laaja ja digitalisaatiolla on tarkoitus keskittää palveluita ja supistaa palvelupisteiden määrää. Tämän toivotaan selkeyttävän palvelupisteiden toimintaa myös kuntalaisille. Palvelupisteiden keskittämisessä on nähty muutosvastarintaa, jonka on koettu vaikeuttavan asioiden eteenpäin vientiä.

“Sitten se mitä erityisesti teen, mä erityisesti tarkastelen tätä meidän 24 palvelupisteen kokonaisuutta ja mietin, että jotain tarvis tehdä ja äkkiä. Se avain siihen on meillä palveludigitalisaatio [...] Että kun me saatais mahdollisimman paljon meidän palveluita vietyä sähköiseen maailmaan, niin ikään kuin huomataan, että me ei oikeesti tarvita näin laajaa asiakaspalvelupisteitten verkostoa.” (Kaupungin viranhaltija)

Tampereen kaupunki tarjoaa osaa palveluistaan sähköisesti kuntalaisille. Kuntalaisilla on mahdollisuus varata aika esimerkiksi terveydenhuollon palveluihin verkon kautta. Kuntalaiset käyttävät sähköisiä palveluita muiden palveluiden rinnalla. Sähköisten palveluiden kehittämisen ongelmana on nähty palveluiden tuottaminen asiakaslähtöisinä. Palvelut koetaan vaikeakäyttöisiksi, sekä niiden löytäminen hankalaksi. Digitalisaation myötä ei ole pystytty muuttamaan palveluita kokonaan sähköisiksi, vaan on jouduttu turvautumaan sähköisten palvelun rinnalla perinteisiin palveluiden muotoihin, kuten soittamiseen tai paikan päällä käynteihin. Sähköisten palveluiden kehittämisessä tiedostetaan ongelmat ja sähköisiä palveluita pyritään kehittämään perinteisten palveluiden kautta.

“Kyllähän digitalisaatiossa on varmasti kaks mahdollisuutta, että toinen on itse palvelussa ja toinen siinä vuorovaikutteisudessa. Meillä on tällä hetkellä sellanen kehitysvaihe, että meidän pitäis mun mielestä tässä digitalisaatiossa käyttää osallistumisen menetelmiä. Esimerkiksi sitä palvelumuotoilua. Meillä tällä hetkellä yks niistä syistä, miks ei käytetä digitaalisia palveluita, on se, että ne ei oo asiakaslähtöisiä [...] Niitä on joko liian vaikea käyttää tai niitä ei löydetä. Taikka sit sä pystyt digitaalisesti hoitaa vain jonkun osuuden siitä sun palvelutarpeesta. Ja sit sä joudutkin soittaa taikka käymään jossain.” (Kaupungin viranhaltija)

”Melkein on puhelimella saatu tai sitten näin ihan tilaamalla tuosta (tiskiltä) aikoja .” (Nainen n. 70v, Lielahtikeskus)

“Sähköiset palvelut vois, esimerkiks noissa terveysjutuissa, olla vähän toimivammatkin. Ettei ne kaatuis ne sivut. Ja ettei tartteis jonottaa, niinku puhelimessa. Että se hoituis sitten mukavammin sähköisesti.” (Nainen, n. 40v, Lielahtikeskus)

”Yleensä puhelimella soitan.” (Rouva n. 70v, Lielahtikeskus)

Aineiston mukaan vanhempi ikäluokka käyttää sähköisiä palveluita nuorempaa vähemmän ja saa apua lähipiiriltä tarvittaessa. Sähköisessä asiointissa apuna saattaa olla puoliso tai lapset. Tämä helpottaa asiointia, mutta myös vähentää omaa tarvetta ja halua opetella sähköistä asiointia.

”En käytä itse tietokonetta, enkä siten henkilökohtaisesti käytä sähköisiä palveluita... Ei myöskään ole aikomusta opetella tietokoneen käyttöä.” (Nainen, n. 85v, Lielahtikeskus)

“No emäntä käyttää. Minä en mene lähellekään.” (Mies, n. 75v, Tesoma)

“Niin ja mun ollut pakko tottua [sähköisiin palveluihin]. Ja et mitä mä en osaa, niin mun lapset neuvo. Et meillä on atk-tuki kotonakin.” (Nainen, n. 40v, Tesoma)

Vaikka nuorempi sukupolvi on rutinoituneempi käyttämään sähköisiä palveluita arkielämässään, perinteisistä tavoista saavuttaa palvelua ei olla kuitenkaan kokonaan luovuttu. Muun muassa ajan varaaminen puhelimitse koetaan ajoittain verkkovaraamista helpommaksi. On tosin huomioitava, että puhuttaessa esimerkiksi terveyspalveluista, hoidon tarpeen arviointi edellyttää vuorovaikutuksellista asiointia hoitohenkilökunnan kanssa, joka ei vielä ole mahdollista sähköisesti.

“No siis...siis mä oon aina pitäny jotenki itsestään selvyytenä, että kaikki aina soiteetaan noi tommoset virka...mut se on sitten varmaan joku uus juttu, et on ollu noi nettiajanvaraukset. Muuten mä käytän kyllä nettiajanvarausta. Just vaikka niitten palveluitten soittamiseen, mut sitte soittaminen on vaa...mä oon vaa aina ajatellu, et se on ainoa tapa (...)” (Nainen, n. 25v, Tipotie)

Sähköisten palveluiden ulkonäkö voi vaikuttaa niiden käyttökokemukseen ratkaisevasti. Estetiikan puute sähköisessä palvelussa tuskin häiritsee kaikkia käyttäjiä, mutta voi olla, että huonosti suunnit-

teltu ulkonäkö voi jopa herättää epäilyksiä palvelun luotettavuudesta sen muilla ulottuvuuksilla. Asiakas voi myös kokea, että sähköinen palvelu on kyhätty kasaan ilman suurempaa panostusta. Tällöin asiakkaalle voi jäädä kuva, ettei sähköistä palvelua ole tarkoitettukaan ensisijaiseksi lähestymistavaksi.

“[...] mun mielest se on ehkä vähän ainakin toi hammashoidon...toi ajanvaraus on vähän mun mielest jotenkii semmonen tylsä...Tai semmonen. (...) Jotenkii tosi semmoi simppele ja vähän jopa niinku, ei oo ehkä hirveesti kyllä siihen panostettu, miltä se näyttää. Ulkonäkö.” (Nainen, n. 25v, Tipotie)

Osa kuntalaisista kokee sähköisten palveluiden supistavan perinteisiä palveluita ja näin pakottavan heitä käyttämään sähköisiä palveluita tulevaisuudessa enemmänkin.

”Ja sähköiset reseptit ja tämmöset kaikki niin... kaikki alkaa siirtymään, niin munkin on pakko siirtyä tälleen 2000-luvulle. Vaikka yleensä tykkään kyllä paljon soittaakin ja täyttää lappuja. Mutta kun niitä nyt aletaan suppeuttaa, niin kaikki mitä nyt vaan voi.” (Nainen, n. 40v, Tesoma)

”Se kuitenkin tulevaisuuden linja on.” (Mies, n. 75v, Lielahikeskus)

Palvelujen käytettävyyteen vaikuttaa asukkaiden tieto palvelujen sijainnista ja sisällöstä. Tämä koskee yhtä lailla vuorovaikutuksellisia kuin sähköisen asioinnin tilanteita. Palvelu on kummassakin tapauksessa ‘löydettävä’. Sähköisten palveluiden käyttäminen vaatii lisäksi jonkin asteista tietoteknistä osaamista ja monia toistoja rutiinin aikaansaamiseksi.

Sekä vuorovaikutteisissa että sähköisen palvelun tilanteissa palvelun laatu nousee käytettävyyden merkittäväksi tekijäksi. Vuorovaikutteisissa tilanteissa laadun takeena ovat palvelualltius ja asiantuntevuus. Sähköisissä palveluissa huonosti toimivaa palvelua ei välttämättä haluta käyttää, jos muitakin vaihtoehtoja asiointiin on tarjolla. Sähköisten palveluiden suhteen asiakkaat ovat vaativia. Myös sähköinen palvelu voi olla viihtyisä ja vetää asiakasta puoleensa miellyttävällä ulkonäöllään.

5.3 Palveluiden fyysinen saavutettavuus

Asuinalueperusteisen kehittämisen kontekstissa keskeinen käsite on lähipalvelu, jonka katsotaan pitävän sisällään sijainnin. Toisaalta lähipalvelun voi katsoa sisältävän myös kuntalaisen kokemuksen siitä, että palvelu on helppo saavuttaa, vaikkei se sijaitsisikaan fyysisesti lähellä.

Tutkimuksessa palveluiden saavutettavuus rakentuu palvelukeskittymien ja hyvien kulkuyhteyksien varaan. Keskittämisellä tässä yhteydessä tarkoitetaan monien eri tahojen palveluiden kokoamista tajaan hyvinvointikeskukseen saman katon alle. Esimerkkejä keskittämisestä ovat Lielahtikeskus sekä Tesoman tuleva hyvinvointikeskus. Jos palvelukeskittymää ei löydy asukkaan välittömästä läheisyydestä, toimiva joukkoliikenne tuo palvelut lähelle asiakasta, vaikka asiakkaalla olisikin hieman matkaa palvelun luokse.

Aineiston mukaan asukkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä lähipalveluihinsa ja niiden keskittämiseen saman katon alle. Palveluiden puuttumisen lähialueelta asukas huomaa, kun palveluja todella tarvitsee. Tilannetta ei kuitenkaan kritisoida voimakkaasti. Tiettyjen palveluiden saaminen läheltä ja keskittäminen muiden palveluiden yhteyteen koetaan helpottavan arkielämää.

”No mä voin kyllä sanoa ihan että kiitos hyvistä palveluista, että mielelläni veroja makselen kyllä.” (Nuori nainen ja lapsi, Lielahtikeskus)

Kyllä tämmöstä kehitystä kannattaa varmasti jatkossa tehdä, että ne (palvelut) keskittäis tämmöselle pienelle alueelle. Mä tykkään, että tässä voi käydä lääkärissä, tässä voi käydä apteekissa, joka paikassa ja ne on tässä kaikki. [...] Kun ikää tulee, niin kyllä se on hyvä asia, että ne on tossa lähetyvillä. (Nainen, n. 70v, Lielahtikeskus)

“No kieltämättä kävin tommosen alle viikon ikäisen lapsen kanssa tuolla kaupungilla vasta itse synnyttäneenä, labrassa pari kertaa.. Ni silloin tuli mieleen, että olispa kiva kun tähän (Lielahteen) pääsis päivystykseen. Olis ollu kyllä mukavempi tulla tähän kuin mennä kaupungille.. mutta mutta, siitäkin selvittiin.” (Nainen n. 30v ja lapsi, Lielahtikeskus)

Palveluja saatetaan hakea tarkoituksella jalkaisin ja yhdistää näin päivän liikunta asioiden hoitamiseen. Näin palvelujen sijainti kävelymatkan päässä voi palvella elämän mielekkyyttä ja toimia jopa ennaltaehkäisevästi hilliten terveystarvelujen tarvetta jatkossa.

”No tuossa on, ei ihan kahta kilometriä (matkaa Lielahtikeskukseen). Että kävellen suurinpiirtein käyn tässä ja päivittäin melkein. Me ollaan kyllä, täältä ei voi lähteä mihinkään, kun täällä on hyvä olla. Ja kun ikää tulee, niin kyllä se on hyvä asia, että ne on tossa lähettyvillä. Ei tarvii mennä tonne kauhean kauas eikä välttämättä tarvii käyttää bussia, jos jaksaa kävellä.” (Nainen, n. 70v, Lielahtikeskus)

Lähipalveluiden luokse saavutaan monella tavalla: kävellen, omalla autolla ja julkisilla kulkuneuvoilla. Lähipalvelut mielletään lähellä oleviksi ja toimiviksi, jos niihin on vaivatonta tulla. Ainoastaan yksi 16:sta haastateltavasta (85-vuotias nainen), jonka haastattelu ei teknisten syiden vuoksi tallentunut, koki Lielahden terveyskeskuksessa käynnin raskaaksi. Hänellä oli kotoaan lyhyt kävelymatka Tesoman vanhaan terveyskeskukseen, jota oli tottunut lähipalvelunaan käyttämään. Muuten palveluiden saavutettavuus koettiin hyvänä.

”Kyllä mä sitten otan jonkun tämmösen lähiön. Kun mä ajan autolla vaikka tohon Tesomalle, niin se on jo paljon lähempänä, mutta en viitsi kaupungille ajaa.” (Mies, 75v, Lielahtikeskus)

”Oisko joku kolmisen kilsaa [matkaa tänne], mä oon tuolta Ranta-Kaarilasta. Bussi tulee ihan niinku suoraan tähän näin ja nyt me tultiin siis kävellen. Ei mulla oo silleen tarvetta, että palvelut olis lähempänä kotia. Busseilla pääsee kuitenkin niin helposti.” (Nuori äiti vauvan kanssa, Tipotie)

“Kaunis kaupunki ja kiva. [...] Esmes nyt mä oon menossa tonne Lielahteen. Tosta hyppään linja-autoon. Se on se aluekeskittymä. Siel on kaikki mahdolliset liikkeet. Siel on myös terveydenhoidot...kaikki. Täälläsetkii, joil ei oo autoo.” (Mies, n. 40v, Tipotie)

Olettamus siitä, että kaikki iäkkäät käyttäisivät taajamaan keskitettyä lähipalvelua, ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Palvelut saatetaan iästä huolimatta hakea kaukaakin niiden tarjoaman tuttuuden, laadun tai asiakaspalvelun takia.

“Mutta sitäkin enemmän käytetään Ylöjärven kirjastoo.” (Mies, n. 70v, Tesoma)

Palvelukeskittymät tyydyttävät aineiston mukaan asukkaiden monenlaisia tarpeita. Sinne saatetaan lähteä viettämään aikaa ja hakemaan pieniä nautintoja. Keskittämistä saman katon alle ei siis välttämättä odoteta tai vaadita, mutta keskittäminen saattaa lisätä mukavuutta asukkaan elämään. Vaikka asukkaat kokevat keskitetyt palvelut pääsääntöisesti hyvinä, osa epäilee, että palvelutarjontaa ei hyödynnetä täysimittaisesti.

“Tosiasia on se, että tykkään tänne tulla, koska tässä on ristisana ja tuota ja mä luen aina tän iltalehden tai iltasanoman täällä ja se paikka, missä mä käyn ottamassa lounaan, niin siellä ei oo tätä lehteä.” (Mies, n. 75v, Lielahtikeskus)

“En kyllä tiiä sitten, kuinka paljon ne käyttää sitten jos kirjastoon menee, niin käyttäkö sitten ruokapalveluita, ei varmaan hirveesti käytä kyllä.” (Mies, n. 35v, Lielahtikeskus)

Aineistosta näyttää nousevan esiin keskitettyjen palveluiden vetovoiman epäily, vaikka toisaalta ollaan vakuuttuneita niiden kannattavuudesta. Esiin nousee myös jonkinlainen moraalinen pohdinta palveluiden sijoittelusta. Jos palvelut ovat itselle helposti saavutettavissa, onko hintana jonkin muun paikan tyhjeneminen? Huolta kannetaan koko kaupungin vetovoimasta.

“Mä olen kuullut, että tämmöset liikekeskukset yms. supermarketit, niin niihin on vaikea saada asiakkaita ja ne ovat alikäytössä koko ajan, vaikka vuokrataso on kuumemma laskenut. Siitä huolimatta on semmosia vanhoja palveluita, mihin ei ole saatu jatkajaa eli toisin sanoen vuokria on laskettu, mutta siitä huolimatta tää kokonaisuus ei taloudellisesti vedä.” (Mies, n. 75v, Lielahtikeskus)

“Me ollaan todella tyytyväisiä oltu näihin palveluihin ja tämmöstä kannattais kehittää muuallekin lähiöihin. En sitten tiedä kuinka paljon se rajoittaa sitten tuota keskustan hiljenemistä. Ne on siitä nyt niin kauheesti puhunu, että keskusta hiljenee ja hiljenee.”

Kun tänne tulee näitä pikkukauppoja sun muita ja täälläkin on näitä markettia ja Lidlikin tuossa ja sitten noita vaatekauppoja.” (Nainen, n. 70v, Lielahtikeskus)

Aineiston mukaan Tampereen joukkoliikenne toimii pääsääntöisesti hyvin ja tekee palveluiden käytämisestä ja palvelukeskittymiin pääsystä vaivatonta. Asiakkaat kokevat, ettei palvelun sijainti ole ongelma, jos sinne matkustaminen käy helposti. Matkustamista helpottaa kaikkien linjojen solmu-kohta keskustassa. Myös matkakortin lataaminen onnistuu helposti.

*Haastattelija: “Joo, ja nyt terveysasema on sitten..?”
”Lielahdessa, Lielahtikeskuksessa. Et sinne mä pääsen hyvin kaksykkösellä.” (Nainen, n. 55v, Tesoma)*

”Liikenne. Sehän on valtavan hyvä! Toimii, koska tässähän on niin helppo, kun kaikki linja-autot suurinpiirtein menee Keskustorilta, kun se näin...ja se todella toimii. Ja liput on helppo sitten tietenkäin ladata siis R-kioskeilla ja no niin...se on hyvää.” (Mies, n. 45v, Tipotie)

Asiakkaan ei tarvitse selvittää linja-auton aikatauluja etukäteen, jos linja-autoja kulkee usein. Myös aikataulujen selvittäminen koetaan helpoksi aikataulukirjojen ja internetin avulla.

”Esimes, ku mä oon menos Lielahteen, jossa on todella kaikki sitimarketit, jos aatella tälläset isot, mitkä on halvempia, kaikki maholliset. Esimes numero kolme menee tosiaan kymmenen minuutin välein. Mun ei tartte ees kattoo linja-autoaikatauluja. Ja sitten jos tarvii linja-autoaikatauluja kattoo, niin nettiin TKL, niin ...numero...vaikka ykstoista, ni sä saat ne siitä. Joka pysäkille omat, et millon on.” (Mies, n. 45v, Tipotie)

”Se on hyvä se, joka jaetaan joka kotiin se buss...aikataulukirja. Se on parasta, mitä voi olla. Se on aika yksinkertanen.” (Nainen, n. 70v, Tipotie)

Vaihtoyhteyksien löytäminen saatetaan kokea hieman hankalaksi, mutta apua saa kuitenkin oikean linjan löytämiseksi. Vaikka liikenneyhteydet koetaan pääsääntöisesti toimiviksi, kritiikkiäkin ilmenee tai ainakin näkemystä siitä, että järjestelyistä löytyy myös parannettavaa.

“Että täytyy mennä vaihdolla, enkä mä tiedä edes mitä busseja sinne (Tipotielle) menee. Hatanpäällekin joutuu menee kahdella bussilla. Kyllä täällä kauheen hyvin tiedetään, että kun kysyy, että kolmosella vaihdolla kaksyökkösellä pääsee Hatanpäälle. Että nyt tietää. Totta kai aina oppii.” (Nainen, n. 60v, Lielahtikeskus)

”Aika hyvät on (liikenneyhteydet) Tampereella, ei kauheasti tarvii valittaa. Ehkä sitten jos tarvii töihin mennä ja bussia vaihtaa ja se vaihtoyhteys ei toimi niin. Mun mielestä aika hyvin toimii toi liikenne.” (Mies n. 35v, Lielahtikeskus)

”No kyllä on muuttunu ne reitit vähä ja aikataulut ja.. Normaalisti on aina se, ett jos ajaa Lentäväniemeen tai Lielahteen, niin bussit ajaa peräkkäin. Ett se jaksotus... ” (Mies, n. 55v, Lielahtikeskus)

Lähipalveluiksi mielletään ne palvelut, joihin pääseminen on vaivatonta. Palveluita haetaan kävellen, omalla autolla tai julkisilla kulkuneuvoilla. Saman katon alle keskitettävät palvelut näyttävät lisäävän asioinnin mukavuutta, mutta se ei nouse välttämättömäksi asiaksi. Palveluita saatetaan iästä riippumatta hakea kaukaakin vanhan tottumuksen, tuttuuden tai palvelun laadun vuoksi.

Toimiva julkinen liikenne vaikuttaisi olevan merkittävä tekijä palveluiden saavutettavuudelle. Vaikuttaa siltä, että jos matka kotoa palvelulle kestää vaikkapa 20 minuuttia, ei kuntalaiselle ole välttämättä merkitystä, kulkeeko hän matkan kävellen tai linja-autolla. Toisaalta jotkut kuntalaiset kulkevat matkan palveluiden ääreen poikkeuksetta omalla autollaan, vaikka matka olisi ollut nopeasti taitettavissa myös kävellen tai bussilla. Palveluiden keskittämistä saman katon alle hyvien kulkuyhteyksien päähän pääsääntöisesti kannatetaan, vaikka toisaalta ollaan huolissaan sen vaikutuksista keskustaan ja muihin lähialueen palvelun tarjoajiin. Keskittämiseen liittyy siis myös moraalista pohdintaa yhteisestä hyvästä.

6 Tulkinta ja johtopäätökset

Haastatteluidemme perusteella voidaan sanoa, että vaikka kuntalaiset rakentavatkin käsityksensä asuinalueestaan ja käyttämistään palveluista jokainen omista lähtökohdistaan, on asuinalue ja sen palvelut tärkeä osa kuntalaisten elämää. Asuinalueen kokonaisuuden, siitä saatavan kokemuksen ja ei-materiaalisen hyvän voidaan nähdä myös toimivan asukkaan ‘peruspalveluna’. Puhuessaan omasta asuinalueestaan, kiinnostävät kuntalaiset huomiota moniin muihinkin seikkoihin, kuin palveluihin ja niiden toimivuuteen. Asuinalueen esteettisyys, viihtyisyys, turvallisuus ja yhteys muuhun kaupunkiin muodostavat perustan asukkaan tyytyväisyydelle. Voidaankin nähdä, että asukkaan toimintaympäristö tai elintila toimii ikään kuin pohjarakennelmana yksittäisille palvelutarpeille. Tätä voidaan perustella sillä, että yksittäinen kokemus palvelun ontumisesta ei vielä riitä muuttamaan asukkaan kokemusta asuinalueen kokonaisuudesta. Sen sijaan viihtyisyyden ja turvallisuuden horjumisen voi vaikuttaa laajemmin asukkaan kokonaiskäsitukseen alueestaan.

Asukkaiden odotukset ja tarpeet asuinuetta kohtaan ovat erilaisia. Näiden tarpeiden ja motiivien myötä he valitsevat heitä miellyttävät palvelukonseptit. Osa asukkaista on tiukasti sidottu asuinalueeseensa erilaisten syiden vuoksi, osa taas liikkuu hyvinkin kaukana lähipalveluistaan. Maantieteellinen asuinalue ei siis enää määritä ihmisten palvelutarpeita ja niiden tyydyttämistä samalla tavoin kuin aiemmin. Asuinalueen lähipalveluita eivät ole vain sellaiset palvelut, joiden luokse pääsee kävellen, vaan kaikki sellaiset palvelut, jotka ovat helposti saavutettavissa. Tampereen kaltaisessa kaupungissa, jossa joukkoliikenne toimii hyvin, tämä laajentaa lähipalvelun selkeästi käsitettä. Ihmiset haluavat asioida siellä, missä se on heille mukavaa ja helppoa. Voisi ajatella, että palveluiden sijainnin muutokset koskettavat eniten niitä, jotka ovat tarkoituksella hakeutuneet palveluiden äärelle asumaan ja vähemmän taas niitä, joille palvelut joka tapauksessa ovat kaukana. Toisaalta on myös huomioitava, että kaikkien ei ole samaan tapaan mahdollista valita asuinpaikkaansa tai muuttaa omaa sijaintiaan palveluiden sijainnin muuttuessa.

Hyvältä palvelulta odotetaan viihtyisiä, toimivia tiloja sekä asiantuntevaa ja asiakkaan yksilönä huomioivaa, vuorovaikutuksellista asiakaspalvelua. Voidaankin todeta, että usein kaupunkilaiset näkevät palveluverkon kokonaisuutena, jota voidaan hyödyntää omien lähipalveluiden ohella. Kaupungissa ihmiset ovat tottuneet liikkumaan ja tärkeää on, että asiat on mahdollista hoitaa ylipäänsä jossain. Toisinaan viihtyisät tilat ja hyväksi koettu asiakaspalvelu voivat yksin riittää syyksi asioida jossain muualla, kuin omassa lähipalvelussa. Asiointia helpottaa joustava asiakaspalvelu, joka mahdollistaa

monen asian hoitamisen yhdellä kertaa, tapahtui se sitten sähköisesti, puhelimitse tai fyysisessä asiakaspalvelupisteessä. Asiakaspalvelu ja sen laatu ovat aina osa asiakkaan palvelukokemusta, eikä palvelua näin ollen asiakkaan näkökulmasta voi tarkastella pelkästään sen sijainnista käsin.

Rakennetun ympäristön viihtyisyys ja mielenkiintoisuus saattavat houkuttaa asukkaita käyttämään palveluita tai ainakin madaltaa kynnystä asioida tietyssä palvelussa. Julkisrahoitteiset palvelut ovat siinä mielessä paradoksaalisessa asemassa, että vaikka niiden on oltava laadukkaita, ne eivät voi lähikohtaisesti pyrkiä houkuttelemaan asiakkaita samalla tavalla kuin yksityiset toimijat. Toisaalta voidaan ajatella, että viihtyisät ja helposti lähestyttävät perusterveydenhuollon yksiköt voivat tukea varhaista hoitoon hakeutumista ja toteuttaa siten osaltaan pidemmän tähtäimen hyvinvoinnin tavoitteita sekä välttää kalliimman erikoissairaanhoidon interventioita.

Sähköiset palvelut ovat osa Tampereen palveluverkosta, mutta niillä tavoiteltua käyttäjäkuntaa ei ole täysin saavutettu. Sähköistä asiointia ei aina ymmärretä saavutettavuuteen liittyvänä seikkana, vaan ennemminkin sitä arvioidaan palveluiden käytettävyyden kannalta. Kun vanhoissa toimintatavoissa ei koeta suurempia ongelmia, ei synny myöskään tarvetta siirtyä uuteen digitaaliseen tapaan.

Sähköisten palveluiden käyttöastetta selittänee osittain se, että perinteisen, fyysisen maailman vuorovaikutteisuutta ei olla pystytty siirtämään sähköiseen verkkoon. Ei ole pystytty luomaan samaa vuoropuhelua, mitä asukas voi käydä puhelimen välityksellä. Vuorovaikutuksen siirtäminen sähköiseen verkkoon on työlästä, mutta sähköisen verkon sivustoja voidaan yrittää kehittää viihtyisämpään ja käytännöllisempään suuntaan. Sivustojen kehittämisessä voitaisiin ottaa mallia tutuista verkkoympäristöistä, esimerkiksi verkkopankista. Tällöin käytettävyyks voisi helpottua ja sen myötä palveluiden saavutettavuus parantua. Sähköiset palvelut voidaan nähdä keinona yhtenäistää Tampereen palveluverkosta ja tehostaa kaupungin palvelutoimintaa. Kaikkia haasteita digitalisaatio ei kuitenkaan ratkaise.

Sähköisten palveluiden käyttöä tuntuu vähentävän myös vanhojen, toimiviksi ja helpoiksi koettujen toimintatapojen, kuten puhelulla hoidettavien palveluiden käytön mahdollisuus. Kuntalaisilla ei ole tarvetta siirtyä sähköisten palveluiden käyttäjiksi, kun mahdollisuus puhelimitse soittamiseen on edelleen olemassa ja sen koetaan toimivan hyvin. Olisiko siis syytä pohtia, tarvitsisiko sähköisiin palveluihin ohjaamisen avuksi ”kovempia keinoja”, kuten puhelinpalvelun poistamisen kokonaan tai sille asetetun käyttömaksun? Sähköisen palvelun voisi sitä vastoin hoitaa ilmaiseksi verkossa.

Sähköiset palvelut nähdään usein palvelukentän tulevaisuutena, mutta sähköisten palveluiden tämänhetkinen tila ei ole saanut houkuteltua kuntalaisia siirtymään niiden pariin ja “hylkäämään” perinteisiä palvelumuotoja. Sähköisten palveluiden saralla onkin siis vielä paljon tehtävää, ennen kuin niistä saadaan vallitseva palvelun tuottamisen muoto.

Palveluita kehitettäessä olisi olennaista kiinnittää enemmän huomiota palveluiden laatuun sekä saatavuuteen, kuin fyysiseen sijaintiin. Palveluita arvioidaan kokonaisuuden toimivuuden kannalta. Yksittäisen palvelun ontuminen saattaa aiheuttaa hetkellistä tyytymättömyyttä. Asukkaiden arviointi rakentuu kuitenkin koko heidän elämän piirinsä pohjalta. Tällöin kysymys siitä, sijaitseeko joku palvelu juuri toisen vieressä, ei ole relevantti.

Naapuruston kehittämisen konseptia on haastavaa sijoittaa sellaisenaan Suomeen. Tampereella asuinalueiden rajat koetaan jossain määrin melko diffuuseiksi ja palveluita saatetaan käyttää ristiin rastiin asuinalueiden välillä. Tämän tutkimuksen valossa vaikuttaa siltä, että palveluihin ollaan verrattain tyytyväisiä, vaikka parannettavaa löytyykin. Asukkaat ovat myös aidosti ilahtuneita, että heidän mielipidettään tiedustellaan. Voidaankin nähdä osallistumisen tuovan mukanaan asukkaiden voimaantumista, vaikka se alkuvaiheessa vaatiikin resurssointia ja ehkä osaltaan lisää kustannuksia. Asukkaiden osallistuminen auttaa eittämättä myös palveluiden kohdentamisessa. Pitkällä tähtäimellä osallistumisen edut voivat tuoda kaupungille kokonaisuutena sekä asukkaille monenlaisia säästöjä sekä lisätä tyytyväisyyttä. Kaupunkikuvan ja palvelurakenteen ollessa jatkuvasti muutoksessa on hyvä huolehtia siitä, että asuinalueita jatkossakin kehitettäessä pyritään huomioimaan asukkaat. Näin asukkaiden lähipalveluiksi mieltämät palvelut pysyvät edelleenkin toimivana osana asuinalueita ja ympäröivää kaupunkia.

7 Mahdollinen jatkotutkimus

Tämä tutkimus tuo esiin tärkeitä näkökulmia palveluiden kehittämiseen. Tutkimuksen tulokset eivät laadullisen luonteensa vuoksi ole yleistettävissä. Yleistettävyys edellyttäisi määrällistä tutkimusta, jolle tämä tutkimus voi tarjota hyvän pohjan. Tämän tutkimuksen tulokset antavat näkökulmia asuin-alueperusteiseen kehittämiskeskusteluun, jossa on tärkeää huomioida alueiden erityisyys ja moniäänisyys.

Tutkimuksemme on verrattain pienimuotoinen eikä siinä välttämättä tavoitettu lainkaan niitä, jotka käyttävät eniten esimerkiksi sosiaali - ja terveystalvueluita tai vaihtoehtoisesti niitä, jotka eivät käytä syystä tai toisesta julkisia palveluita lainkaan. Haastattelupaikkamme olivat määritelty etukäteen. Toisenlaisissa paikoissa tai vähemmän sattumanvaraisessa haastateltavien valinnassa aineisto olisi saattanut muodostua hyvinkin erilaiseksi.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla paljon palveluita käyttävien tutkiminen: Onko palveluita mahdollista kehittää niitä eniten tarvitsevien ehdoilla? Kuinka heille näyttäytyy palvelujen toimintaympäristö, palvelujen käytettävyys ja fyysinen saavutettavuus?

Lähteet

- Bäcklund P. 2007. *Tietämisen politiikka – kokemuksellinen tieto kunnan hallinnassa*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Bäcklund P. & Kanninen V. 2015. Valtaistetut asukkaat: Neighbourhood Planning ja asuinalueperustaisen osallistumisen rajaamisen taktiikat. *Alue & Ympäristö* 44:1, 4–16.
http://www.ays.fi/aluejaymparisto/pdf/aluejaymp_2015_1_s4-16.pdf
Viitattu 9.10.2016.
- Bäcklund P. & Häkli J. & Schulman, H. (toim.). 2002. *Osalliset ja osajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa*. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Haveri A. & Anttiroiko A. 2009. Kuntajohtaminen: Haasteena paikallisten kilpailu- ja yhteistyösuhteiden hallinta. Teoksessa: Karppi, I. & Sinervo, L. (toim.) *Uuden hallintatavan jäsentyminen* (191-211). Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2014. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2013. *Tutki ja kirjoita*. Porvoo: Bookwell Oy.
- Ilmarinen V. & Koskela K. 2015. *Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja*. Helsinki: Talentum.
- Kuokkanen, K. 2016. Hankeperustainen kaupunkipolitiikka ja kansalaisosallistuminen. Teoksessa: Nousiainen, M. & Kulovaara, K. (toim.) *Hallinnan ja osallistamisen politiikat*.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/50502/978-951-39-6613-3.pdf?sequence=1#page=159>. Viitattu 9.10.2016
- Kuopila A. & Nieminen V. 2014. *Lähipalvelut - mitä nekin nyt ovat?* Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Lowndes, V. & Sullivan, H. 2008. How low can you go? Rationales and challenges for neighborhood governance. *Public Administration*, 86:1, 53–57.
- Seitamaa-Hakkarainen, P. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. 2014.
<https://metodix.wordpress.com/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>. Viitattu 7.11.2016.
- Stenvall J. & Virtanen P. 2012. *Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet*. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Tuurnas, S. 2016. Looking beyond the Simplistic Ideals of Participatory Projects: Fostering Effective Co-production? *International Journal of Public Administration*, 39:13, 1077-1087.
- Valtiovarainministeriö 2016. *Digitalisaatio*. Valtiovarainministeriö
<http://vm.fi/digitalisaatio>. Viitattu 12.10.2016.
- Valkama, P. & Anttiroiko, A. 2011. Innovaatioperusteinen palvelutalouden muutos: Verkostoitumisen ja digitalisaation vaikutukset julkisiin palveluihin. *Kansantaloudellinen aikakauskirja*, 107(3), pp. 256-273.

Muut lähteet:

Tampereen kaupunki. Pormestariohjelma 2013-2016. [20tampere.sdp.fi/wp-content/uploads/sites/.../Pormestariohjelma-Final-11-1-2013.pdf](http://www.tampere.fi/wp-content/uploads/sites/.../Pormestariohjelma-Final-11-1-2013.pdf). Viitattu 9.11.2016

Tampereen kaupunki. Kaupunkistrategia 2025. *Yhteinen Tampere - Näköalojen kaupunki*
http://www.tampere.fi/tiedostot/k/MJNThAyNH/DK_TRE_strategia_suomi_kevyt.pdf Viitattu 20.10.2016

Kuntalaki 410/2015

Liitteet

Liite 1 Haastattelurunko

- Mitä palveluita tarvitset/käytät (Tesomalla/Tipotiellä/Lielahतिकeskuksessa)?
- Käytätkö sähköisiä palveluita ja mitä palveluita haluaisit käyttää sähköisesti?
- Mitkä palvelut tulisi säilyttää lähellä ja missä asioissa olisit valmis tulemaan asioimaan keskustaan tai johonkin muuhun palvelukeskittymään kuten Tipotie?
- Mitä mieltä olet Lielahतिकeskuksen palveluista, mitä poistaisit tai mitä lisäisit Lielahतिकeskuksen palveluihin?/Mitä palveluita toivoisit Tesoman tulevaan hyvinvointikeskukseen?