

Tapaustutkimus asuinalueiden lähipalveluista Helsingin Mellunmäessä ja Munkkiniemessä

Jaakko Siltaloppi, Jukka Puhto



Tapaustutkimus asuinalueiden
lähipalveluista Helsingin
Mellunmäessä ja Munkkiniemessä

Jaakko Siltaloppi, Jukka Puhto

Aalto-yliopiston julkaisusarjat
TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2011

© Jaakko Sitaloppi, Jukka Puhto

ISBN 978-952-60-4040-0 (pdf)
ISSN-L 1799-487X
ISSN 1799-4888 (pdf)

Aalto Print
Helsinki 2011

Julkaisu on saatavilla sähköisessä muodossa osoitteessa <http://bes.tkk.fi>

Author

Jaakko Siltaloppi, Jukka Puhto

Name of the publication

Services in Residential Areas - A Case Study in Mellunmäki and Munkkiniemi in Helsinki

Publisher School of Engineering**Unit** Department of Civil and Structural Engineering**Series** Aalto University publication series SCIENCE + TECHNOLOGY 5/2011**Field of research****Abstract**

Both Finnish and international research have focused on physical and social factors affecting the quality of residential environments. Services, on the other hand, have mostly been neglected in this kind of research, although their significance is recognized. Especially, research on the relationships between services and residential areas is needed, as little service research exist in the context of housing, most of it focusing on public services.

This research aims to describe the interplay between services and other residential area features. The focus is on private service businesses and their success factors. The research is conducted as a case study in two residential areas in Helsinki, namely Mellunmäki and Munkkiniemi. Quantitative data used consists of business register data and observations, and qualitative data consists of 19 interviews with local service entrepreneurs, municipal zoning officials and local non-profit associations. This data was analyzed to provide an overview of the service offering in the residential areas, as well as to create understanding on the mechanisms and success factors of local service business in the context of residential areas.

Quantitatively, significant differences were found in the service offerings between the two areas. The number of businesses was twice as large in Munkkiniemi when compared to Mellunmäki, and based on observations that reveal consumer-oriented services Munkkiniemi had three times as many service businesses than Mellunmäki. The most significant differences were found in leisure services and creative services, as well as in business-to-business services. Specialized trade services were also more abundant in Munkkiniemi. The differences in 'basic' local services, such as grocery stores and hair dresser's, were not as significant, indicating that these services are more dependent on the number of residents in the area. On the contrary, more individual and intangible services seem to be depending more on the purchasing power of the residents.

Five groups of factors were recognized that affect the development and survival of residential area services: residents, location, service environment, physical environment and social environment. The socio-economic features of the resident stock in the area affect the purchasing power, location includes attainability and traffic connections, service environment portrays the business activities in the area as well as the services available in nearby districts, physical environment considers buildings and landscapes, and social environment consists of communality and cooperation as well as safety within the area. For single service businesses, the key success factor is the quality of service. In more standardized services, central location and good price-quality ratio were seen as important, while in more individual and professional services customer retention was seen as an important success factor.

Keywords Residential area, local services, service environment**ISBN (printed)****ISBN (pdf)** 978-952-60-4040-0**ISSN-L** 1799-487X**ISSN (printed)** 1799-487X**ISSN (pdf)** 1799-4888**Pages** 73**Location of publisher** Espoo**Location of printing****Year** 2011**The publication can be read at** <http://bes.tkk.fi>

Tekijä(t)

Jaakko Siltaloppi, Jukka Puhto

Julkaisun nimi

Tapaustutkimus asuinalueiden lähipalveluista Helsingin Mellunmäessä ja Munkkiniemessä

Julkaisija Insinööritieteiden korkeakoulu**Yksikkö** Rakennustekniikan laitos**Sarja** Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2011**Tutkimusala****Tiivistelmä**

Asumisen ja asuinalueiden tutkimuksessa fyysisten ja sosiaalisten tekijöiden vaikutuksia asumiseen on tutkittu laajasti sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Palveluja on kuitenkin tutkittu vain vähän osana asuinympäristöä, vaikka palvelut vaikuttavat olen-naisesti asuinympäristön ja päivittäisen elämisen laatuun. Erityisesti palvelujen ja muun elinympäristön välisiä suhteita selvittävää tutkimusta on tehty vähän, ja olemassa oleva tutkimus painottuu voimakkaasti julkisiin palveluihin kuten sosiaali- ja terveystieteiden hin.

Tutkimuksen tavoitteena oli kuvata asuinympäristön ja palvelurakenteen välisiä vaikutuksia sekä tunnistaa yksityisen palvelutoiminnan menestymisen edellytyksiä asuinalueilla. Tutkimus toteutettiin tutkimalla kahta helsinkiläistä asuin-aluetta – Mellunmäkeä ja Munkkiniemeä – määrällisen yritysrekisteriaineiston ja observoinnin sekä laadullisten yrittäjähaastattelujen avulla. Määrällisen aineiston avulla rakennettiin kuva alueiden palvelutarjonnasta ja alueiden välisistä eroista. 19 haastattelussa tuotiin esiin paikallisia näkemyksiä palvelutoimintaan vaikuttavista tekijöistä palveluyrittäjien, kaupunkisuunnitteluviranomaisten sekä paikallisyhdistysten edustajien näkökulmista.

Alueiden palvelutarjonnassa havaittiin lukumäärä- ja toimialatietojen perusteella merkittäviä eroja, vaikka asukasluvultaan alueet ovat likimain samankokoiset. Yritysten määrässä Munkkiniemi on kaksi kertaa Mellunmäkeä suurempi, ja havaintojen perusteella asukkaille suunnattuja palveluja Munkkiniemessä on kolme kertaa Mellunmäkeä enemmän. Peruspalvelujen kuten päivittäistavarakaupan ja parturi-kampaamopalvelujen määrässä alueiden välillä ei ole merkittävää eroa, vaan suurimmat erot syntyvät vapaa-ajan palvelujen, luovien palvelujen sekä yrityspalvelujen määrässä. Erot ovat selkeitä myös erikoiskaupan palveluissa. Tulosten perusteella peruspalvelujen määrä näyttääkin riippuvan alueen asukasmäärästä, yksilöllisempien palvelujen määrä sekä palvelutarjonnan laajuus riippuu voimakkaammin asukaskannan ostovoimasta.

Asuinalueiden palvelurakenteeseen vaikuttavat tekijät voidaan jakaa asukaskantaan, sijaintiin ja saavutettavuuteen, palveluympäristöön, fyysiseen ympäristöön ja sosiaaliseen ympäristöön liittyviin tekijöihin. Asukaskantaan liittyviä tekijöitä ovat muun muassa asukaskannan varallisuus ja asukasaktiivisuus. Sijaintiin ja saavutettavuuteen liittyvät alueen liikenneyhteydet. Palveluympäristö käsittää alueen elinkeinotoiminnan sekä lähialueiden palvelukeskittymien vaikutukset paikalliseen palveluyrittäjyyteen. Ympäristön fyysisiin piirteisiin on sisällytetty alueen rakennuskantaan ja maisemaan liittyviä tekijöitä. Sosiaalinen ympäristö kuvaa yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä alueen sisällä sekä alueen turvallisuutta. Palveluyrittäjien toiminnan keskeinen menestystekijä on palvelun laatu. Peruspalveluissa tärkeänä pidettiin asiakasvirtojen saavuttamista sekä kilpailukykyistä hinta-laatusuhdetta, yksilöllisissä palveluissa korostuu asiakassuhteiden säilyttäminen.

Avainsanat Asuinympäristö, palvelurakenne, lähipalvelut**ISBN (painettu)****ISBN (pdf)** 978-952-60-4040-0**ISSN-L** 1799-487X**ISSN (painettu)** 1799-487X**ISSN (pdf)** 1799-4888**Sivumäärä** 73**Julkaisupaikka** Espoo**Painopaikka****Vuosi** 2011**Luettavissa verkossa osoitteessa** <http://bes.tkk.fi>

ALKUSANAT

Asumisen tutkimus on noussut yhdeksi yhteiskunnan tärkeistä tutkimus-alueista. Viime vuosina huomio on kohdistunut erityisesti fyysisten järjestelmien – rakennusten ja infrastruktuurin – energiatehokkuuteen, mutta myös yhdyskuntien toimivuus, viihtyisyys ja kaupunkialueiden kestävä kehittyminen ovat muuttuvan suomalaisen aluepolitiikan ja muuttoaallon seurauksena nousseet kantaviksi teemoiksi rakennetun ympäristön kehittämässä. Fyysisten tekijöiden lisäksi tarkastelu onkin kohdistunut kaupunkirakenteellisiin sekä asumisen sosiaalisiin ilmiöihin. Seuraavalla vuosikymmenellä kaupunkiseutujen sekä kansantalouden kehittymisen keskeiseksi teemaksi on nousemassa palvelusektori, johon liittyvä tutkimus asumisen kontekstissa on toistaiseksi ollut vähäistä.

Palvelujen tutkimus tarvitseekin päänavauksia; viime vuosina askeleita on otettu erityisesti ikääntyneiden asumisen ja palvelutarpeiden yhteensovittamisessa, ja hyvinvointirakentamisen ja -palveluiden teema on voimakkaasti läsnä Tekesin rahoittamassa Rakennettu Ympäristö – tutkimusohjelmassa. Tämä tutkimus toiminee yhtenä päänavauksena yksityisten asumisen palvelujen tutkimukseen. Siinä on tarkasteltu kahden helsinkiläisen asuinalueen palveluja, niiden menestystekijöitä ja suhdetta muuhun yhteiskuntarakenteeseen.

Tutkimus on ollut osa valmistavaa työtä, jota on tehty Aalto-yliopiston ja Tampereen teknillisen yliopiston yhteiseen Asumisen ja Hyvinvoinnin Uudet Palvelumallit (Alma) –tutkimushankkeeseen. Hankkeessa tutkimustyö kohdistuu asumisen palvelujen kysyntä- ja tarjontatekijöiden selvittämiseen, asumis sektorin yritysten kehitystoimintaan sekä yhteistyöverkostoihin.

Alma-hankkeen johtoryhmään kuuluvat seuraavat organisaatiot: hankkeen päärahoittaja Tekes, Helsingin kaupunki, Tampereen kaupunki, Asokodit Oy, ISS Palvelut Oy, Järvenpään Mestariasunnot Oy, Realia Oy, Suomen Aluerakennuttaja Oy sekä Sato Oyj. Kiitokset hankkeen johtoryhmälle sekä Tekesille uskosta siihen, että asumiseen liittyvän palvelutoiminnan tutkimus on uskottavaa ja rahoittamisen arvoista. Kiitämme myös haastateltavia panoksestaan tämän tutkimuksen onnistumisessa.

Espoossa 11.11.2010

Jaakko Siltaloppi, Jukka Puhto

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	11
2	PALVELUT JA ASUINYMPÄRISTÖ KIRJALLISUUDESSA.....	14
2.1	Asuminen, asuinympäristö ja palvelut	14
2.1.1	Asuinympäristö ja sen ulottuvuudet	14
2.1.2	Palveluympäristö asumisen kontekstissa – mitä ovat lähipalvelut?	16
2.2	Asuinympäristön palvelurakenne	17
2.2.1	Palvelurakenne ja asuinympäristö.....	17
2.2.2	Tuottaja.....	18
2.2.3	Sijainti ja saavutettavuus.....	20
2.2.4	Yhdyskuntarakenne	21
2.2.5	Fyysinen ympäristö.....	21
2.2.6	Sosiaalinen ympäristö.....	22
2.3	Palvelujen ominaisuudet palvelutarjonnan tarkastelemisessa.....	23
3	TUTKIMUSAINEISTO JA TUTKIMUS-MENETELMÄT	26
4	PALVELURAKENNE MELLUN-MÄESSÄ JA MUNKKINIEMESSÄ....	29
4.1	Mellunmäki	29
4.1.1	Alueen perustiedot	29
4.1.2	Mellunmäen yritys- ja palvelurakenne	30
4.1.3	Palvelutoimintaan vaikuttavat tekijät.....	34
4.2	Munkkiniemi.....	35
4.2.1	Alueen perustiedot	35
4.2.2	Munkkiniemen yritys- ja palvelurakenne.....	37
4.2.3	Palvelutoimintaan vaikuttavat tekijät Munkkiniemessä.....	40
4.3	Kohdealueiden vertailu	42
4.3.1	Palvelutarjonta	42
4.3.2	Palvelurakenteen ominaisuudet.....	47
4.3.3	Alueellisten tekijöiden vaikutus palvelutoimintaan	48
4.3.4	Yksityisen palvelutoiminnan edellytykset ja menestystekijät.....	55
5	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57
6	YHTEENVETO.....	62
	LÄHTEET.....	64
	LIITTEET.....	72

1 JOHDANTO

Asuinympäristöt muodostavat keskeisen osan ihmisten päivittäistä elinpiiriä. Asuinympäristöt ilmentävät henkilökohtaisia arvoja ja vaikuttavat merkittäväällä tavalla elämänlaatuun ja elämän sisältöihin. Asumisen valinnat ovat myös sosiaalisesti ja taloudellisesti merkittäviä. (mm. Heinonen & Ratvio 2007: 10) Lisäksi asuinympäristöt muodostavat yhdyskuntarakenteen rungon, joka vaikuttaa kaupunkiseutujen rakentumiseen ja alueiden kilpailukykyyn sekä ihmisten liikkumiseen (mm. Doyle 2004: 583; Mäkäräinen 2005: 10).

Viime vuosina palvelujen keskittymisen ja myymäläkokojen kasvun trendi on heikentänyt selvästi lähipalvelujen tarjontaa erityisesti lähiöissä (Holopainen et al. 2008: 11 – 12). Palvelurakenteen muutoksen taustalla vaikuttavat talouden ja yhteiskunnan muutokset kuten työvoimakustannusten kasvu, ihmisten liikkuvuuden lisääntyminen ja kaupungistuminen, joilla on yhteiskunnan palvelurakenteen muutosten ohella vaikutusta asuinympäristöjen kehittymiseen (mm. Heinonen & Ratvio 2007: 56; Holopainen et al. 2008: 12; Simpura 2004: 40). Palvelujen supistumisen myötä asuinalueiden laatu on heikentynyt, sillä lähipalvelujen riittävä taso elämänvaiheesta riippumatta välttämätön asuinalueviihtyvyyden osatekijä (mm. Päivänen et al. 2005: 36). Erityisesti ikääntyville palvelujen läheisyys ja hyvä saavutettavuus ovat tärkeitä asuinympäristön laadun tekijöitä (Kytö et al. 2003: 26 - 29).

Palvelurakenteen muutoksen vaikutukset kohdistuvat siten erityisen voimakkaasti ikääntyviin ihmisiin, jotka fyysisen toimintakyvyn heiketessä tarvitsevat helposti saavutettavissa olevia palveluja muita ihmisryhmiä kipeämmin (Poutanen et al. 2008: 53 – 55). Ikäihmiset tarvitsevat peruspalvelujen lisäksi muita väestöryhmiä enemmän hyvinvointia tukevia palveluja. Väestön ikääntyessä voimakkaasti seuraavien vuosikymmenten aikana paikallisten palvelujen merkitys kasvaa, ja palvelujen paikallisuutta vahvistavat myös asumisen yksilöllistyminen ja kulutustottumusten muutos (Juntto et al. 2008: 101 – 102).

Yhteiskunnallisista trendeistä huolimatta asuinympäristöihin liittyvien palvelujen tutkimus on ollut vähäistä. Palvelujen sijaan tutkimuksessa on keskitytty parantamaan lähiöiden fyysisiä ominaisuuksia muun muassa peruskorjausten ja esteettömyyden kehittämisen kautta. Lisäksi lähiöiden sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseen on panostettu. (mm. Karjalainen 2004; Piimies 2008) Akateemisessa tutkimuksessa on painottunut asuinympäristön laatuun vaikuttavien tekijöiden selvittäminen (mm. Andersen

2008; Bonaiuto et al. 1999; Kyttä & Kahila 2006). Näissä tutkimuksissa fyysisten ja sosiaalisten piirteiden merkitystä on korostettu asuin ympäristön laadun osatekijöinä. Kuitenkin monissa tutkimuksissa juuri palveluihin liittyvää tutkimusta on pidetty tärkeänä, sillä palvelut kytkeytyvät olennaisesti muihin ympäristön komponentteihin eikä palveluihin liittyviä vaikutusmekanismeja tunneta kovinkaan hyvin (mm. Halme et al. 2001: 66; Parkes et al. 2002: 2435).

Sosiaalisesti värityneessä asumisen tutkimuksessa palvelujen aikaisempi tutkimus on painottanut asuin ympäristön sosiaalisia ulottuvuuksia (mm. Barcet & Bonamy 1999: 83) ja tutkimusta on organisoitu pitkälti kuntatavoituksesta (esim. Reid 1995). Yksityisiin palveluihin liittyvää tutkimusta on tehty pääsääntöisesti vain päivittäistavarakaupan sektorilla (mm. Heinimäki et al. 2006; Koski & Tulkki 2004) tai osana kaupunkialueiden elinkeinorakenteiden tutkimusta (Barcet & Bonamy 1999: 84). Yksityistä palvelutarjontaa ei olekaan tarkasteltu asuinalueiden yhteen sitomana kokonaisuutena muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta (esim. Halme et al. 2001).

Sen vuoksi asuinalueiden palvelujen tutkimukseen tarvitaan ennen kaikkea yksityistä palvelutarjontaa ja sen ominaisuuksia kartoittavaa tutkimusta. Yksityisten palvelujen tutkimus täydentää julkisiin ja yhteisöllisiin palveluihin painottunutta tutkimus aluetta ja mahdollistaa kokonaisvaltaisen palvelurakenteen tarkastelemisen asuin ympäristöjen kontekstissa. Yksityisen palvelurakenteen tunteminen on myös julkisille organisaatioille yhä tärkeämpää, kun julkisten palvelujen ulkoistaminen Suomessa lisääntyy (Siltaloppi & Puhto 2010). Yksityisen palvelutarjonnan tunteminen mahdollistaa lisäksi uusien paikallisten palvelumallien kehittämisen.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan yksityisen palvelutarjonnan ominaisuuksia ja palvelutoimintaan vaikuttavia tekijöitä asuinalueilla. Tutkimuksen tarkoituksena on luoda edellytyksiä asuin ympäristöjen yksityisen palvelutoiminnan kehittämiseksi ja mahdollistaa kysyntä- ja tarjontatekijöiden vertailu tunnistamalla palvelutarjontaan vaikuttavat tekijät ja tarjonnan keskeiset ominaispiirteet. Tutkimuksessa selvitetään tekijöitä, jotka selittävät asuinalueiden välisiä eroja palvelurakenteissa, sekä tarkastellaan ominaisuuksia, joita voidaan hyödyntää palvelurakenteen kehittämisen mallintamisessa. Tutkimus toteutettiin kahdella Helsingissä sijaitsevalla asuinalueella, Mellunmäessä ja Munkkiniemessä.

Tutkimuksen ensimmäisessä osassa tarkastellaan asuin ympäristön palveluihin vaikuttavia tekijöitä sekä näkökulmia palvelujen ominaisuuksien hyödyntämiseen aikaisemman tutkimuksen pohjalta. Toisessa osassa tutkitaan kohdealueiden palvelutarjonnan laajuutta määrällisen tiedon perusteella sekä määritetään erityyppisten palvelujen menestystekijöitä sekä palvelutoimintaan vaikuttavia tekijöitä empiirisen aineiston avulla. Tutkimus-

tulosten perusteella arvioidaan palvelurakenteeseen vaikuttavien tekijöiden vaikutuksia ja tarkastellaan hyvinvointipalveluja asuinalueiden palvelurakenteen osana.

2 PALVELUT JA ASUINYMPÄRISTÖ

KIRJALLISUUDESSA

2.1 Asuminen, asuinympäristö ja palvelut

2.1.1 Asuinympäristö ja sen ulottuvuudet

Asumisen käsite on moniulotteinen ja siihen liittyy monia erilaisia sisältöjä ja merkityksiä. Asuminen on kiistatta ihmisen perustoiminto ja inhimillisen identiteetin ilmentymä. Asuminen on myös taloudellinen prosessi, sillä se on kuluttamista ja tuottamista, vieläpä erittäin suuressa mittakaavassa. Taloudellisen ulottuvuuden lisäksi asumiseen liittyy sosiaalisia ja kulttuurisia osa-alueita, jotka sitovat asumisen hyvinvointiin ja yhteiskuntapolitiikkaan. Asuminen voidaankin nähdä erilaisten osatekijöiden muodostamana systeeminä, joka yhdistää teknisiä, taloudellisia, yhteiskunnallisia ja inhimillisiä piirteitä monitasoiseksi kokonaisuudeksi. (Heinonen & Ratvio 2007: 10)

Oleennaista asumisen tarkastelun kannalta on se, että asumisen keskiössä on näkökulmasta riippumatta ihminen. Asumiseen liittyvät tarpeet vaihtelevat yksilöllisesti ja fyysisten tarpeiden lisäksi asumiseen kohdistuu paljon sosiaalisia ja psyykkisiä, yksilöllisyyttä ilmentäviä tarpeita. Kokonaisuutena asumista voidaan pitää erilaisten toimintojen näyttämönä, johon liittyy muun muassa lepäämistä, sosiaalista kanssakäymistä, opiskelua ja työnteoa sekä remontointia. (Heinonen & Ratvio 2007: 13 – 15)

Asuminen on erottamaton osa ympäristöään: asuminen vaikuttaa ympäristöön, joka puolestaan luo perustan asumisen kehittymiselle ja kehityksen suunnille. Mikrotasolla ympäristönäkökulmaan viitataan asuinympäristön käsitteellä. Asuinympäristö kattaa asunnon ja sen ympärillä olevan lähiympäristön, johon sisältyvät päivittäiseen toimintapiiriin kuuluvat palvelut, virkistysalueet ja mahdolliset työpaikat. Makrotasolla asuminen kytkeytyy osaksi yhdyskuntarakennetta, johon sisältyvät asumisen lisäksi tarkasteltavan kaupunkiseudun palvelut, tuotanto ja liikenne sekä eri tekijöiden väliset yhteydet. (Strandell & Strandell 2002: 10 – 11)

Asuinympäristöä laajemmin ihmisen elinpiiriä kuvaa elinympäristön käsite, johon asuinympäristön lisäksi sisältyvät ihmisen elinolosuhteisiin ja elämisen laatuun vaikuttavat tekijät päivittäisen elinpiirin alueella. Elinympäristö kattaa ihmisten arkipäiväisen toiminnan ja oleskelun alueet sekä liikkumisen niiden välillä. (Päivänen et al. 2005: 12; Raunio 2001: 131; Strandell & Strandell 2002: 10)

Asuin- tai elinympäristöä voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista. Yleisesti ympäristöjen katsotaan rakentuvan neljän peruskomponentin varaan, joita ovat (mm. Raunio 2001: 131):

- fyysinen ympäristö
- toiminnallinen ympäristö
- taloudellinen ympäristö
- sosiaalinen ympäristö.

Fyysiseen ympäristöön kuuluvat rakennettu ympäristö sekä luonnonympäristö. Toiminnallinen ympäristö käsittää kaupunkiseudun tarjoamat palvelut ja niiden saavutettavuuden. Sosiaalinen ympäristö kuvaa toimijoiden välistä vuorovaikutusta ja niitä sosiaalisia verkostoja, joissa ihminen päivittäin toimii. Taloudelliseen ympäristöön kuuluvat elinkustannukset sekä työ ja ura. Ympäristön osatekijät eivät kuitenkaan ole toisiaan poissulkevia, vaan erilaiset elinpiirin osat liittyvät useampaan kuin yhteen ympäristöön. (Raunio 2001: 131; Bäcklund 2000: 94 – 97)

Asuin- tai elinympäristöä on kuvattu myös fyysisen, sosiaalisen ja symbolisen elinympäristön kautta. Tällöin fyysinen ympäristö käsittää konkreettiset piirteet kuten ilmaston, asuinmiljöön ja luonnonympäristön. Sosiaalisen ympäristön ominaisuuksia voidaan tarkastella yksilöä ympäröivän alueen, sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisten instituutioiden kautta. Sosiaalisen ympäristön muodostavat ihmiset sekä yhteisöt, ja sosiaalinen ympäristö nähdään ennen kaikkea sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistajana. Symbolisen ympäristön taustalla on kokonaisvaltainen käsitys hyvinvoinnista ja elinympäristöstä. Symbolinen ympäristö käsittää sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön liittyvät kulttuuriset symbolit, kielet, merkitykset, tavat ja säännöt. Symbolisen ympäristön merkitys korostuu erityisesti eri ihmisryhmien välillä erilaisina näkemyksinä elintavoista, ympäristöstä ja sen merkiyksistä. (Elo 2006: 35 – 36)

Yksityiskohtaisemmin elinympäristöön sisältyviä osa-alueita on käsitelty elinympäristön kuvausmallissa, jonka avulla elinympäristöön liittyvien tekijöiden arvioiminen on mahdollista. Kuvausmallissa elinympäristön osakomponenteiksi on nostettu (Strandell&Strandell2002: 34):

- väestö
- maankäyttö ja yhdyskuntarakenne
- rakennukset ja rakennettu kulttuuriympäristö
- asuminen
- palvelut
- työpaikat
- luonnonympäristö ja –maisema

- virkistysalueet
- liikenne
- yhdyskuntatekniikka ja energia
- ympäristöhäiriöt
- sosiaalinen ympäristö.

Aikaisemmista tarkastelunäkökulmista poiketen elinympäristön kuvausmalli jakaa ympäristön yksityiskohtaisempiin komponentteihin, joista ylemmän tason käsitteet rakentuvat. Kuvausmalli keskittyy erityisesti fyysisen ympäristön komponenttien tarkastelemiseen, vaikka mukana ovat myös sosiaalisen, taloudellisen ja toiminnallisen ympäristön näkökulmat.

Asuinympäristöjä on kuvattu myös etäisyyden avulla. Tarkastelun eri tasoja ovat esimerkiksi asunto-, rakennus-, kortteli- ja aluetaso. Tasojen avulla asuinympäristöön on voitu liittää erilaisia laatuun vaikuttavia tekijöitä: asuntotasolla keskeistä on asunnon muunneltavuus ja esteettömyys, rakennustasolla esteettömyys ja yhteistilat, korttelitasolla toimintojen monipuolisuus ja aluetasolla palvelutarjonnan laajuus ja elinympäristöjen monipuolisuus. (mm. Päivänen et al. 2004: 29 – 35)

Etäisyysnäkökulma on ollut käytössä erityisesti asuinympäristön palvelujen tutkimuksessa, koska asiakkaiden kannalta tärkeä palvelujen saavutettavuus liittyy olennaisesti palvelujen etäisyyteen (Holopainen et al. 2009: 19). Aiemmin on tutkittu muun muassa erityyppisten palvelujen etäisyyksiä ihmisten asuinpaikoista (Kytä & Kahila 2006: 124) ja luokiteltu palveluja niiden keskimääräisen etäisyyden tai kohtuulliseksi koetun etäisyyden perusteella (Kytö et al. 2003: 27). Etäisyysnäkökulmaa on käytetty myös senioriasumisen palveluympäristöjen kehitystarpeiden arvioinnissa (Post 2009: 75 – 79).

2.1.2 Palveluympäristö asumisen kontekstissa – mitä ovat lähipalvelut?

Moniulotteiseen asuinympäristön käsitteeseen sisältyvä toiminnallinen aspekti – palveluympäristö – on vaikeasti määriteltävissä. Kuitenkin asumiseen kytkeytyviä palveluja yhdistävät ennen muuta paikallisuus ja läheisyys. Asuinympäristössä palveluntuottajan ja asiakkaan välillä vaikuttaa palvelun matkassa tai ajassa mitattu etäisyys, jonka kohtuullisuus riippuu palvelusisällöstä ja toiminnan ehdoista. Paikallinen luonne merkitsee myös toimijoiden välisen epämuodollisen kanssakäymisen ja vaihdannan lisääntymistä. Kenties merkittävin paikallisten palvelujen dimensio on kuitenkin se, että ne ovat osa päivittäistä elämää. Palvelut toimivat sosiaalisten rakenteiden muodostajana ja tukijana ja ovat siten osa paikallista identiteettiä. Palvelut tarjoavat myös liiketoiminnallisia mahdollisuuksia alueen asukkaille. (Barcet&Bonamy 1999: 82 – 83)

Paikallisuuden määrittäminen on kuitenkin vaikeaa, sillä eri ihmisryhmillä on erilainen näkemys oman ympäristönsä laadusta. Erilaiset näkökulmat ympäristön tarkastelemiseen (mm. Strandell & Strandell 2002), ihmisten subjektiiviset näkemykset (mm. Halme et al. 2001: 75; Heinonen & Ratvio 2007) sekä päivittäisen elinpiirin laajuus (mm. Päivänen et al. 2005) vaikuttavat yhdessä aluekohtaisten erojen ja ajallisen muutoksen kanssa siihen, että yksiselitteistä määritelmää asuin ympäristön palveluille ei voida löytää (Barcet & Bonamy 1999: 83).

Sijainnin tai paikallisuuden lisäksi asuin ympäristön palvelujen merkityksiä voidaan sitoa asukkaiden tarpeisiin. Asuin ympäristöissä ihmiset tarvitsevat eniten lähikauppoja, kioskeja ja pankkiautomaatteja. Myös postit, apteekit, kampaamot ja ravintolat on koettu tärkeiksi, vaikka niitä käytetään ensin mainittuja vähemmän. Julkiset palvelut kuten kirjastot, nuorisotilat ja koulut muodostavat tärkeän osa-alueen asuin ympäristöjen palvelutarjonnassa. Lähiympäristöön liittyvinä palveluina voidaan pitää myös asukkaiden tarvitsemia ja arvostamia liikunta- ja ulkoilualueita. (Halme et al. 2001: 31 – 36) Tarpeiden perusteella asuin ympäristön palveluiksi rajautuvatkin ennen kaikkea sellaiset palvelut, joita asukkaat tarvitsevat usein (Raunio 2001: 135 – 136).

Vaikka lähipalvelut määrittyvät paikallisuuden tai läheisyyden kautta, näkemykset sijainnin ja saavutettavuuden merkityksestä vaihtelevat. Paikallisuuteen liittyvät myös ihmisten tarpeet ja subjektiiviset kokemukset ympäristön laadusta. Palveluympäristön laadun parantaminen edellyttääkin tarpeiden tunnistamista ja olemassa olevan palvelurakenteen aukkojen paikallistamista, sillä pelkkien etäisyyksien avulla palvelurakenteen ominaisuuksiin on vaikea tarttua. Kehittämisen edellytyksenä on lisäksi palvelujen syntymiseen tai poistumiseen vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen, jotta kehitystoimet voidaan mitoittaa oikein. Myös yhteisöllisyyden ja palveluympäristön välisten yhteyksien tunnistaminen on tärkeää, jotta palvelujen käytölle on riittävät edellytykset. (Päivänen et al. 2005: 37)

2.2 Asuin ympäristön palvelurakenne

2.2.1 Palvelurakenne ja asuin ympäristö

Asuin ympäristön palvelut eivät toimi muusta ympäristöstä eristettynä kokonaisuutena, vaan laajempi yhdyskuntarakenne määrittelee sen, millaisiksi asuinalueet ja niiden palvelut rakentuvat. Palvelurakenteella tarkoitetaan sitä palvelutarjonnan, toimijoiden välisten suhteiden ja palvelutoimintaan vaikuttavien tekijöiden kokonaisuutta, jonka tarkasteltavan alueen palvelut muodostavat. Palvelurakenteen ominaisuuksiin vaikuttaa laaja joukko ympäristöön ja sen toimijoihin liittyviä tekijöitä. Vaikutusta on myös erilaisten

ihmisten preferensseillä; joillekin lähipalvelujen saatavuus on tärkeä asumisviihtyvyyden osatekijä, toisille palvelujen sijainnilla ei ole suurtakaan merkitystä. (Halme et al. 2001: 65, 75)

Asumisen ja palvelujen kytkeytyminen muihin yhdyskunnan rakenteisiin merkitsee sitä, että asuin ympäristön palvelujen tarkastelemisessa on otettava huomioon fyysisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä heijastuvat sekä alueen makrosijainnista ja lähialueiden palvelutarjonnasta aiheutuvat vaikutukset alueen palvelutoimintaan. Lisäksi asuinalueen ja sen palvelujen kehittymiseen vaikuttavat muun muassa liikenneyhteydet, asukaskanta, alueen kaavaratkaisut sekä infrastruktuuri. Myös makrotalouden suhdanteilla ja yhteiskunnallisilla rakennemuutoksilla on pitkällä aikavälillä vaikutusta asuin ympäristöjen palvelutarjontaan. (Halme et al. 2001: 65)

Seuraavaksi tarkastellaan asuin ympäristöjen palvelurakenteisiin vaikuttavia tekijöitä, jotka selittävät alueellisen palvelutarjonnan piirteitä. Tarkastelu kohdistetaan aikaisemman tutkimuksen perusteella keskeisinä pidettyihin tekijöihin: sijaintiin ja saavutettavuuteen, tuottajatahoon, asukaskaantaan ja yhdyskuntarakenteeseen sekä fyysiseen ja sosiaaliseen ympäristöön.

2.2.2 Tuottaja

Tuottajataho on merkittävä asuin ympäristön palveluja luokitteleva tekijä. Asuin ympäristön palveluille on leimallista se, että eri sektorien toimijat tuottavat omista tavoitteistaan lähtien palveluja samoilla alueilla. Liiketoiminnallisiin tavoitteisiin perustuvien yksityisten palvelujen lisäksi asuinalueilla on julkisesti tuotettuja ja osin lakisääteisiä palveluja sekä voittoa tavoittelemattomia kolmannen sektorin tuottamia palveluja (Halme et al. 2001: 8).

Taulukko 1 Esimerkkejä asuinalueilla sijaitsevista, eri sektoreiden tuottamista palveluista (Halme et al. 2001: 18 –25)

Kaupalliset palvelut	Julkiset palvelut	3. sektorin palvelut
Apteekki	Päiväkoti	Palveluasunnot
Pankki	Ala-aste & yläaste	Perhekeskus
Posti	Lukio	Asuntolat ja tukiasunnot
Ravintola / pizzeria	Nuorisotilat	Ruoanjakelu
Pankkiautomaatti	Terveyskeskus	Nuorisotalo
Kioski	Kirjasto	Urheilu- ja harrasteseurat
Parturi-kampaamo	Sisäliikuntatilat	Asuinaluelehti
Päivittäistavara- kauppa	Iltapäivätoiminta	Asukas yhdistystoiminta

Keskeistä sektorirajojen esiintuomisessa on toiminnan erilaisten tavoitteiden tunnistaminen. Kaupan näkökulmasta keskeistä on liiketaloudellinen kannattavuus. Alueen asukkaiden näkökulmasta tärkeitä tekijöitä ovat palvelujen saavutettavuus ja palvelutaso. Julkisen sektorin näkökulmasta yhteiskunnallisten kustannusten tarkastelu sekä palvelujen sijoittuminen suhteessa kaupunkirakenteeseen ovat keskeisiä tarkastelun kohteita. (Heinimäki et al. 2006: 15)

Palvelurakenteen kuvaamisen kannalta tuottajatahoon perustuva luokittelu antaa mahdollisuuden tarkastella eri sektorien toimintaa ja toiminnan vaikutuksia. Julkisten ja yksityisten palvelujen ohella asuinalueen näkökulmaan liittyy olennaisesti paikallisten yhteisöjen toiminta, sillä alueen yritykset toimivat oman kannattavuutensa ehdoilla ja julkisten palvelujen näkökulma on väistämättä asuinalueen ylemmällä tasolla. Paikallisten toimijoiden ja foorumien merkitys korostuu erityisesti alueen kehittämisessä, jossa asukas yhdistykset voivat toimia kehittämisen vetureina. Lisäksi paikalliset yhdistykset ovat niitä tahoja, jotka tuovat esiin alueen asukkaiden näkökulman ja tarpeet julkiseen päätöksentekoon. (Halme et al. 2001: 65; Päivänen et al. 2002: 11 – 12)

Sektorirajojen korostuminen asuinalueiden palvelutoiminnassa johtuu paljolti yhteisten intressien puuttumisesta. Sektorirajojen madaltuminen on kuitenkin mahdollista. Esimerkiksi Ison-Britanniassa asuinalueiden rappauneita ostoskeskuksia on kehitetty yksityisten päivittäistavara-kaupakettujen ja julkisen sektorin yhteistyönä. Yhteistyösuhteissa kaupungit tarjoavat yksityisille toimijoille edullisia kehittämissopimuksia vanhojen keskusten uudelleenrakentamiseksi molemminpuolisen edun nimissä, ja

yksityiset toimijat toteuttavat hankkeet yhdessä yhteistyökumppaniensa kanssa. (Wrigley et al. 2002: 2107 – 2109)

2.2.3 Sijainti ja saavutettavuus

Tärkeä asuinympäristön palvelurakenteeseen vaikuttava tekijä on alueen ja palvelujen sijainti. Paikallisesti sijainti merkitsee palveluille asiakkaiden saavuttamista. Sijainti vaikuttaa merkittävästi palvelujen tuottavuuteen, sillä eri sijainneissa yrittäjät tavoittavat erisuuruisia asiakasvirtoja (Holopainen et al. 2008: 22). Sijaintiin liittyy myös imagotekijöitä esimerkiksi ravintolaliiketoiminnassa (Saastamoinen 2008: 25).

Makrotasolla sijainti vaikuttaa palvelutoimintaan alueen ja sen palvelujen saavutettavuuden kautta. Hyvä saavutettavuus hyödyttää erityisesti alueiden pienpalveluja, jotka tavoittavat suurempia asiakasmääriä esimerkiksi hyvien liikenneyhteyksien ansiosta. Sijainti vaikuttaa asuinalueiden paikalliseen palvelutarjontaan myös synnyttämällä yrittäjyyttä; monille pienyrittäjille kodin läheisyys on tärkeä yrityksen sijoittumis päätökseen vaikuttava tekijä. (Saastamoinen 2008: 23 – 25)

Saavutettavuuteen liittyvänä menestystekijänä on pidetty myös palvelujen keskittymistä. Asukkaille keskittymät antavat mahdollisuuden hankkia tarvitsemansa palvelut yhdellä kertaa saman palvelukeskittymän alueelta, mikä helpottaa merkittävästi ostosten tekoa ja pienentää ostosmatkoihin kuluva aikaa. Asiakkaiden asiointin helpottumisen lisäksi keskittymät hyödyttävät yrittäjiä tuomalla heidän ulottuvilleen suurempia asiakasmääriä kuin he itseksensä sijoittumalla kykenisivät saavuttamaan. (Päivänen et al. 2002: 42) Palvelukeskittymien kuten paikallisten ostoskeskusten elinvoimaisuuden edellytyksenä on kuitenkin turvallinen ja viihtyisä miljö, sillä turvattomuuden on havaittu paikallisesti vähentävän palvelujen käyttöä (Halme et al. 2001: 47).

Palvelujen keskittymistä, tuottavuuden kehittämistä ja sijoittumisen vaikutuksia on tutkittu laajasti päivittäistavarakaupan näkökulmasta (mm. Clarkson et al. 1996; Heinimäki et al. 2006; Holopainen et al. 2008; Wood & Browne 2007). Lisäksi tutkimuksia on olemassa myös erikoiskaupan toimintaedellytyksistä (mm. Holopainen et al. 2009) ja sijoittumisesta. Keskittymät ovatkin tärkeämpiä erikoiskaupalle (Koski & Tulkki 2004: 20), kun päivittäistavarakaupassa muiden vakiosisältöisten palvelujen tapaan sijoittuminen läheisesti suhteessa asiakaskuntaan on tärkeämpää (Jones et al. 2003: 708).

Sijoittumisen, etäisyyden ja saavutettavuuden vaikutusten arvioimisen haasteena on käsitteiden subjektiivisuus, sillä ihmisten näkemykset sopivasta etäisyydestä palveluihin vaihtelevat muun muassa elämänvaiheen ja fyysisen kunnon mukaan. Myös asuinpaikkakunnalla ja asuinseudulla on

vaikutusta sopivaksi koettuun etäisyyteen. Siten sijoittuminen ja saavutettavuus ovat tekijöitä, joita tulee arvioida osana alueen kokonaisuutta. (Kytö et al. 2003: 26 – 29)

2.2.4 Yhdyskuntarakenne

Yhdyskuntarakenne ja sen kehittyminen vaikuttaa palvelutoiminnan edellytyksiin. Alueelliset erot kasvukeskusten ja muuttotappioalueiden välillä vaikuttavat merkittävästi siihen, millainen toimintaympäristö eri seutukunnissa on palvelutoiminnan harjoittamiselle. Haasteet eivät ole kuitenkaan yksiselitteisiä. Muuttotappioalueilla asuinalueiden väkimäärä supistuu ja lähipalvelujen toimintaedellytykset heikkenevät. Positiivisista tekijöistä huolimatta myös muuttovoittoalueiden lähipalvelujen kehittymiseen liittyy ongelmia, kun kasvukeskusten nopeasti rakentuville asuinalueille ei kehity riittävää lähipalvelutarjontaa ja asukkaiden palvelujen käyttötottumukset muovautuvat kaupan keskittymien käytön varaan. (Halme et al. 2001: 76)

Yhdyskuntarakenteeseen liittyvät tekijät kuten luonnonläheisyys ja ympäristön suunnittelun monipuolisuus vaikuttavat olennaisesti asukaskannan rakenteeseen ja paikallisen ostovoiman määrään (Halme et al. 2001: 76). Palvelujen kysyntään vaikuttavat myös asukaskannan muut piirteet kuten fyysinen kunto ja elämänvaihe. Esimerkiksi ikääntyville on tärkeää lähikaupan ja terveyspalvelujen saavutettavuus, lapsiperheille muun muassa koulujen läheisyys (Kytö et al. 2003: 26 – 29; Päivänen et al. 2005: 36).

Palvelujen elinvoimaisuuteen vaikuttaa kaupunkirakenteen sekoittuminen. Monipuolinen elinkeinorakenne, jossa yhdistyvät asuminen, työskentely, virkistyminen sekä palvelut, on tärkeä tekijä elinvoimaisen palvelutoiminnan taustalla. Yritystoiminta yhdessä aktiivisen asukaskannan kanssa lisää alueen palvelujen elinmahdollisuuksia. Toisaalta suuret kaupan keskittymät ja ympäröiviltä alueilta kohdistuva kysyntä vaikuttavat alueiden ja asukkaiden kuluttamiseen ja lähipalvelutoimintaan. (Päivänen et al. 2005: 36, 50, 54)

2.2.5 Fyysinen ympäristö

Fyysisestä ympäristöstä palvelurakenteeseen vaikuttavat erilaiset julkiset tilat kuten puistot ja virkistysalueet. Eräällä tapaa näitä tiloja voidaan pitää itsessään palveluina, sillä ne ovat paikkoja asukkaiden ajanvietolle ja liikunnallisille harrastuksille. Erilaiset julkiset tilat ja esteettiset ympäristöt vaikuttavat myös positiivisesti asukkaiden kokemuksiin alueiden laadusta, josta positiiviset vaikutukset heijastuvat alueen palvelutoimintaan muun muassa suuremman ostovoiman muodossa. (Halme et al. 2001: 77; Päivänen et al. 2005: 50)

Luonnonympäristöjen tapaan asuntokanta vaikuttaa asuinalueiden viihtyisyyteen ja haluttavuuteen (Raunio 2001: 135 – 136). Erityisesti asuntokannan määrä sekä hallintamuotojen monipuolisuus vaikuttavat alueen sosiaaliseen ympäristöön ja ostovoiman määrään, jotka puolestaan vaikuttavat palvelutoimintaan (Halme et al. 2001: 77). Esimerkiksi asuinalueen tiiveydellä on suora yhteys kattavaan palvelutarjontaan ostovoiman määrästä johtuen; tiheillä alueilla asuu enemmän asukkaita kohtuullisen etäisyyden päässä palveluista (Holopainen et al. 2008: 22). Asumiseen liittyvät fyysiset piirteet liittyvät myös läheisesti sosiaalisiin tekijöihin, sillä alueen fyysinen rappeutuminen kiihdyttää alueen sosiaalisen rakenteen heikentymistä ja sosiaalisten ongelmien kasvua, jotka kiihdyttävät palvelujen rappeutumista (Tapaninen et al. 2002: 242).

Yrittäjien näkökulmasta fyysinen ympäristö vaikuttaa palvelutoimintaan liiketilakannan ominaisuuksien muodossa, sillä yrittäjät tarvitsevat toiminnalleen sopivia tiloja. Esimerkiksi Helsingissä 70 prosenttia yritysten toimipaikoista on alle viisi henkeä työllistäviä, minkä vuoksi erityisesti pienten toimitilojen määrä ja laatu vaikuttavat alueen palvelutoiminnan edellytyksiin. (Saastamoinen 2008: 3)

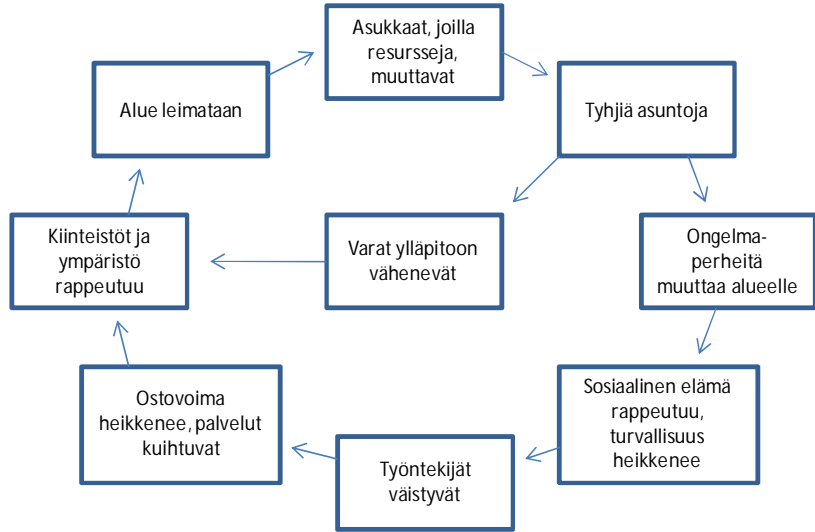
2.2.6 Sosiaalinen ympäristö

Asuinalueiden kannalta on tärkeää, että alueen sosiaalinen ympäristö on toimiva, tasa-arvoinen ja hyvinvointia edistävä. Sosiaalisen ympäristön puitteet rakentuvat fyysisen ympäristön kautta ja muun muassa visuaalisella ilmeellä ja alueen ajallisella kerrostuneisuudella on suuri merkitys alueiden kannalta tärkeään identiteetin rakentumiseen ja alueelle juurtumiseen. (Strandell & Strandell 2002: 58 – 59)

Alueidentiteetti vaikuttaa lähipalveluihin muun muassa henkilökohtaisten siteiden muodostumisen kautta. Alueidentiteetti ruokkiiluottamusta asukkaiden sekä palveluyrittäjien välillä, joka lisää toiminnan vakautta ja antaa yksittäisille yrittäjille paremmat edellytykset palvelutoiminnan harjoittamiseen. (Barcet & Bonamy 1999: 85) Luottamus mahdollistaa myös yhteisöllisyyden syntymisen, jolloin yhteisöllisesti tuotettujen palvelujen avulla voidaan paikata yksityisen ja julkisen palvelutarjonnan aukkoja (Halme et al. 2001: 81).

Siinä missä positiiviset sosiaaliset rakenteet kuten yhteisöllisyys ja turvallisuus edistävät palveluympäristön kehittymistä, sosiaaliset ongelmat heikentävät palvelutoiminnan edellytyksiä. Erityisesti turvattomuuden lisääntymisellä on vaikutusta palvelutoimintaan, sillä asukkaiden palvelujen käyttöä rajoittaa kauppapaikkojen läheisyydessä tapahtuva häiriökäyttäytyminen (Halme et al. 2001: 47 – 48). Turvattomuus heikentää myös palvelun-

tuottajien halukkuutta sijoittua ongelma-alueille (D’Rosario & Williams 2005: 175).



Kuva 1 Alueen kehittymisen negatiivinen kehä (Tapaninen et al. 2002: 242)

Sosiaaliset ongelmat heikentävät merkittävästi alueiden vetovoimaisuutta (Kuva 1). Ongelmien lisääntyessä hyväosaisten asukkaiden poismuutto kiihtyy, jolloin alueen palvelujen kuluttamiseen käytettävissä olevan ostovoiman määrä laskee ja palvelujen määrä vähenee. Lisäksi varat kiinteistöjen ja julkisten tilojen ylläpitoon vähentyvät, jolloin fyysisen ilmeen rappeutuminen heikentää entisestään alueen vetovoimaisuutta ja syventää sosiaalisia ongelmia synnyttävää kierrettä. (Tapaninen et al. 2002: 242) Sosiaalista ympäristöä ei voidakaan irrottaa fyysisestä ympäristöstä, koska ympäristön fyysiset rakenteet ohjaavat sosiaalisen ympäristön rakentumista ja sosiaaliset rakenteet vaikuttavat fyysisen ympäristön kehittämiseen (Päivänen et al. 2005: 31).

2.3 Palvelujen ominaisuudet palvelutarjonnan tarkastelemisessa

Palvelujen luokitteluun liittyvässä kirjallisuudessa käytettyjen luokitteluperusteiden määrä on valtava. Ominaisuuksien valinta luokittelujen pohjalle perustuukin tutkimuksen tavoitteisiin ja näkökulmaan (esim. Edvardsson et al. 2005). Tarkoituksena voi olla esimerkiksi markkinoinnin tai prosessin kehittäminen (vrt. Cook et al. 1999), palvelustrategian terävöittäminen (esim. Lovelock 1983) tai kattavan, koko palvelutoiminnan skaalan huomioon ottavan luokittelutavan löytäminen (esim. Mills & Margulies 1980). Olennaista on se, että luokittelun avulla löydetään hyödyllinen näkökulma

palvelukentän luokitteluun, jolloin kullekin luokalle voidaan määritellä ominaispiirteet tai parhaat käytännöt tutkimuksen näkökulmasta riippuen (Cook et al. 1999: 326).

Vaikka palvelujen ominaisuuksia on hyödynnetty erilaisissa tarkoituksissa, kuluttajien näkemyksiä olennaisista palvelujen ulottuvuuksista on tutkittu vähän. Cunningham et al. (2004: 423) valitsivat tutkimukseensa 11 aikaisemman tutkimuksen perusteella olennaisinta palvelujen ominaisuutta, joihin liittyen selvitettiin kuluttajien näkemyksiä. Nämä ominaisuudet olivat:

- fyysisen tuotteen asema palvelussa
- asiakaskontaktin taso
- tuottamisen ja kuluttamisen eroavuus
- tuottajan valintaan liittyvien riskien määrä
- palveluntuottajan vaihtamisen helppous
- palvelun kohdistuminen ihmisiin tai asioihin
- asiakkaan ja tuottajan välisen suhteen laatu
- palvelun toimitus jatkuva tai diskreetti
- palvelun yksilöllisyys
- palvelutapahtumaan liittyvän harkinnanvaran määrä
- palvelun hankkimisen kätevyys.

Tutkimuksessa havaittiin, että edellä mainitusta ominaisuusjoukosta kuluttajat havaitsevat vain muutamia olennaisia ulottuvuuksia. Kahden tekijän avulla pystyttiin selittämään valtaosa erilaisten palvelujen ominaisuuksista. Toinen näistä tekijöistä kuvasi palvelun personoinnin astetta; onko palvelu yksilöllinen vai standardoitu. Toisena ulottuvuutena oli palvelun fyysinen luonne, eli onko palvelu täysin aineeton suorite vai sisältyykö siihen fyysisiä komponentteja. Myöhemmässä tutkimuksessa Cunningham et al. (2009) korvasivat fyysisen luonteen palvelun kohteella. Muun muassa palvelun korkea riskisyys, palvelutapahtumaan liittyvä suuri harkinnanvara, palvelun yksilöllisyys ja henkilökohtaisen kontaktin merkitys liitettiin personoituihin palveluihin; vastaavasti standardoituihin palveluihin liittyviä ominaisuuksia olivat diskreetit palvelutapahtumat ja muodollisen suhteen puuttuminen. Palvelun fyysiseen tai aineelliseen luonteeseen viittaavia ominaisuuksia tutkimuksessa olivat tuotannon ja kuluttamisen eroaminen, palvelun kohdistuminen asiaan ihmisen sijasta sekä fyysisen komponentin suuri merkitys koko palvelutuotteelle. (Cunningham et al. 2004: 427)

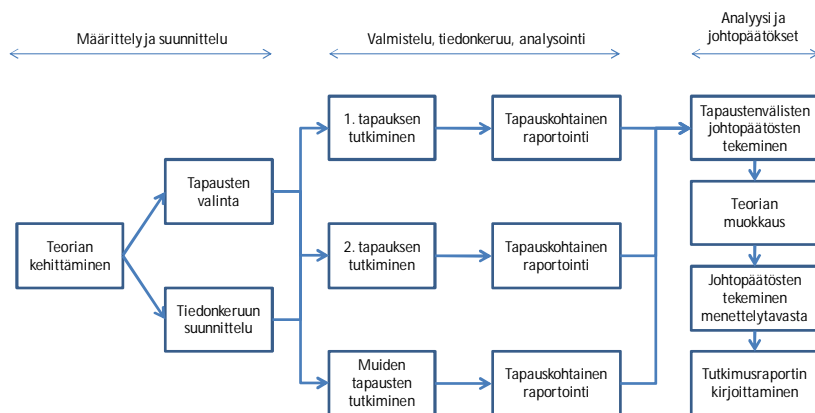
Tärkeä luokitteluperuste asuinalueiden palvelurakenteessa on palvelua tuottava taho, jonka avulla palvelut voidaan kuvata joko yksityisinä eli voittoa tavoittelevina, julkisina tai voittoa tavoittelemattomina palveluina (Cook et al. 1999: 325). Palvelurakenteen tuottajahierarkiaan voidaan lisäk-

si katsoa sisältyvän ihmisten itselleen tuottamat niin sanotut itsepalvelut sekä lähipiirissä tuotetut yhteisölliset palvelut, jotka paikallisen luonteensa vuoksi sopivat hyvin asuin ympäristön tarkastelunäkökulmaan. Eri palvelusektoreilla onkin hyvin erilaiset lähtökohdat ja tavoitteet palvelutoimintaan, ja toiminnan periaatteet eroavat muun muassa rahoitusmallien suhteen merkittävästi toisistaan.

3 TUTKIMUSAINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena, jossa tutkittiin kahden asuinalueen palvelurakenteen ominaisuuksia ja laatutekijöitä Helsingin Mellunmäessä ja Munkkiniemessä. Lähtökohtana kohdealueiden valinnassa oli löytää selkeästi erilaista palvelutasoa edustavat asuinalueet, jotta laatutekijöiden vertailu olisi mahdollista. Alueiden valinnassa kiinnitettiin huomiota myös vertailtavuuteen, minkä vuoksi alueet valittiin asukasmäärältään samankokoisiksi. Lisäksi kummaltakin alueelta puuttuvat suuret kaupan keskittymät.

Tapaustutkimuksessa edetään tapauskohtaisista havainnoista paikallisiin yleistyksiin ja tapaustenvälisiin yleistyksiin (Kuva 2). Tapaustutkimuksen käyttöä tutkimusmenetelmänä puoltavat tutkimuksen konteksti ja tavoitteet: asuinalueiden ainutlaatuisuuden vuoksi alueisiin on syvennyttävä tapaustutkimuksen keinoin alueen toimijoiden näkökulmasta. Tapaustutkimuksen etuna on myös se, että se mahdollistaa ilmiön tutkimisen silloin kun ilmiön ja kontekstin väliset rajat ovat epäselvät (Laine et al. 2007: 10; Yin 2003: 13).



Kuva 2 Tapaustutkimuksen logiikka usean tapauksen tutkimuksessa (Yin 2003: 50)

Tutkimusaineistoa kerättiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa hyödynnettiin Tilastokeskuksen yrittäjärekisterin tietoja kohdealueiden palvelutarjonnan määrittämiseksi. Lisäksi kohdealueiden palvelutarjontaa kartoitettiin havainnoinnin avulla palvelutarjonnan ominaisuuksien selvittämiseksi. Toisessa vaiheessa haastateltiin kohdealueiden palveluntuottajia.

Tavoitteena oli selvittää palvelujen menestystekijöitä eri toimialoilla sekä löytää syitä alueiden palvelurakenteiden eroille.

Haastateltavat valittiin kohdealueiden yrittäjien joukosta siten, että haastateltavat edustivat eri toimialoja. Näin alueellista palvelurakennetta kuvaava haastatteluaineisto saatiin rakennettua mahdollisimman laajaksi. Haastattelujen ulkopuolelle rajattiin julkiset palvelut, koska tutkimuksen tavoitteena oli keskittyä yksityisten palvelujen toimintaedellytyksiin. Koska tutkimuksessa tarkasteltiin asuinympäristöjen palvelurakennetta alueen asukkaiden näkökulmasta, haastattelujen ulkopuolelle rajattiin tukkukaupan, konsultoinnin ja muiden yrityspalvelujen joukko. Samasta syystä myös rakennus- ja kiinteistöalan yritykset rajattiin haastattelujen ulkopuolelle. Myöskään pääasiassa alueen ulkopuolisille suunnattuja palveluja kuten majoituspalveluja ei sisällytetty haastatteluosuuteen.

Asukkaiden näkökulmasta keskeisten palvelujen lisäksi haastatteluihin valittiin kaupunkisuunnittelun ja kolmannen sektorin edustajia täydentämään alueellisiin tekijöihin ja sektorienväliseen yhteistyöhön liittyvää näkökulmaa. Kaiken kaikkiaan haastateltavien joukko rakentui seuraavien toimialojen edustajista:

- päivittäistavarakauppa
- ravintolat ja kahvilat
- kauneudenhoito
- hyvinvointi ja terveydenhoito
- erikoiskauppa
- liikuntapalvelut
- pankkipalvelut
- asumispalvelut
- erikoispalvelut (ts. muut palvelut)
- asukasyhdistykset
- yrittäjäyhdistykset
- kaupunkisuunnittelu.

Pienyritysten osalta haastateltaviksi valittiin yrityksen omistava tai toimipaikan päivittäisestä toiminnasta vastaava henkilö. Suurempien yritysketjujen kohdalla haastateltaviksi valittiin paikallisten yksiköiden esimiehet paikallisen toiminnan ominaispiirteiden selvittämiseksi. Harkinnanvaraisen näytteen käyttämisestä haastateltavien valinnassa voidaan perustella sillä, että tutkimuksessa pyritään tilastollisten yleistysten sijaan palvelurakenteiden ominaisuuksiin vaikuttavien tekijöiden laaja-alaiseen selvittämiseen ja vaikutusten ymmärtämiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001: 59 – 60)

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Haastatteluja varten laadittiin kullekin haastateltavalle ryhmälle – yrittäjille, kolman-

nelle sektorille ja kaupunkisuunnittelun edustajille – oma haastattelurunko ohjaamaan haastattelujen kulkua ja varmistamaan keskeisten kysymysten käsittely haastattelutilanteessa. Puolistrukturoidun haastattelumenetelmän etuna onkin se, että se ei sido haastattelua tiettyyn formaattiin mutta helpottaa havaintojen tekemistä (Hirsjärvi & Hurme 2001: 48).

Haastatteluja toteutettiin yhteensä 19 kappaletta, joista kahdeksan Melunmäessä ja yksitoista Munkkiniemessä. Kaksi haastattelua toteutettiin puhelinhaastatteluina haastateltavien pyynnöstä, ja loput 17 henkilökohtaisesti haastateltavien tiloissa. Haastattelut kestivät keskimäärin kahdestakymmenestä kolmeenkymmeneen minuuttia yrittäjien ja 30 minuutista tuntiin muiden haastateltavien kohdalla. Haastattelujen aikana tehtiin muistiinpanoja, jotka toimivat aineiston jäsentelyn runkona. Lisäksi haastattelut taltioitiin nauhurilla.

Määrällistä palvelutarjontaa kuvaavaa dataa analysoitiin vertaamalla määriä alueiden välillä sekä yritysrekisteritietojen että havainnointiaineiston perusteella. Haastatteluaineistoa analysoitiin jäsentämällä kerättyä aineistoa taulukoihin keskeisten sisältöjen perusteella. Tutkimuksen kannalta tärkeimmät luokat olivat kunkin palveluntuottajan toiminnan menestystekijät sekä alueeseen liittyvät, liiketoimintaan positiivisesti ja negatiivisesti vaikuttavat tekijät. Näiden tekijöiden alle koottiin kunkin haastateltavan vastaukset.

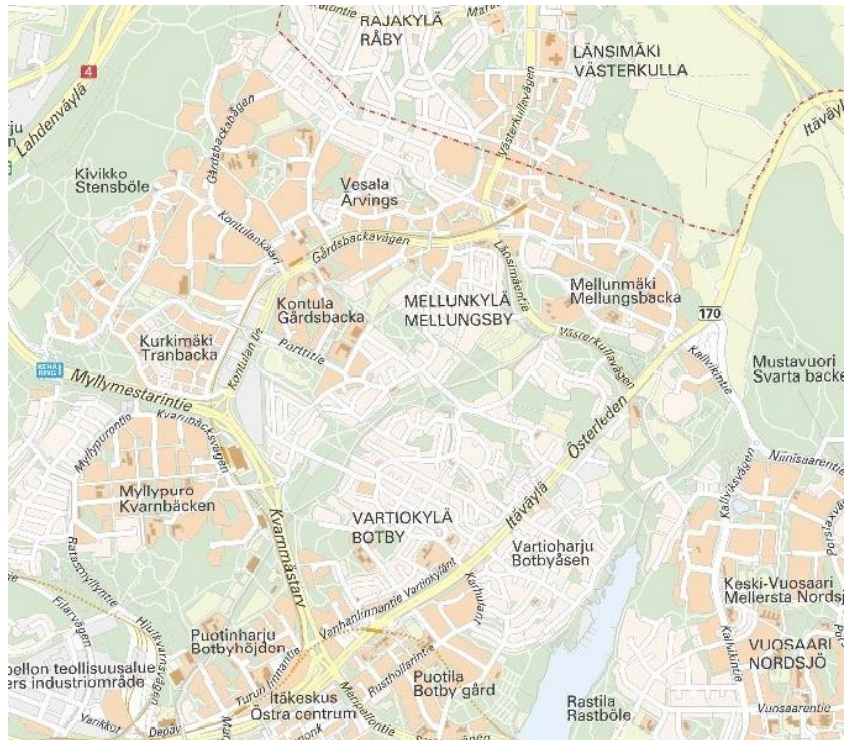
Haastattelukohtaisen aineiston luokittelun jälkeen keskeiset tekijät koottiin tapauskohtaisesti palvelurakenteen ominaisuuksien analysoimiseksi. Tapauskohtaisia havaintoja vertailtiin edelleen keskenään alueidenvälisten erojen ja yhtäläisyyksien löytämiseksi kokoamalla tiivistetyt havainnot metamatriisiin (Miles & Huberman 1994: 177), jonka avulla havaintoja tarkasteltiin palvelujen menestystekijöiden sekä alueeseen liittyvien laadullisten tekijöiden suhteen. Tapaustenvälisen analyysin tuloksena oli joukko alueellisia palvelurakenteen eroja selittäviä tekijöitä sekä erityyppisille palveluille tunnusomaisia menestystekijöitä.

4 PALVELURAKENNE MELLUNMÄESSÄ JA MUNKKINIEMESSÄ

4.1 Mellunmäki

4.1.1 Alueen perustiedot

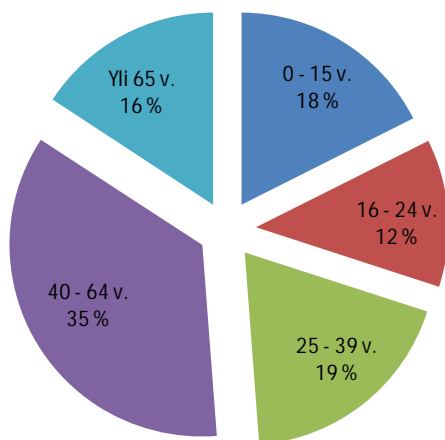
Mellunmäki sijaitsee Helsingin Mellunkylässä itäisen suurpiirin alueella. Mellunmäen lisäksi Mellunkylän peruspiiriin kuuluvat Kontula, Vesala, Kivikko ja Kurkimäki. Tärkeimmät liikenneyhteydet Mellunmäkeen ovat Itäväylä, Länsimäentie, Kontulantie sekä Mellunmäen metrolinja. Mellunkylä rajoittuu pohjoisessa Vantaan Länsimäkeen, idässä Vuosaareen, etelässä Itäkeskukseen ja lännessä Malmiin.



Kuva 3 Mellunkylän peruspiiri (Helsingin palvelukartta)

Mellunkylän peruspiirin alueella asuu noin 36 300 asukasta. Työpaikkoja alueella oli vuonna 2005 yhteensä noin 4 160. Mellunkylän asuinalueilla

ulkomaalaistaustaisia on 17,5 prosenttia asukkaista, ja muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia 18,2 prosenttia. Yhden hengen asuntokuntia alueella on hieman yli 8 000 kaikkiaan noin 18 200 asutokunnasta. Yli 15 vuotta täyttäneistä 44 prosentilla on Mellunkylässä enintään perusasteen koulutus, korkeakoulututkinto on 11,2 prosentilla. Keskiansio 15 vuotta täyttäneillä on noin 21 170 € vuodessa. Väestön ikärakenne Mellunkylässä on suhteellisen tasapainoinen ja lähellä Helsingin keskiarvoa (Kuva 4). (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010)



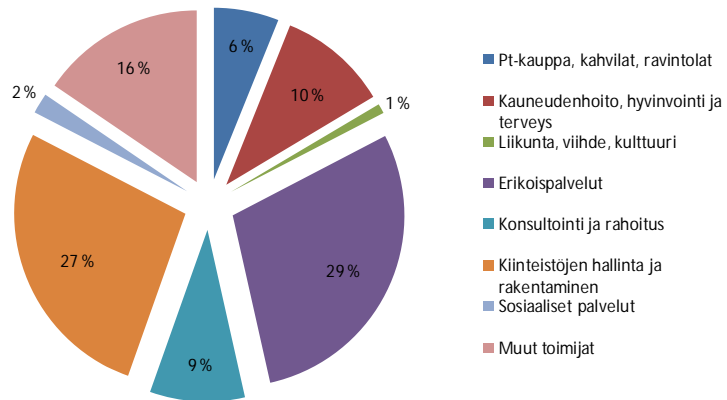
Kuva 4 Mellunkylän peruspiirin väestön ikärakenne (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010)

Mellunmäessä asukkaita on noin 8 100 ja työpaikkoja noin 830. Kerrostaloasuntojen keskihinnat olivat vuonna 2009 keskimäärin noin 2 300 euroa neliölle. (Tilastokeskus 2010) Vuokra-asuntojen keskikuukausivuokrat olivat heinä-syyskuussa 2009 Helsingin IV-alueella 10,63 euroa / neliö. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2009)

4.1.2 Mellunmäen yritys- ja palvelurakenne

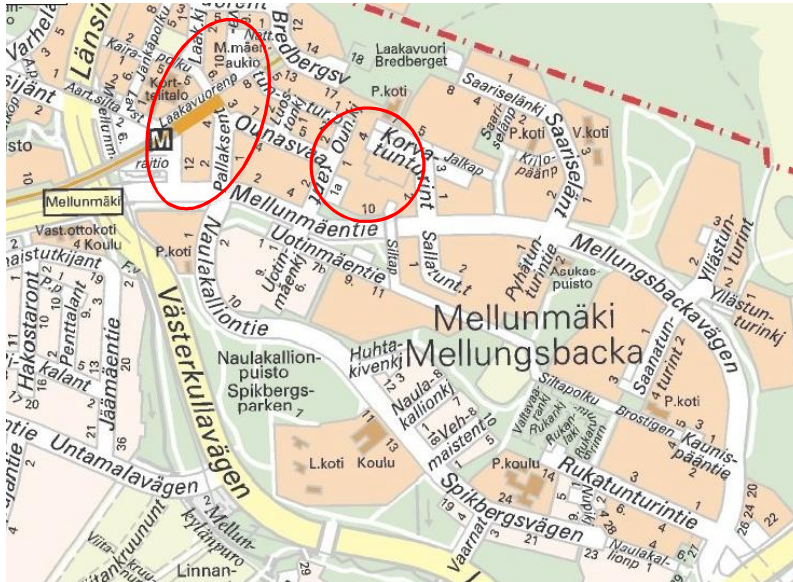
Yritysrekisteriin merkittyjä toimijoita eli yrityksiä tai yhdistyksiä Mellunmäessä on postinumeron 00970 perusteella kaikkiaan 213, joista 11 on yhdistyksiä, seurakuntia tai muita voittoa tavoittelemattomia toimijoita. Yksityisiä yrityksiä on siten 202. Hallintamuodoltaan valtaosa alueen yrityksistä on joko osakeyhtiömuotoisia (94 kpl) tai luonnollisia henkilöitä (90 kpl). Kooltaan yritykset ovat valtaosin alle viiden henkilön yksiköitä, jotka toimivat ainoastaan yhdessä toimipisteessä.

Yritysrekisteriin merkityistä toimijoista merkittävimmän ryhmän muodostavat erilaiset erikoisluontoiset palvelut, joita on lähes 30 prosenttia alueen toimijoista. Myös rakentamiseen ja kiinteistöjen hallintaan liittyvät toimijat ovat merkittävä yritysryhmä reilun neljänneksen osuudella. Asukkaille suunnattuja peruspalveluiksi laskettavia palveluja yrityskannasta on vajaa 20 prosenttia. Rahoitusalan palveluja Mellunmäessä on vajaa kymmenen prosenttia ja muita palveluja 16 prosenttia. Muihin toimijoihin sisältyvät muun muassa tavaraliikenteen ja tukkukaupan yritykset. (Kuva 5)



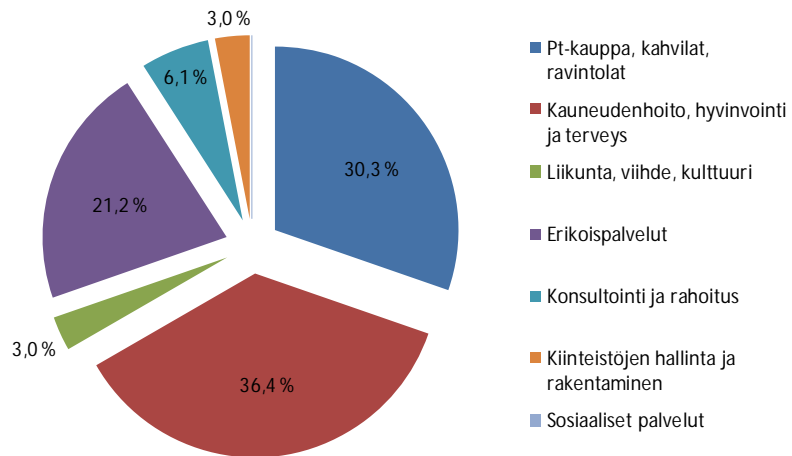
Kuva 5 Mellunmäen yritys rakenne (Tilastokeskus: yrittäjärekisteri)

Havainnoinnin perusteella Mellunmäestä löydettiin kaikkiaan hieman yli kolmekymmentä yksityistä ja neljä voittoa tavoittelematonta toimijaa. Nämä palvelut ovat keskittyneet metroaseman sekä vanhan ostoskeskuksen ympäristöön (Kuva 6).



Kuva 6 Mellunmäen palvelujen keskittyminen havainnointien perusteella

Toimialoittain tarkasteltuna Mellunmäen havainnoinnin perusteella kartoitetussa palvelutarjonnassa korostuvat päivittäistavarakaupan myymälät (kaupat ja kioskit) sekä kauneudenhoidon palvelut (parturi-kampaamot ja kauneudenhoitopalvelut). Palvelutarjonnan kannalta tärkeitä toimijoita ovat myös alueen ravintolat sekä muutamat hyvinvointipalvelut sekä erikoiskaupan toimijat. Valinnanvaraa yksityisissä palveluissa on varsin vähän päivittäistavarakaupan, kauneudenhoidon ja parturi-kampaamopalvelujen ulkopuolella. Nämä palvelut muodostavatkin merkittävän osan alueen palvelutarjonnasta. (Kuva 7)



Kuva 7 Mellunmäen palvelutarjonta havainnointien perusteella

Selvä ero yritysrekisterin tietojen ja havainnointiaineiston välillä kertoo siitä, että näkyviä lähipalveluja on alueella vähän suhteessa yritysten kokonaismäärään. Eroa selittävät suurelta osin erilaiset kiinteistö- ja rakennusalan sekä rahoituksen ja konsultoinnin palvelut. Myös muissa erikoispalveluissa erot havaittuihin palveluihin olivat merkittäviä. Suuri osa alueen yrityksistä tuottaakin palvelujaan muille yrityksille tai Mellunmäkeä laajemmalle alueelle, minkä vuoksi niiden merkitys alueen asukkaille on pieni. Tällaisia palveluja Mellunmäessä edustavat muun muassa kuljetus- ja rakennusliikkeet, tukkukauppiat ja erilaiset konsultti- ja erikoispalvelut.

Havainnoinnin ja yritysrekisterin väliset erot asukkaille suunnattujen lähipalvelujen määrissä olivat kuitenkin pienet. Sen vuoksi havainnoinnin perusteella määritettyä palvelutarjontaa voidaan pitää varsin tarkkana kuvana siitä, millaisia palveluja alueen asukkaille Mellunmäessä on tarjolla.

Julkisia palveluja on Mellunmäessä Helsingin kaupungin palvelukartan perusteella kaikkiaan 14, joista suuri osa on lasten ja perheiden palveluja. Julkisten palvelujen tarjonnassa painottuvat päiväkodit ja koulut sekä sosiaalipalvelut. Mellunmäestä puuttuu lukion ja kirjaston lisäksi oma terveysasema, minkä vuoksi Mellunmäki on julkisten palvelujen suhteen riippuvainen erityisesti Kontulan alueesta.

Erityispiirteenä Mellunmäen palvelutarjonnassa on kulttuuriostari Mellari, joka on paikallisen asukasyhdistyksen yhteistyössä Helsingin kaupungin kanssa toteuttama, alueen asukkaille suunnattu tapahtuma- ja ajanviettopaikka. Mellari on paikka erilaisille esitelmille, tapahtumille ja paikallisten yhdistysten toiminnoille. Lisäksi Mellarin tiloissa toimii sosiaaliviraston

työntekijöitä, jotka työskentelevät erityisesti maahanmuuttajien kotouttamisen parissa.

4.1.3 Palvelutoimintaan vaikuttavat tekijät

Palveluliiketoiminnan menestystekijät

Paikallisten toimijoiden näkökulmasta Mellunmäen palvelutarjonta on suppea. Päivittäistavara-kaupassa ja kauneudenhoitopalveluissa yrityksiä on enemmän, mutta muissa palveluissa kuten terveydenhoidossa tai erikoiskaupassa alueen sisäistä kilpailua ei juuri ole. Haastattelujen perusteella alueen palveluja käyttävät pääasiassa Mellunmäen asukkaat. Alueen ulkopuolisten asiakkaiden merkitys on suurin niissä palveluissa, joita käytetään harvemmin ja joita ei voida pitää niin sanottuina peruspalveluina. Näitä palveluja tämän tutkimuksen puitteissa edustivat pyörähuolto ja yksityinen lääkäriasema.

Eri aloilla vallitsee haastattelujen perusteella varsin yhtenäinen näkemys siitä, että palvelutoiminnan keskeinen menestystekijä on palvelun laatu. Hyvää palvelua pidettiin tärkeänä erityisesti pitkäkestoisten asiakassuhteiden luomisessa. Asuinalueilla pysyvät asiakassuhteet ovat huomattavasti tärkeämpiä kuin keskusta-alueilla ja liikekeskuksissa, joissa satunnaisten käyntien merkitys on suuri. Palvelutoiminnassa tärkeänä pidettiin myös palvelun joustavuutta ja hinta-laatusuhdetta, jotka vaikuttavat laadun tapan asiakkaan kokemuksiin ja asiakassuhteen pysyvyyteen.

Haastattelujen perusteella erityisesti pienille yrityksille tärkeitä olivat kanta-asiakkaat. Ylipäättään asiakkaiden tyytyväisyyttä pidettiin kriittisenä onnistumisen edellytyksenä, sillä asiakassuhteen vakiintumisen lisäksi tyytyväisten asiakkaiden mukana tieto palvelusta leviää. Suusta suuhun – markkinoinnin lisäksi perinteistä markkinointityötä pidettiin arvokkaana niissä palveluissa, jotka tavoittelevat asiakkaita Mellunmäen ulkopuolelta.

Muutamit haastateltavat pitivät tärkeänä palvelutoimintaan vaikuttavana tekijänä palvelutoiminnan tuttua sijaintia, jonka vuoksi alueen ihmiset löytävät palvelun helposti. Myös sijaintia metroaseman läheisyydessä pidettiin arvokkaana, koska se mahdollistaa mettoa käyttävien ihmisten tavoittamisen. Metron koettiin myös parantavan edellytyksiä asiakkaiden houkuttelemiseen alueen ulkopuolelta.

Alueen vaikutus palvelutoimintaan

Sijaintiin liittyen Mellunmäen vahvuutena ovat läheiset liikenneyhteydet. Itäväylä ja Kehä III mahdollistavat nopean liikkumisen autolla, ja metrolla etäisyys keskustaan on suuresta välimatkasta huolimatta vain noin 25 minuuttia. Liikenneyhteyksien vaikutusta pidettiin haastatteluissa merkittä-

vänä Mellunmäen alueen kannalta, sillä sijainti yhdessä alhaisen asumisen hintatason kanssa houkuttelee ihmisiä asumaan Mellunmäkeen.

Toisaalta sijaintiin koettiin liittyvän myös negatiivisia piirteitä. Läheiset Kontulan ja Itäkeskuksen kauppakeskukset ovat mellunmäkeläisille tärkeitä ostospaikkoja, jotka lisäävät alueelta poistuvan ostovoiman määrää. Läheisten ostoskeskusten saavuttamisen helppous yhdessä toisen merkittävänä pidetyn ongelman – palvelujen vähäisyyden – kanssa vaikuttavat haasteltavien näkemyksen mukaan merkittävästi siihen, että alueen asukkaat suuntaavat ostosmatkojaan Mellunmäen ulkopuolelle.

Palvelutarjonnan kehittymisen esteenä pidettiin alueen huonoa imagoa, johon liittyvät metroaseman seudun järjestyshäiriöt, syrjäytyminen ja päihdeongelmat. Sosiaalisten ongelmien lisäksi alueen asukkaiden alhainen tulotaso nähtiin palvelutoiminnan kehittymistä hidastavana tekijänä. Nähtävissä olevaa asukaskannan uudistumista ja ostovoiman lisääntymistä pidettiin palvelujen kehittymisen kannalta tärkeänä. Myös ikääntyvän väestön uskottiin Mellunmäessä tarjoavan paremmat edellytykset lähipalvelujen kehittymiselle, kun toimintakyvyn heikkeneminen lisää läheltä saavutettavien palvelujen tarvetta.

Mellunmäen vahvuutena pidettiin haastatteluissa alueen luonnonläheisyyttä, väljyyttä ja rauhallisuutta metroaseman ympäristössä lukuun ottamatta. Näiden tekijöiden vuoksi asukkaat viihtyvät alueella, mikä vaikuttaa alueen imagoon ja positiiviseen kehittymiseen ja sitä kautta myös palvelutoimintaan. Palvelujen tulevaisuuden kannalta tilanne näyttää valoisalta myös siksi, että Mellunmäkeen on kaavoitettu lisää asuntoja, ja myös muita alueen kehityshankkeita on vireillä. Lisäksi metroaseman yhteyteen rakennetaan uutta liiketilaa yksityisille palveluille. Haastatteluaineiston perusteella myös julkisten palvelujen tarjontaa ollaan kehittämässä; haastatteluissa mainittiin ainakin kirjasto sekä terveystiskioski.

4.2 Munkkiniemi

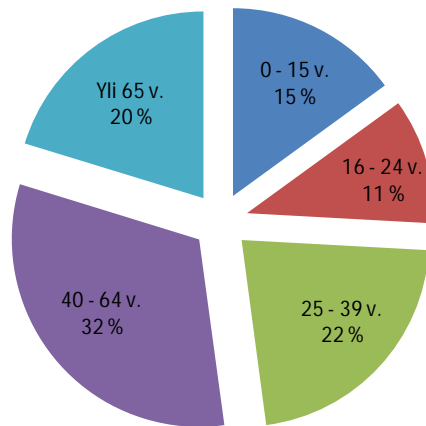
4.2.1 Alueen perustiedot

Munkkiniemi sijaitsee läntisessä Helsingissä läntisen suurpiirin alueella. Munkkiniemen peruspiiriin kuuluvia asuinalueita ovat (Vanha) Munkkiniemi, Kuusisaari, Lehtisaari, Munkkivuori, Niemenmäki ja Talinranta. Tärkeimmät liikenneyhteydet Munkkiniemeen ovat Turunväylä sekä Paciuksenkatu ja Huopalahdenkatu. Munkkiniemi rajoittuu lännessä Espooseen, pohjoisessa Pitäjänmäkeen ja idässä Ruskeasuohon ja Meilahteen.



Kuva 8 Munkkiniemen peruspiiri (Helsingin palvelukartta)

Munkkiniemen peruspiirin alueella asuu 17 100 asukasta, ja työpaikkoja alueella on noin 7 200. Munkkiniemen peruspiirin väestöstä 11,8 prosenttia on ruotsinkielisiä. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia alueen väestöstä on 4,9 prosenttia ja ulkomaalaistaustaisia 6,5 prosenttia. Kaikkiaan peruspiirin noin 9 500 asutokunnasta hieman yli 5 000 on yksihenkiisiä. Koulutukseltaan yli 15-vuotiaista enintään perusasteen koulutuksen omaavia on 20,7 prosenttia ja korkeasti koulutettuja 37,0 prosenttia. Yli 15-vuotiaiden keskiansio koko Munkkiniemen alueella on noin 42 600 € vuodessa. Ikäjakaumaltaan Munkkiniemen alue on varsin iäkäs ja yli 65-vuotiaiden osuus on Helsingin keskiarvoa selvästi korkeampi (Kuva 9). (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010)



Kuva 9 Munkkiniemen peruspiirin väestön ikärakenne (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010)

Munkkiniemen¹ asuinalueella asukkaita on 8 200 ja työpaikkoja noin 3 600. Asumiskustannuksiltaan vuoden 2009 Munkkiniemen kerrostaloasuntojen keskihinta oli toteutuneiden kauppojen perusteella noin 3 850 euroa neliölle. (Tilastokeskus 2010) Vuokrataso Helsingin II-alueella oli heinä-syyskuussa 2009 14,27 euroa / neliö / kuukausi (Helsingin kaupungin tietokeskus 2009).

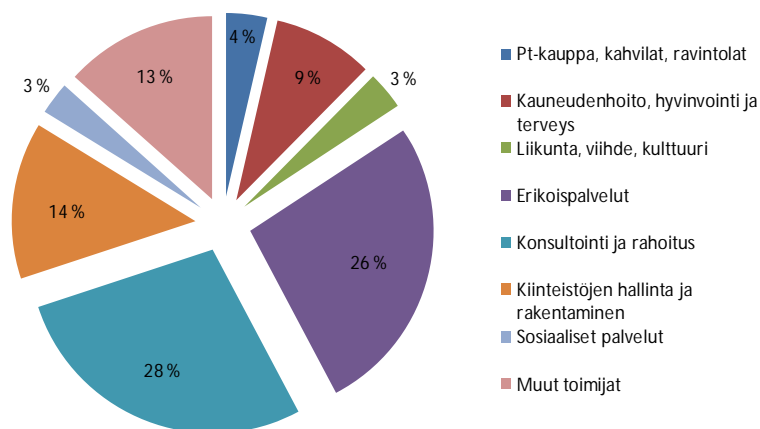
4.2.2 Munkkiniemen yritys- ja palvelurakenne

Yritysrekisterin mukaan Munkkiniemen postinumeroalueella (00330) toimii kaikkiaan 401 yksityistä yritystä ja 18 kolmannen sektorin toimijaa. Yrityksistä valtaosan hallintamuotona on osakeyhtiö, joita alueella on 263. Luonnollisia henkilöitä yrityksistä on 112 ja kommandiittiyhtiöitä 13. Henkilöstömäärältään alueen yritykset ovat pääosin alle viiden hengen yrityksiä, joita on yhteensä 351. Alle viidenkymmenen ja vähintään viiden hengen yrityksiä Munkkiniemessä on 48, ja yli viidenkymmenen hengen yrityksiä on 16. Huomionarvoista on, että alueella toimii neljä vähintään 250 hengen yritystä. Pienyrittäjävaltaisuutta kuvaa myös se, että 364 yritystä toimii ainoastaan yhdessä toimipisteessä. Yli viidessä toimipisteessä toimivia yrityksiä on Munkkiniemessä kaikkiaan 30.

Yrityskentässä merkittävimmän ryhmän muodostavat rahoituksen ja konsultoinnin palvelut, joita on vajaa kolmannes alueen yrityksistä. Neljännek-

¹Tästä eteenpäin Munkkiniemellä tarkoitetaan Vanhan Munkkiniemen asuinalueita, ei koko peruspiiriä.

sen osuudella erikoispalvelut ovat myös selvästi muista erottuva ryhmä. Erikoispalveluihin kuuluvat muun muassa erikoiskaupan myymälät, käsityöryrittäjät sekä erilaiset luovat ja muihin luokkiin kuulumattomat palvelut kuten mainostoimistot, koulutuspalvelut ja ATK-palvelut. Asukkaiden tarpeiden kannalta tärkeät perus- ja hyvinvointipalvelut sekä sosiaaliset ja vapaa-ajan palvelut muodostavat yhdessä noin viidenneksen alueen yrityskannasta. Kiinteistö- ja rakennusalan yritykset edustavat 14 prosenttia ja muut palvelut 13 prosenttia alueen yrityskannasta. Muihin palveluihin on sisällytetty muun muassa tukkukaupan, kuljetusalan sekä yhdistystoiminnan muihin luokkiin kuulumattomat toimijat. (Kuva 10)



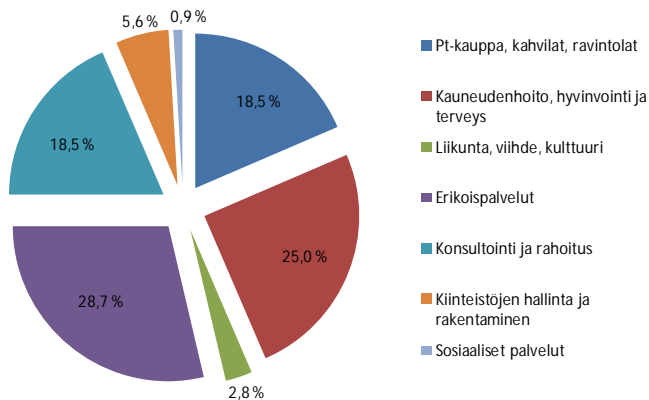
Kuva 10 Munkkiniemen yritys rakenne (Tilastokeskus: yrittäjärekisteri)

Havainnoinnin perusteella yksityisiä palveluja paikallistettiin Munkkiniemestä hieman yli sata ja kolmannen sektorin toimijoita 5. Havainnoidut palvelut sijoittuvat Munkkiniemessä pääosin Munkkiniemen puistotien varrelle ja läheisyyteen, Hollantilaisentielle, Laajalahdentielle sekä Huopalahdentielle (Kuva 11).



Kuva 11 Munkkiniemen palvelujen keskittymät havainnointien perusteella

Havainnoinnin perusteella Munkkiniemen asukkaiden käytettävissä oleva palvelutarjonta on laaja. Perinteisten lähipalvelujen kuten päivittäistavara-kaupan ja kauneudenhoidon palvelujen lisäksi alueella on muun muassa vaatekauppoja, käsityö- ja designliikkeitä, tasokkaita ravintoloita ja kahviloita sekä vapaa-ajan palveluja. Munkkiniemessä sijaitsevat myös neljän suuren pankin konttorit. Havainnointien perusteella Munkkiniemestä paikallistettiin lisäksi useita konsulttiyrityksiä kuten arkkitehti- ja asianajotoimistoja. (Kuva 12)



Kuva 12 Munkkiniemen palvelutarjonta havainnoiteihin perustuen

Tutkimuksen kannalta keskeisimmissä palveluluokissa kuten päivittäistavarakaupassa, kauneudenhoito- ja hyvinvointipalveluissa sekä viihde-, kulttuuri- ja liikuntapalveluissa erot havainnointi- ja yritysrekisteriaineiston välillä olivat pienet. Erot aineistojen välillä syntyivätkin ennen kaikkea erikoispalvelujen, konsulttipalvelujen, rakennus- ja kiinteistöalan yritysten sekä tukkukaupan yritysten määrissä. Havainnoitu palvelutarjonta kuvaa siten varsin hyvin asukkaiden näkökulmasta tarpeellisten, lähipalveluiksi miellettyjen palvelujen määrää.

Julkisia palveluja Munkkiniemessä on kaikkiaan 18. Julkisten peruspalvelujen tarjonta on Munkkiniemessä kattavaa. Kaksikielisen päivähoidon sekä perus- ja lukio-opetuksen lisäksi alueella on saatavilla kattavat terveyskeskuspalvelut neuvolasta hammashoitoon. Lisäksi Munkkiniemessä on kunnallinen vanhustenkeskus, joka tarjoaa palveluasumisen lisäksi päivätoimintaa. Julkisten palvelujen tarjontaa Munkkiniemessä täydentävät nuorisotalo ja kirjasto. Ainoana puutteena peruspalvelutarjonnassa on postin puuttuminen.

4.2.3 Palvelutoimintaan vaikuttavat tekijät Munkkiniemessä

Palveluliiketoiminnan menestystekijät

Haastattelujen perusteella asiakkaita Munkkiniemen palveluntuottajat tavoittavat pääasiassa Munkkiniemestä ja jonkin verran lähialueilta. Ulkopuolelta tulevien asiakkaiden merkitys on suurempi erikoispalveluissa, mutta myös esimerkiksi päivittäistavarakaupan ja kauneudenhoidon palveluissa alueella työssäkäyviä pidettiin tärkeinä asiakasryhminä.

Kilpailu Munkkiniemen alueella on toimialasta riippuvaa. Esimerkiksi kauneudenhoito- ja kampaamopalveluissa sekä kahvilapalveluissa yrittäjien suuri määrä kiristää kilpailua haastattelujen perusteella selvästi. Toisaalta esimerkiksi päivittäistavarakaupan palveluille koettiin olevan tarvetta nykyistä laajemmalle tarjonnalle.

Munkkiniemen palveluntuottajien toiminnan taustalla vaikuttavat varsin samankaltaiset menestystekijät. Lähes kaikkien haastateltujen palveluyrittäjien mielestä palvelun hyvä laatu on toiminnan menestymisen kannalta kriittinen tekijä. Hyvän palvelun kautta asiakkaat saadaan palaamaan ja tyytyväiset asiakkaat suosittelvat käyttämäänsä palvelua myös muille. Hyvään laatuun liittyikin läheisesti säännöllisesti käyvien asiakkaiden merkitys; erityisesti Munkkiniemen pienyrittäjät pitivät vakioasiakkaiden merkitystä liiketoiminnalle suurena. Ylipäätään asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä pidettiin tärkeinä palvelutoiminnan tuottavuutta ajatellen. Tällaisina tekijöinä mainittiin palvelutuotteen kohtuullinen hinta ja hyvä laatu sekä palvelun joustavuus. Muutamassa haastattelussa tärkeänä pidet-

tiin myös yhteisöllisen hengen rakentamista asiakkaiden ja palveluntuottajien välille.

Muutammat toimijat korostivat markkinoinnin tärkeyttä asiakkaiden tavoittamisessa. Markkinoinnin merkitys korostuu haastatteluaineiston mukaan erityisesti silloin, kun yrityksen asiakaskunnasta merkitsevä osa tulee asuinalueen ulkopuolelta. Haastateltujen yritysten näkökulmasta asiakastyytyväisyyteen panostaminen koettiin kuitenkin parhaana markkinointikanavana.

Muutammat palveluntuottajat pitivät sijoittumista merkittävänä liiketoimintaan vaikuttavana tekijänä. Esimerkiksi päivittäistavarakaupan myymälän sijaintia keskeisesti pääkadun (Munkkiniemen puistotie) varressa raitiovaunu- ja bussilinjan pysäkin vieressä pidettiin erittäin positiivisena tekijänä. Sijoittumiseen liittyvänä positiivisena tekijänä mainittiin useammassa haastattelussa myös muiden palvelutoimijoiden läheisyys; palveluklusterit vetävät yksittäistä toimipistettä suurempia asiakasvirtoja yritysten saavutettaville.

Alueen vaikutus palvelutoimintaan

Sijainti nousi haastatteluissa esiin yhtenä keskeisistä Munkkiniemen vahvuuksista palvelutoimintaa ajatellen. Munkkiniemi on helposti saavutettavissa sekä Turuntien että keskustan suunnista, ja julkisen liikenteen yhteydet Helsingin keskustaan ja Espoon suuntaan ovat erittäin hyvät.

Fyysisistä tekijöistä Munkkiniemen palveluntuottajien toimintaan vaikuttavat haastatteltujen perusteella rajoittavasti vanha liiketilakanta sekä rajalliset mahdollisuudet uuden liiketilan kehittämiseen. Vanhana ja suhteellisen tiiviinä asuinalueena Munkkiniemi ei kykene enää kasvamaan asunto- tai liiketilakannan puolesta, mikä rajoittaa tulevaisuuden mahdollisuuksia alueella toimimiseen. Rajoittavana fyysisenä tekijänä mainittiin myös liikennejärjestelmän kapasiteetin rajallisuus, minkä vuoksi Munkkiniemen puistotien ympäristössä on vähän pysäköintitilaa. Myös logistiikan kannalta tilaa on vähän.

Positiivisena haastateltavat pitivät Munkkiniemen rauhallisuutta ja merellistä sijaintia sekä kulttuurihistoriallisesti arvokkaita korttelialueita, jotka vaikuttavat merkittävästi alueen haluttavuuden taustalla. Imagon ja asuinympäristön laadun suhteen Munkkiniemeä pidettiin haastatteluissa hyvätasoisena alueena.

Tärkeänä Munkkiniemeen liittyvänä tekijänä haastateltavat pitivät asukaskannan varallisuutta sekä vahvaa alueidentiteettiä. Korkean tulotason ansiosta alueen palveluntuottajien ulottuvilla olevan ostovoiman määrä on suuri. Haastatteluissa koettiin myös, että alueen asukkaat haluavat lähipalvelutarjonnan säilyvän hyvällä tasolla ja ovat valmiita käyttämään paikalli-

sia palveluja. Toisaalta alueen asukaskuntaa pidettiin myös vaativana asiakasjoukkona, jolla on korkeat vaatimukset palvelujen laadulle. Siksi palvelutoiminnan edellytyksenä pidettiin juuri kysynnän mukaisen laatutason tai tuotevalikoiman löytämistä ja säilyttämistä.

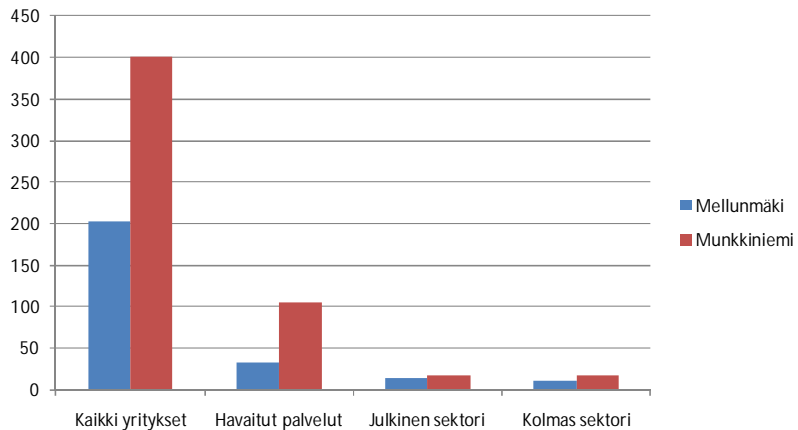
Haastattelujen perusteella Munkkiniemelle ominaista on myös laaja palvelutarjonta. Argumenttia tukevat myös yritysrekisteri- ja havainnointiaineisto. Vaikka laajaa palvelutoimintaa pidettiin alueen vahvuutena, ainakin yhtä usein haastatteluissa korostettiin palvelujen määrän vähenemistä. Myös Munkkiniemen puistotien palvelutarjonnan yksipuolistuminen koettiin negatiivisena. Kuitenkin alueen yritysrakennetta ja palvelutarjontaa pidettiin kokonaisuudessaan monipuolisena; palveluyritysten lisäksi alueella on paljon muuta yritystoimintaa, kouluja ja päiväkoteja sekä runsaasti julkisia palveluja. Myös alueen aktiivinen asukaskanta osaltaan tukee alueen palvelujen säilymistä.

4.3 Kohdealueiden vertailu

4.3.1 Palvelutarjonta

Tutkimuksessa kohdealueiden palvelujen määrä selvitettiin kahdella tavalla, Tilastokeskuksen yritysrekisteritiedoista postinumerojen perusteella sekä alueille suunnattujen havainnointikierrosten avulla. Kahta tiedonkeruukanavaa käyttämällä pyrittiin määrällisen tiedon lisäksi muodostamaan kuva asukkaille näyttäytyvistä palveluista sekä alueen palvelutarjonnan laadullisista ominaisuuksista. Havainnoinnin etuna on sen perustuminen ajantasaiseen tietoon, mutta se ottaa huomioon vain ne palvelut, jotka näyttyvät katukuvassa. Siksi esimerkiksi kiinteistöhoitoon ja isännöintiin liittyvät yritykset, yrityspalvelut, asuinhuoneistoissa tai muuten näkymättömissä toimivat palvelut sekä yhdistykset jäävät suurelta osin pois havainnointiin perustuvasta listasta.

Alueiden yritysten sekä havainnoitujen palvelujen määrissä Munkkiniemi on selvästi Mellunmäkeä edellä, vaikka alueiden asukasmäärät ovat sadan asukkaan tarkkuudella samat. Yrittäjärekisteriin merkittyjä yksityisiä yrityksiä Munkkiniemessä on 401 ja voittoa tavoittelemattomia yhdistyksiä ja säätiöitä sekä seurakuntia 18. Mellunmäessä vastaavat luvut ovat yritysten osalta 202 ja kolmannen sektorin osalta 11. Havainnoinnin perusteella Mellunmäestä paikallistettiin noin 35 yksityistä palvelua ja muutama kolmannen sektorin palvelu. Munkkiniemestä havainnoitiin yksityisiä palveluja kaikkiaan hieman yli sata muutaman voittoa tavoittelemattoman toimijan lisäksi. Myös julkisten palvelujen tarjonnassa Munkkiniemi on edellä 18 toimipisteellään Mellunmäen 14 vastaan. (Kuva 13)



Kuva 13 Yritysten ja palvelujen määrät Munkkiniemessä ja Mellunmäessä

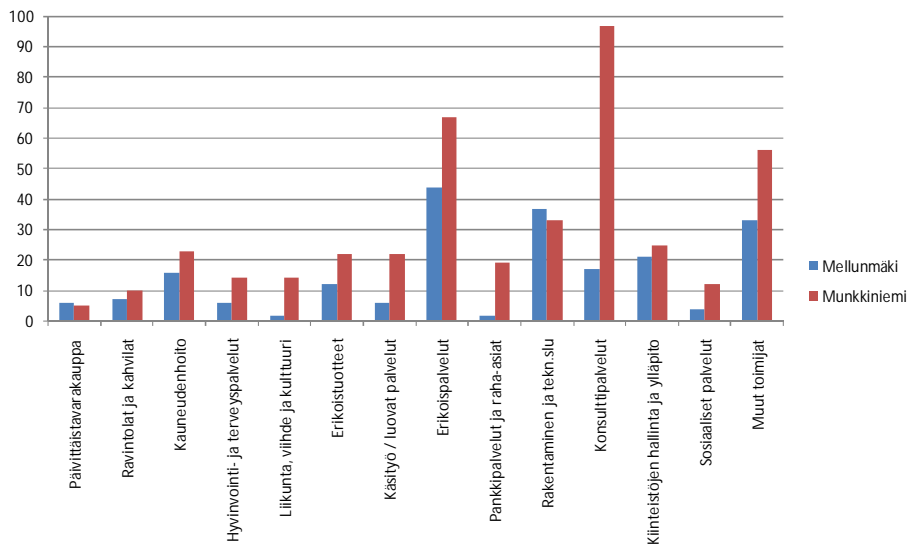
Kaikkien yritysten ja havaittujen yksityisten palvelujen välinen ero on molemmissa tapauksissa selkeä. Havainnoinnin perusteella määritetty palvelutarjonta on kummallakin alueella lähellä yritysrekisteriaineistoa perinteisissä lähipalveluissa kuten päivittäistavarakaupassa, hyvinvointi- ja terveyspalveluissa, kauneushoidossa sekä ravintoloissa ja kahviloissa. Erot lähteiden välille syntyvät ennen kaikkea rakennus- ja kiinteistöalan, konsultoinnin, rahoituksen ja muiden erikoispalvelujen luokissa, joita ei ole suoranaisesti suunnattu alueen asukkaille vaan yritystoimijoille. Sen vuoksi puutteistaan huolimatta havainnoinnin perusteella kartoitettua kuvaa palvelutarjonnasta voidaan pitää tutkimuksen näkökulmasta hyvänä, koska se kuvaa erityisen hyvin juuri asukkaille näyttäytyvää palvelutarjontaa.

Julkisten palvelujen erot alueiden välillä ovat yksityisiin palveluihin verrattuna pienet. Munkkiniemen ruotsinkielinen päivähoito- ja opetustarjonta sekä kirjasto lisäävät sivistyspalvelujen määrää Munkkiniemessä Mellunmäkeen verrattuna. Lisäksi Mellunmäestä puuttuva terveyskeskus tarjoaa Munkkiniemeläisille neuvola-, terveydenhoito- ja hammashuoltopalveluja. Munkkiniemessä on myös ikääntyneille asumisratkaisuja tarjoava vanhustenkeskus. Mellunmäessä on kuitenkin Munkkiniemeä enemmän sosiaalipalveluja kuten vanhusten ja perheiden päivätoimintaa, jotka tasoittavat julkisten palvelujen eroa alueiden välillä.

Alueiden yrityskanta

Yritysrekisteritietoja tarkastelemalla saadaan kuva alueiden elinkeinorakenteesta. Asukkaille tärkeiden palvelutyyppeiden kuten päivittäistavarakaupan, ravintoloiden ja kahviloiden sekä kauneushoitopalvelujen suhteen erot alueiden välillä ovat suhteellisen pienet verrattuna yrityspalveluihin

painottuneisiin palveluluokkiin kuten konsulttipalveluihin tai rahoituksen palveluihin. Munkkiniemen yritysten selvästi suurempi määrä korostuukin erityisesti yrityspalveluissa, joita työllistävät alueen suuret yritykset IBM:n johtamana. (Kuva 14)



Kuva 14 Kohdealueiden yritysraakenne yritysrekisteritietojen perusteella

Erot ovat merkittäviä myös liikunta- ja kulttuuripalveluissa, jotka puuttuvat lähes kokonaan Mellunmäestä. Myös käsityöläisyrittäjät sekä muut luovia palveluja tarjoavat yritykset ovat Munkkiniemessä selvästi Mellunmäkeä runsaslukuisempia. Selvä ero syntyy myös pankki- ja rahoituspalvelujen kohdalla.

Huomionarvoista on, että rakentamiseen ja kiinteistöjen hallintaan liittyviä palveluja alueilla on lähes saman verran, rakennusalan yrityksiä Mellunmäessä on jopa Munkkiniemeä enemmän. Samassa suuruusluokassa oleva peruspalvelujen määrä antaa kiinteistöihin liittyvien palvelujen tapaan viitteitä siitä, että nämä palvelut riippuvat kaikista palveluryhmistä selvimmin paikallisesta asunto- ja asukaskannasta.

Yritysrekisteritiedoista on myös mahdollista analysoida yritysten toiminnan laajuutta. Alueille yhteistä on pienyrittäjävalltaisuus; Mellunmäessä yli 90 ja Munkkiniemessä lähes 85 prosenttia yrityksistä työllistää alle viisi henkeä. Pienyrittäjävalltaisuudesta kertoo myös yrityskehityksen vähäinen lukumäärä: Munkkiniemessä yli viisi toimipistettä omistavia yrityksiä on 30 ja Mellunmäessä 6. Yhden toimipisteen yrityksiä kaikista yrityksistä on ehdoton valtaosa, 94 prosenttia Mellunmäessä ja 86 Munkkiniemessä. Mellunmäestä poiketen Munkkiniemessä on kuitenkin myös suuria, yli sadan

hengen yrityksiä. Yhdessä nämä kahdeksan yritystä ovat Munkkiniemen alueella merkittäviä työllistäjiä.

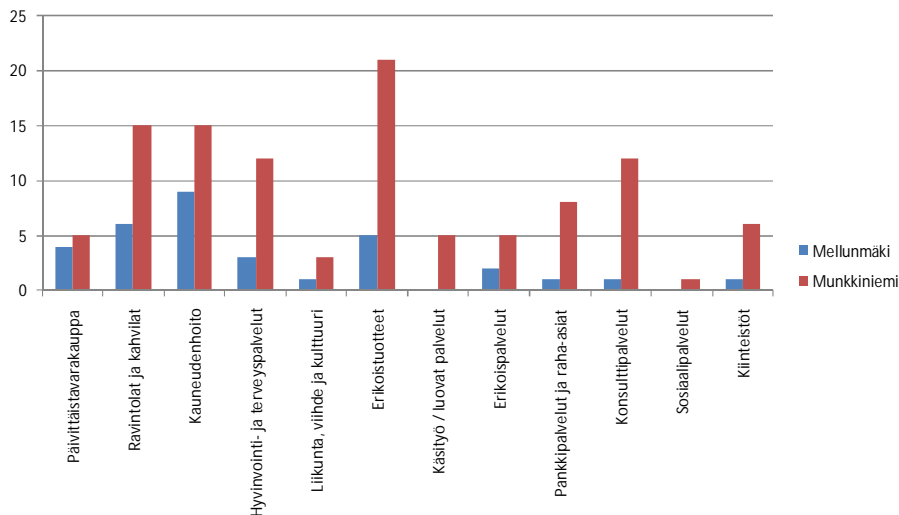
Yhtiömuodoltaan yritykset jakautuvat alueilla siten, että Mellunmäessä osakeyhtiöitä ja luonnollisia henkilöitä on likimain saman verran. Munkkiniemessä osakeyhtiöitä on selvästi enemmän. Ero kuvaa mahdollisesti alueiden yritystoiminnan luonteiden eroa; Mellunmäessä pienimuotoinen yksityisyrittäminen on suhteessa aktiivisempaa ja likimain samalla tasolla Munkkiniemen kanssa, mutta yrityspalveluja Munkkiniemessä on huomattavasti enemmän suhteessa yritysten kokonaismäärään.

Yritysrekisteriaineiston perusteella asukaskantaan tukeutuvien peruspalvelujen suhteen alueiden palvelurakenteet eivät eroa yhtä merkittävästi kuin yrityksille suunnattujen palvelujen kohdalla. Suuryritysten läsnäolo Munkkiniemessä on yksi ilmeinen tekijä, joka lisää alueen yritystoimintaa juuri yrityspalveluissa. Elinvoimainen elinkeinorakenne vaikuttaa kuitenkin myös perinteiseen lähipalvelutoimintaan, mikä osaltaan selittää Munkkiniemen suurempaa palvelutarjontaa myös peruspalveluissa. Erojen vähäisyys kuvaa kuitenkin näiden palvelujen selkeää riippuvuutta alueiden asukaskannan koosta, joka on kohdealueilla sadan asukkaan tarkkuudella sama.

Havaittu palvelutarjonta

Havaitun palvelutarjonnan avulla on mahdollista kattavaa yritysrekisteriaineistoa paremmin analysoida asukkaiden näkökulmasta tärkeiden palvelujen tarjontaa, koska havainnoimalla kerättyyn palveluntuottaja-aineistoon sisältyy pääasiassa vain kuluttaja-asiakkaille suunnattuja palveluja. Havaittu palvelutarjonta kuvastaakin ennen kaikkea katukuvassa näkyviä palveluja eli juuri niitä palveluja, jotka ovat asukkaiden helposti saavutettavissa ja joita päivittäin aktiivisesti käytetään.

Toimialaan perustuvan karkean tason luokittelun avulla nähdään, että lähestulkoon kaikilla toimialoilla Munkkiniemen palvelurakenne tarjoaa asukkaille enemmän vaihtoehtoja. Yksityisistä palveluista ainoastaan päivittäistavara-kaupassa alueiden palvelutarjonta on samalla tasolla. Eniten eroja alueiden välille synnyttävät käsityöt ja muut luovat palvelut, erikoiskauppa sekä hyvinvointi- ja terveyspalvelut. Myös pankkipalveluja, erikoispalveluja, viihdepalveluja sekä ravintoloita ja kahviloja on Munkkiniemessä selvästi enemmän. (Kuva 15)



Kuva 15 Yksityiset palvelut Munkkiniemessä ja Mellunmäessä

Havainnointien perusteella elämyksellisiä sisältöjä tarjoavat yksityiset palvelut ovat Munkkiniemessä selvästi Mellunmäkeä vahvemmin edustettuina. Kahviloita, kauneudenhoitopalveluja sekä fysioterapia- ja hierontapalveluja on Munkkiniemessä runsaasti. Munkkiniemen ravintolatarjonta perustuu lisäksi tasokkaampiin ravintoloihin; Mellunmäessä toiminnassa painottuvat pikaruokaravintolat ja anniskelutoimintaan perustuvat paikallispubit.

Erilaisten erikoisliikkeiden kuten vaatekauppojen ja käsityöliikkeiden havaittiin olevan tärkeä osa Munkkiniemen palvelutarjontaa. Hotellipalvelujen lisäksi Munkkiniemessä on taidemuseo ja videovuokraamo, jotka puuttuvat Mellunmäestä. Pankkipalveluissa alueiden välistä eroa kuvastaa se, että neljällä suurella pankilla on konttori Munkkiniemen puistotiellä, kun vastaavasti Mellunmäessä on tällä hetkellä ainoastaan laskunmaksuautomaatti. Lisäksi erilaisia konsulttipalveluja havaittiin Munkkiniemen katukuvassa olevan merkittävästi Mellunmäkeä enemmän. Toimialoista ainoastaan perinteisinä lähipalveluina mielletyt lähikaupat ja parturi-kampaamot olivat Mellunmäessä havainnointien perusteella lähestulkoon Munkkiniemen tasolla.

Yksityisiä terveyspalveluja tarjotaan molemmilla asuinalueilla. Havainnoituun palvelutarjontaan kuuluvat Mellunmäessä yksityislääkärin vastaanotto sekä yksityinen hammaslääkäri. Munkkiniemessä paikallistettuja yksityisiä terveyspalveluja edustivat kolme hammaslääkäriklinikkaa, senioriasumiskeskus, apteekki ja optikko.

Havainnointien perusteella merkittävien määrällisten erojen lisäksi alueiden palvelutarjonnan laatu on erilainen. Munkkiniemen palvelutarjonta on

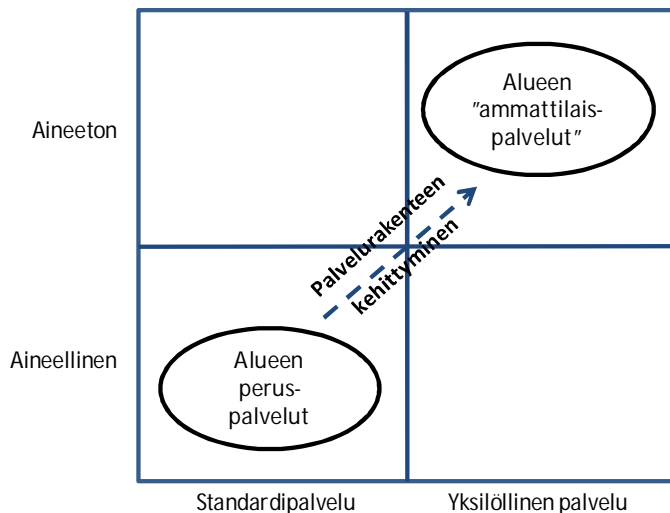
kokonaisuutena tarkasteltuna monipuolisempi ja osin selvästi palvelutuotoksiltaan korkealaatuisempi. Taustalla vaikuttaa alueiden erilainen asukaskanta ja erityisesti asukkaiden varallisuus, joka Munkkiniemessä lisää korkeampitasoisten ja yksilöllisempien palvelujen määrää Mellunmäkeen verrattuna. Peruspalvelujen suhteen erot eivät samalla tavoin selkeitä, ja esimerkiksi päivittäistavarakaupan osalta Mellunmäen tarjonta on läheltäkin samalla tasolla Munkkiniemen kanssa. Asukaskantaan liittyvät tekijät vaikuttavatkin palvelujen määrään ennen kaikkea monipuoliseman kysynnän kautta. Asuinalueiden palvelurakenteiden eroja eivät siten korosta niinkään peruspalvelujen vaan erikoisempien palvelujen tarjonnan erot.

4.3.2 Palvelurakenteen ominaisuudet

Kirjallisuuden perusteella asiakkaiden kannalta tärkeimmät palveluja kuvaavat ominaisuudet ovat palvelun yksilöllisyys sekä palvelun kohde. Palvelun kohteen kanssa vaihtoehtoinen ja joissain tapauksissa kuvaavampi on aineellisen tuotteen rooli palvelussa. (Cunningham et al. 2004; 2009). Näitä ominaisuuksia tarkasteltiin kohdealueiden havaitussa palvelutarjonnassa, koska havaittu palvelutarjonta kuvaa yritysrekisteritietoja paremmin asukkaiden päivittäisen elämän tarpeita tyydyttävää palvelurakennetta.

Keskeinen havainto ominaisuuksien tarkastelussa on se, että asuinalueen palvelut ovat suurelta osin varsin standardoituja ja sisältävät merkittävästi aineellisia komponentteja. Tällaisia peruspalveluja ovat muun muassa erilaiset kauppapalvelut. Perinteisistä lähipalveluista yksilöllisiä ja aineettomaan palvelusuoritukseen perustuvia palveluja ovat yleisimmin parturi-kampaamo- ja hierontapalvelut eli erilaiset ammattilaispalvelut.

Mellunmäessä peruspalvelujen suhteellinen osuus on selvästi suurempi kuin Munkkiniemessä, jossa aineettomat sekä yksilölliset palvelut ovat selvemmin palvelurakennetta luonnehtivia ominaisuuksia. Perinteisten parturi-kampaamopalvelujen suhteen ero alueiden välillä on pieni, mutta erityisesti konsultti- ja hyvinvointipalvelujen määrässä Munkkiniemen palvelutarjonta erottuu Mellunmäen vastaavasta. Munkkiniemen palvelutarjontaa kuvaavatkin useat luonteeltaan aineettomat konsulttipalvelut, sekä ammattilaispalveluiksi katsottavat erilaiset hyvinvointipalvelut. Ero palvelurakenteiden välillä liittyykin jossain määrin Munkkiniemen erilaisia elämäntyyliä ja nautinnollista luonnetta korostaviin palveluihin, jotka puuttuvat Mellunmäestä lähes kokonaan. Erityisen selvästi ero tulee ilmi ravintoloiden ja kahviloiden profiloitumisessa, sekä life style–henkisissä kauppa- ja käsi-työpalveluissa.



Kuva 16 Palvelurakenteen ominaisuudet kehityksen kuvaamisessa (vrt. Cunningham et al. 2004; 2009)

Havainnot antavat alustavia viitteitä siitä, että asuinalueen palvelurakenteen kehittyessä palvelutarjonta laajentuu erityisesti yksilöllisiä palveluja ja aineettomia suorituksia tuottaviin palveluihin (Kuva 16). Peruspalveluille kuten lähikaupoille onkin alueesta riippumatta edellytyksiä, mutta seuraavassa luvussa kuvattavien tekijöiden vaikutuksista palvelurakenne voi kehittyä kohti yksilöllisempää palvelutarjontaa ja suurempaa ammattilaispalvelujen sekä yrityspalvelujen määrää.

4.3.3 Alueellisten tekijöiden vaikutus palvelutoimintaan

Haastatteluissa mainitut kohdealueisiin liittyvät ominaispiirteet on mahdollista jaotella kirjallisuuden mukaisesti viiteen eri kategoriaan, joiden alla alueisiin liittyviä palvelutoimintaan vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan:

- alueen väestö
- alueen sijainti ja saavutettavuus
- palvelutarjontaan liittyvät tekijät
- fyysinen ympäristö
- sosiaalinen ympäristö.

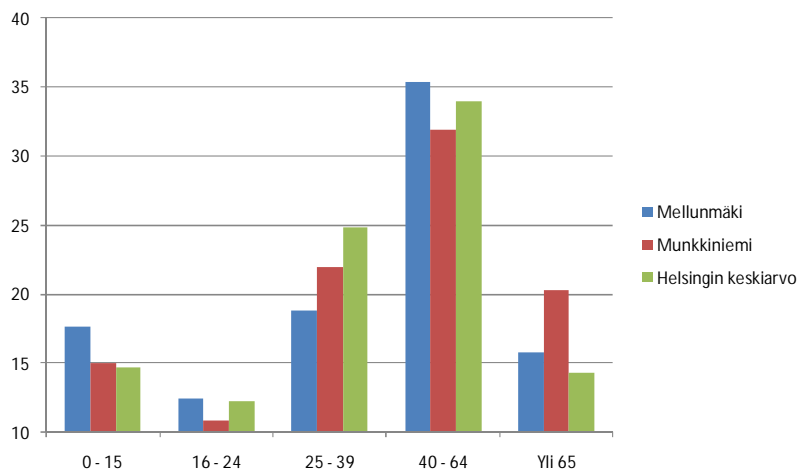
Mellunmäki ja Munkkiniemi sijaitsevat eri puolilla Helsinkiä. Sijaintiin liittyvistä eroista huolimatta alueiden palvelurakenteiden vertailtavuutta parantaa lähestulkoon sama asukasmäärä, ja alueet ovat myös pinta-alaltaan likimain samansuuruisia. Vertailua helpottaa myös se, että kummallakaan alueella ei ole suurta kaupan keskittymää, joka houkuttelisi mer-

kittävästi asiakkaita alueen ulkopuolelta. Lisäksi julkisilla liikenneyhteyksillä kummaltakin alueelta keskustan saavuttaminen kestää likimain 25 minuuttia.

Tausta-aineiston perusteella alueiden välillä on myös selviä eroja. Mellunmäen lähialueiden palvelutarjonta on Munkkiniemää huomattavasti suurempi Itäkeskuksen ja Kontulan ostoskeskusten vuoksi. Asukkaiden keskimääräinen tulotaso on Munkkiniemessä noin kaksinkertainen mellunmäkeläisten keskiansioon verrattuna. Lisäksi Munkkiniemessä on selvästi enemmän työpaikkoja kuin Mellunmäessä. Muun muassa nämä tekijät on otettava huomioon osatekijöiden vaikutuksia arvioitaessa.

Alueen väestö

Väestöltään Munkkiniemi ja Mellunmäki ovat varsin erilaisia asuinalueita. Väestön ikärakenteeseen liittyen selvin ero on Munkkiniemen korkea keski-ikä ja suuri yli 65-vuotiaiden määrä. Myös Mellunmäessä on Helsingin keskiarvoa enemmän ikääntyneitä, mutta alueella asuu selvästi Munkkiniemää enemmän nuoria (Kuva 17). Yrittäjien näkökulmasta ikääntyvään väestöön liittyy sekä positiivisia että negatiivisia tekijöitä; toisaalta he tarvitsevat palveluja lähemmäs, toisaalta ostovoiman määrä laskee ihmisten siirtyessä ansiotyöstä eläkkeen varaan.



Kuva 17 Mellunmäen ja Munkkiniemen väestön ikäjakamat suhteessa Helsingin keskiarvoon (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010)

Selvin asukaskantaan liittyvä ero alueiden välille muodostuu asukaskannan varallisuudesta. Helsinki 2009 – tilaston mukaan munkkiniemeläisten keskiansio on noin kaksinkertainen verrattuna Mellunmäen vastaavaan, kun tulotasoa tarkastellaan peruspiirittasolla. Varallisuutta pidettiin keskeisenä palvelurakenteeseen vaikuttavana tekijänä myös haastatteluissa. Munkki-

nimen yrittäjät pitivät asukkaiden korkeaa varallisuutta tärkeänä, sillä ostovoiman määrä vaikuttaa merkittävästi palvelutoiminnan säilymiseen alueella. Mellunmäessä haastateltavat eivät muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta maininneet asukkaiden alhaista varallisuutta negatiivisesti palvelutarjontaan vaikuttavana tekijänä, mutta epäsuorasti asiaa sivuttiin useamassa haastattelussa.

Munkkiniemessä palveluihin vaikuttavana tekijänä korostui myös asukkaiden aktiivisuus ja vahva alueidentiteetti. Näitä tekijöitä haastateltavat pitivät tärkeinä palvelutoiminnalle, koska alueen palvelujen käyttämiseen liittyy tunnearvoja. Toisaalta muutamissa haastatteluissa mainittiin myös aktiivisen munkkiniemäläisyyden käänköpuolena esiintyvä kriittisyys ja muutosvastarinta. Mellunmäen toimijoiden haastatteluissa ei vastaavaa näkökulmaa nostettu esiin, vaikka alueella toimiva Mellunmäki-yhdistys on toiminut aktiivisesti muun muassa kulttuuriostari Mellarin sekä metroaseman alueen kehittämisessä. Asukkaisiin ja alueeseen liittyvät sosiaaliset näkemykset koskivat Mellunmäessä metroaseman ympäristön häiriökäyttäytymistä ja sosiaalisia ongelmia, jotka ovat alueella selvästi yleisempiä kuin Munkkiniemessä, jossa ei ole metroasemaa. Sosiaalisella ilmapiirillä onkin tutkimuksen perusteella selkeä vaikutus palvelutoimintaan.

Molemmilla alueilla asukaskantaan liittyvänä haasteena pidettiin kasvumahdollisuuksien rajallisuutta. Tämä on tutkimusaineiston perusteella erityisesti Munkkiniemen ongelma, sillä alueen asuntokannan määrä on vakiintunut eikä kasvumahdollisuuksia juuri ole näköpiirissä. Mellunmäessä asukaskanta on päinvastoin sekä täydennysrakentamisen että uudisrakentamisen myötä kasvamassa tulevana vuosina, mikä antaa Mellunmäelle paremmat mahdollisuudet myös palvelutarjonnan laajentumiseen.

Munkkiniemen palvelujen asiakaskuntaan vaikuttavat alueen asukkaiden lisäksi jossakin määrin myös alueella toimivat suuryritykset kuten IBM, joiden työntekijät käyttävät alueen palveluja. Vähäinen työvoiman määrä mainittiin myös Mellunmäessä palvelutoimintaa vaikeuttavana tekijänä. Monissa haastatteluissa yritysten merkitystä alueen palvelutoiminnalle pidettiin kuitenkin pienenä, sillä alueella työssäkäyvien ei koettu aktiivisesti käyttävän alueen palveluja.

Sijainti ja saavutettavuus

Munkkiniemessä ja Mellunmäessä haastateltavat pitivät alueensa liikenneyhteyksiä hyvinä. Mellunmäessä liikkuminen ja alueen saavutettavuus perustuu keskeisesti metroom, Munkkiniemessä raitiovaunua pidettiin tärkeimpänä liikenneyhteytenä keskustan suuntaan. Munkkiniemen läpi kulkee lisäksi lukuisia bussilinjooja, jotka parantavat alueen saavutettavuutta. Yksityisautoilun kannalta kumpikin alue sijaitsee otollisesti suurten liikenne-

neväylien tuntumassa; Mellunmäki itäväylän ja kehä III:n ja Munkkiniemi Turunväylän läheisyydessä.

Alueen hyvään saavutettavuuteen koettiin liittyvän sekä positiivisia että negatiivisia tekijöitä. Asukkaille hyvät liikenneyhteydet ovat tärkeitä päivittäisen liikkumisen kannalta, ja erityisesti hyviä joukkoliikenneyhteyksiä pidettiin arvokkaina. Toisaalta hyvien liikenneyhteyksien uskottiin erityisesti Mellunmäessä vievän alueen asukkaita ostoksille joko Itäkeskuksen tai Kontulan ostoskeskuksiin. Myös Munkkiniemen asukkaiden uskottiin tekevän paljon ostosmatkoja keskustaan raitiovaununlinjan avulla. Alueen ulkopuolelta asiakkaita houkuttelevat palveluntuottajat pitivät hyviä liikenneyhteyksiä erittäin tärkeinä, koska ne mahdollistavat asiakkaiden helpon saapumisen alueelle.

Alueen yritys- ja palvelutoiminta

Elinkeinorakenteeltaan alueet ovat selvästi erilaisia. Mellunmäki on asumisvaltainen alue, jolla on vähän työpaikkoja ja palveluja. Munkkiniemessä yritystoiminta on vilkasta ja erilaisia palveluja on paljon. Munkkiniemen monipuolista elinkeinorakennetta pidettiin haastatteluissa hyvänä, ja toisaalta Mellunmäen yksipuolisuutta negatiivisena. Monipuolisen elinkeinorakenteen ja laajan yrityskannan voidaan nähdä vakauttavan alueen palvelutoimintaa ja lisäävän alueen elinvoimaisuutta.

Valtaosa haastatelluista yrityksistä piti muiden palvelujen läheisyyttä positiivisena liiketoimintaansa ajatellen. Sen vuoksi asuinalueiden olemassa oleva palvelutarjonta vaikuttaa laajuudesta riippuen heikentävästi tai voimistavasti palvelutoiminnan edellytyksiin. Alueen kattava palvelutarjonta antaa asukkaille mahdollisuuden tehdä ostoksensa omalla asuinalueellaan, jolloin heidän ei tarvitse tiettyä tuotetta tai palvelua etsiessään suunnata ostosmatkojaan alueen ulkopuolelle.

Mellunmäessä palvelujen vähäisyyttä kritisoitiin haastatteluissa laajasti. Läheisten Kontulan ja Itäkeskuksen ostoskeskusten vetovoima tunnistettiin keskeiseksi asiakkaita alueelta vetäväksi tekijäksi, ja lähipalveluja toivottiin alueelle lisää. Mellunmäessä vallitsi kuitenkin positiivinen ilmapiiri; uutta asumista on kaavoitettu alueelle, mikä nostaa asukasmäärää ja parantaa siten palvelujen toimintaedellytyksiä. Myös metroaseman seudun uudistaminen ja liiketilojen rakentaminen koettiin positiiviseksi, joskin uhkakuvana pidettiin kilpailun liiallista lisääntymistä. Munkkiniemessä palvelutarjontaa pidettiin kattavana, vaikka monissa haastatteluissa viimeaikaista palvelujen määrän vähenemistä pidettiin myös huolestuttavana.

Muutamissa Munkkiniemen haastattelussa Munkkiniemen puistotien palvelujen yksipuolistumista pidettiin merkkinä palvelurakenteen negatiivisesta kehityksestä. Pääkadun varresta on viime vuosina lopettanut useita eri

alojen yrittäjiä. Niitä on merkittävässä määrin korvannut kiinteistövälittäjien ja pankkien konttorit, jotka tällä hetkellä hallitsevat puistotien katukuvaa. Palveluympäristön elinvoimaisuuteen vaikuttaakin haastattelujen perusteella alueellisen palvelutarjonnan lisäksi lokaali palveluympäristö, jonka monipuolisuus houkuttelee tietyille alueille enemmän asiakkaita ihmisten pitäessä kyseistä aluetta viihtyisänä.

Palvelurakenteeseen vaikuttavia tekijöitä tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon yksityisten palvelujen lisäksi alueen julkiset palvelut, jotka ovat asukkaiden kannalta erittäin tärkeitä. Esimerkiksi Munkkiniemen postin lakkauttaminen on selvästi heikentänyt alueen palvelurakennetta. Myös Mellunmäen palvelutarjonnan suurena ongelmana on pidetty suppeaa julkisten palvelujen tarjontaa, joka pakottaa ihmiset asioimaan säännöllisesti alueen ulkopuolella.

Ympäristön fyysiset piirteet

Fyysiseen ympäristöön liittyvät tekijät vaikuttavat haastattelujen perusteella alueiden palvelutoimintaan parantamalla alueen imagoa, jolloin alue houkuttelee varakkaampia asukkaita ja alueen ostovoima kasvaa. Munkkiniemen merellisiä maisemia ja rauhallista ympäristöä pidettiin alueella viihtymiseen oleellisesti vaikuttavana tekijänä. Mellunmäen kohdalla haastateltavat korostivat alueen rauhallisuutta, luonnonläheisyyttä sekä väljyyttä, joskin metroaseman seutua kritisoitiin sen rauhattomuuden vuoksi. Alueiden luonnonympäristöjen merkitystä pidettiin kuitenkin sekä Munkkiniemessä että Mellunmäessä tärkeänä imagoon ja alueen ilmapiiriin vaikuttavana tekijänä.

Rakennetun ympäristön suhteen näkemykset alueiden tilasta erosivat selvemmin. Yrittäjien näkökulmasta Munkkiniemen haasteena pidettiin keskikooltaan pientä ja ahdasta tilakantaa sekä ahtaita liikennejärjestelyjä, jotka vaikeuttavat päivittäisen toiminnan harjoittamista. Myös Mellunmäessä tilakantaan koettiin liittyvän uudistamistarpeita, minkä vuoksi positiivisena pidettiin metroaseman seudun uudistumista ja liiketilojen määrän kasvua. Kehitystarpeista huolimatta yrittäjät pitivät kuitenkin toimitilojaan vähintään tyydyttävinä.

Myös alueiden asuntokannan ominaisuuksilla on vaikutusta palvelurakenteen ominaisuuksiin. Munkkiniemen arvokas ja persoonallinen rakennuskanta on arvotekijä, joka houkuttelee palvelujen kannalta tärkeitä varakkaita ihmisiä asumaan alueille. Toisaalta Munkkiniemen asuntokanta on hyvin pitkälle vakiintunut, eikä se Mellunmäen tapaan enää juuri laajene. Uuden asuntokannan kehittymistä pidettiin Mellunmäessä positiivisena myös palvelujen kannalta, kun alueen palvelujen asiakaskunta kasvaa.

Yhteistyö ja sosiaalinen pääoma alueen toimijoiden välillä

Yhteistyö eri toimijoiden välillä on haastatteluaineiston perusteella varsin epämuodollista. Muutamat toimijat sekä Munkkiniemessä että Mellunmäessä osallistuvat aktiivisemmin kolmannen sektorin toimintaan ja tapahtumiin. Muutoin yhteistyö – erityisesti yrittäjien välillä – perustuu henkilökohtaisiin tuttavuuksiin ja asiakkaille annettaviin suosituksiin alueen muista palveluntuottajista.

Munkkiniemessä tällaista epämuodollista yhteistyötä havaittiin Mellunmäkeä enemmän, tosin pienen aineiston vuoksi tuloksella ei ole tilastollista painoarvoa. Osin selittävänä tekijänä on Munkkiniemessä tehtyjen haastattelujen suurempi määrä, mutta eroa selittää myös Munkkiniemen erikoisempien palvelujen suurempi määrä, joka tarjoaa laajemman pohjan erilaisille yhteistyösuhteille. Epämuodollinen yhteistyö perustuukin haastattelujen perusteella samanhenkiseen, mutta ei-kilpailevaan toimintaan: asiakas voidaan ohjata toisen toimijan luo, mikäli omalla tarjonnalla ei pystytä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Tärkeänä tällaisissa järjestelyissä pidettiin vastavuoroisuutta; palveluksien toivottiin tuottavan vastapalveluksia. Epämuodollinen yhteistyön taustalla vaikuttivatkin usein henkilökohtaiset tuttavuussuhteet.

Haastattelujen perusteella paikalliset asukasyhdistykset toimivat ensisijaisesti julkisissa hankkeissa. Julkisten palvelujen kehittäminen korostui erityisesti Mellunmäessä, jossa Mellunmäki-yhdistys on tehnyt paljon työtä muun muassa alueen sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseksi sekä oman kirjaston saamiseksi Mellunmäkeen. Yritysten suuntaan asukasyhdistysten toiminta on ollut varsin vähäistä, ja yhteistyötä tehdään pääasiassa muiden yhdistysten kanssa. Myös yrittäjäyhdistyksen näkökulmasta alueellisten palvelujen kehittäminen on erittäin vaikeaa. Yrittäjäyhdistystoiminta keskittyykin selvemmin yrittäjien toiminnan yleiseen tukemiseen kuin alueelliseen kehittämiseen.

Haastatteluaineisto antaa selviä viitteitä siitä, että sosiaaliset suhteet vaikuttavat useallakin eri tavalla asuinalueiden palvelutoimintaan. Yksi vaikuttava tekijä on yrittäjien välinen kanssakäyminen, joka tukee palvelurakennetta sisältäpäin. Palvelujen kannalta merkittävämpää on kuitenkin asukkaiden näkemys alueesta ja halu kehittää omaa aluettaan. Se näkyy jossain määrin aktiivisena asukasyhdistystoimintana, joskin yhdistystoiminta usein perustuu muutamien aktiivien panokseen kollektiivisen toiminnan sijaan. Alueen palveluille tärkeämpi sosiaalisen pääoman muoto liittyykin asukkaiden asenteisiin ja valmiuteen omilla päätöksillään tukea palvelujen kehittämistä. Monissa haastatteluissa korostunutta munkkiniemeläistä alueidentiteettiä on syytä pitää palvelurakenteen kehittämisen kannalta erittäin tärkeänä, koska palvelujen käyttö riippuu suoraa asukkaiden kulutuspä-

töksistä. Vaikutusta alueen palvelurakenteen kehittämiseen on myös kunnan ja yhdistysten sekä yritysten välisillä suhteilla, jotka vaikuttavat julkisten palvelujen kehittämiseen ja siten koko palvelurakenteen ominaisuuksiin.

Taulukko 2 Palvelurakenteeseen vaikuttavat aluetekijät Mellunmäessä ja Munkkiniemessä

	Mellunmäki	Munkkiniemi
Alueen väestö	Alhainen tulotaso (-)	Varakas asukaskunta (+)
	Tasapainoinen ikärakenne (+)	Paljon ikäihmisiä (+) Nuorten osuus pieni (-)
Sijainti	Hyvät liikenneyhteydet, erityisesti metro (+)	Hyvä sijainti kaupungin sisällä (+) Hyvät liikenneyhteydet (+)
Palveluympäristö	Suppea palvelutarjonta (-)	Alueen palvelujen väheneminen (-)
	Läheisten ostoskeskusten vetovoima (-)	Hyvä palvelutarjonta (+)
	Vähän työllistäviä yrityksiä (-)	Monipuolinen elinkeinorakenne (+)
		Puistotien palvelujen yksipuolistuminen(-)
Fyysinen ympäristö	Rauhallinen ja luonnonläheinen alue (+)	Kaunis ja luonnonläheinen miljöö (+)
	Väljästi rakennettu (+)	Omaleimainen ja arvostettu alue (+)
	Uusien asuinalueiden ja metroaseman seudun kehittyminen (+)	Alueena valmiiksi rakennettu, vähän kasvumahdollisuuksia (-)
	Osin vanha liiketilakanta (-)	Liiketilat pieniä, infrastruktuuri rajoittavaa (-)
Sosiaalinen ympäristö	Sosiaaliset ongelmat (-)	Asukkaiden kriittisyys; muutostavastarinta (-)
	Metroaseman häiriökäyttäytyminen (-)	Vahva alueidentiteetti, halu säilyttää alueen palvelut (+)

4.3.4 Yksityisen palvelutoiminnan edellytykset ja menestystekijät

Palvelutoiminnan menestymisen kannalta tärkeimpänä asiana haastattelussa korostui palvelun laatu. Paikallisten palvelutoimijoiden näkökulma kytkeytyi selvästi hyvän maineen vahvistamiseen, joka asuinympäristössä on tärkeä asiakassuhteiden vahvistaja ja uusia asiakkaita houkutteleva tekijä. Hyvään laatuun liittyvinä tekijöinä mainittiin myös hintojen pitäminen kohtuullisena sekä asiakkaiden tarpeiden mukaan joustavien palvelujen tarjoaminen.

Tärkeänä menestymisen osatekijänä haastatellut yrittäjät pitivät myös vakioasiakkaitaan. Vakioasiakkaiden merkitys korostui erityisesti palveluissa, joissa asiakkaan tarpeet tyydytettiin pidemmäksi aikaa ja joissa yrityksen koko oli pieni, esimerkiksi lääkäri- ja fysioterapiapalveluissa. Vakioasiakkuuden tärkeyteen havaittiin liittyvän myös palvelun yksilöllisyys; standardipalveluissa vakioasiakkaiden merkitys ei korostunut yksilöllisten palvelujen tapaan. Vakioasiakkaat ovatkin tärkeitä pienille yrityksille, koska he varmistavat tasaisella kysynnällään yritykselle vakaan tulovirran. Myös markkinointia ajatellen vakioasiakkaita pidettiin tärkeinä, sillä heidän kauttaan haastateltavat kokivat tavoittavansa uusia asiakkaita tehokkaammin kuin perinteisten markkinointikanavien avulla.

Haastatteluaineiston perusteella löydettiin yhteys myös toimialan ja asiakkaiden välille. Yksinkertaisemmissa ja useammin tarvittavissa palveluissa kuten päivittäistavarakaupassa paikallisten ihmisten osuus asiakaskunnasta on yrittäjien näkökulmasta merkittävä. Munkkiniemen tapauksessa alueella työssäkäyvät ovat myös tärkeä asiakasryhmä päivittäistavarakaupan lisäksi muun muassa ravintoloille ja kahviloille. Vastaavasti erikoisemmissa palveluissa kuten ompelimo-, pyörähuolto- ja lääkäripalveluissa alueen ulkopuolelta tulevien ja muiden kuin alueella työskentelevien asiakkaiden merkitys yrittäjän toiminnalle oli jonkin verran suurempi standardipalveluihin verrattuna.

Alueen ulkopuolisten asiakkaiden merkitys vaikutti haastattelujen perusteella erityisesti yrityksen markkinointiin. Alueen asukkaille suunnattua markkinointia tehtiin haastatelluissa yrityksissä varsin vähän, ja mainostusta suunnattiin pääasiassa niille lähialueille, joilta asiakkaita tavoiteltiin. Alueen sisällä tärkeänä markkinointikanavana pidettiin näkyvyyttä sekä epämuodollista viestintää, jossa tyytyväiset asiakkaat saavat lähipiirissään ihmiset kiinnostumaan kyseisestä palvelusta.

Myös palvelun sijaintia pidettiin muutamissa haastatteluissa tärkeänä erityisesti asiakasvirtojen tavoittamisen näkökulmasta. Sijaintiin liittyen muiden palvelujen läheisyyttä pidettiin palvelutoiminnan kannalta arvokkaana juuri suurempien asiakasvirtojen vuoksi. Muutamat yrittäjät pitivät lisäksi

asukkaille ennestään tuttua sijaintia tärkeänä. Haastatteluaineistossa palvelun sijoittuminen alueen sisällä ei kuitenkaan korostunut palvelun laadun tai kanta-asiakkaiden tapaan.

Kahdessa Munkkiniemessä tehdyssä haastattelussa vastaajat korostivat yhteisöllisyyden merkitystä palvelutoiminnan säilymisessä ja kehittämisessä. Palvelun avulla uskottiin olevan mahdollista luoda asiakaskuntaan yhteistä henkeä, joka tukisi myös palveluntuottajan liiketoiminnan elinvoimaisuutta. Yhteisöllisyys ei noussut esiin mellunmäkeläisten toimijoiden haastatteluissa. Sen voidaankin nähdä liittyvän useasti haastatteluissa mainittuun Munkkiniemeläiseen alueidentiteettiin, joka on osaltaan tukenut palvelujen säilymistä Munkkiniemessä.

Taulukko 3 Palvelutoiminnan menestystekijät Mellunmäessä ja Munkkiniemessä järjestettynä mainintojen määrän mukaan

Mellunmäki	Munkkiniemi
Palvelun laatu, joustavuus, hintalaatusuhde	Palvelun laatu, joustavuus, hintalaatusuhde
Vakioasiakkaat; palvelun hyvä maine	Vakioasiakkaat; palvelun hyvä maine
Palvelun sijainti ja saavuttaminen	Palvelun sijainti ja saavuttaminen
Markkinointi ja tärkeiden asiakasryhmien tavoittaminen	Markkinointi ja tärkeiden asiakasryhmien tavoittaminen
Toimintaan liittyvien sesonkiluonteisten haasteiden voittaminen	Yhteisöllisyyden vahvistaminen asiakaskunnassa Toimintaan liittyvien sesonkiluonteisten haasteiden voittaminen

Kokonaisuutena palvelujen menestystekijät sekä alueiden että toimialojen välillä ovat hyvin samankaltaiset (Taulukko 3). Menestystekijöitä ei voidaakaan laajasti kytkeä tämän tutkimuksen perusteella asuinalueiden palvelutarjonnan ominaisuuksiin, vaan menestystekijät kuvaavat yleisesti niitä periaatteita, jotka vaikuttavat asuinalueiden palvelutoiminnan taustalla.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen perusteella Munkkiniemen ja Mellunmäen palvelutarjonnan välillä on merkittäviä eroja. Palvelutarjonnan eroja selittävät jossain määrin väestömuuttujat, joita tarkastelemalla havaitaan keskeisiä alueiden välisiä eroja (Taulukko 4). Asukaskantaan liittyvistä tekijöistä selvin kohdealueita erottava tekijä on asukkaiden varallisuus, joka näkyy munkkiniemeläisten kaksinkertaisina vuosituloina Mellunmäkeen verrattuna. Varallisuuseroon vaikuttavat muun muassa alueellinen hintataso sekä asukkaiden ja asuinalueen sosioekonominen status, jota kuvaavat muun muassa koulutukseen ja sosiaaliseen asemaan liittyvät muuttujat.

Taulukko 4 Mellunmäen ja Munkkiniemen tilastotiedot

		Mellunmäki	Munkkiniemi
Aluekohtaiset tilastotiedot	Asukasluku	8 100	8 200
	Työpaikkojen määrä	830	3 600
	Keskustaetäisyys – linnuntietä [km]	12,0 km	4,6 km
	julkisella kulkuvälineellä [min]	21 min	19 min
	Asuntojen keskihinta (2009)	2 300 e / m ²	3 850 e / m ²
	Peruspiiri-kohtaiset tilastotiedot	<i>Yli 65-vuotiaita</i>	16 %
<i>Keskiansio</i>		21 170 e / a	42 600 e / a
<i>Ulkomaalaistaustaisten osuus</i>		17,5 %	6,5 %
<i>Korkeasti koulutettujen osuus</i>		11,2 %	37,0 %

Asukkaiden varallisuuden lisäksi selkeä vaikutus alueiden palvelutarjontaan on työpaikkojen määrällä. Työpaikat tuovat alueen palveluille selvästi suurempia asukasmassoja, sillä alueella työssäkäyvät kuluttavat palveluja sekä päivisin että kotimatallaan. Palvelujen määrissä alueisiin liittyvät tekijät heijastuvat siten, että Munkkiniemessä yrityksiä on kaksi ja havaittuja palveluntuottajia kolme kertaa enemmän kuin Mellunmäessä. Selkeää palvelumäärien eroa korostaa vielä se, että alueet ovat asukasmääriltään lähestulkoon samankokoisia. Palvelutarjontaan liittyviä keskeisiä eroja alueiden välillä syntyy erityisesti nautintoihin liittyvien ja erilaisten konsulttipalvelujen määrässä, joita Munkkiniemessä on selvästi enemmän kuin Mellunmäessä. Lähimpänä toisiaan alueet ovat peruspalvelujen ja kiinteistöihin

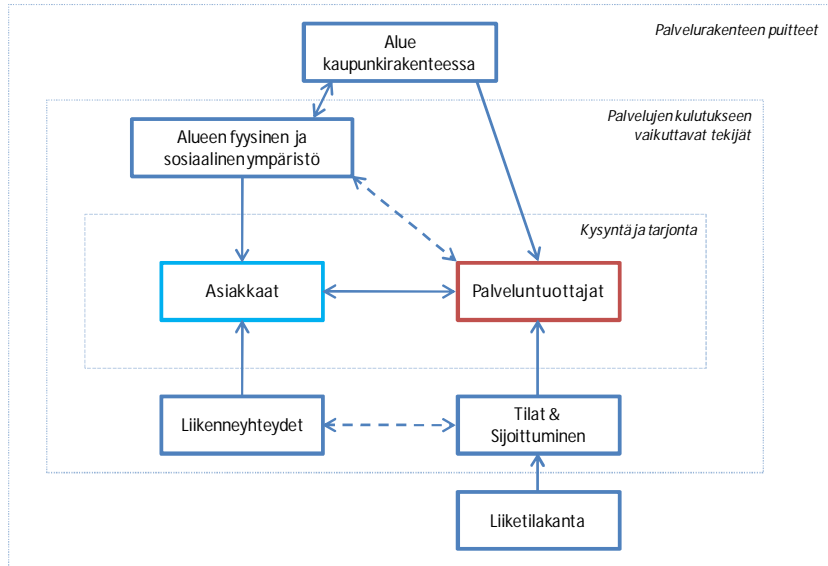
liittyvien palvelujen määrässä. Myös julkisissa palveluissa ero alueiden välillä on pieni.

Haastattelujen perusteella alueeseen liittyvät palvelurakennetta muokkaavat tekijät voidaan jakaa:

- asukaskantaan
- sijaintiin ja saavutettavuuteen
- palveluympäristöön
- fyysiseen ympäristöön ja
- sosiaaliseen ympäristöön liittyviin tekijöihin.

Näiden tekijöiden vaikutus palvelurakenteeseen on varsin monimutkainen, eikä tämän tutkimuksen aineisto mahdollista niiden tyhjentävää analysointia. Vuorovaikutusten rakenne on kuitenkin kerrostunut siten, että asukaskanta ainoana tekijänä vaikuttaa suoraan palvelurakenteeseen kysynnän ja tarjonnan mekanismien kautta. Sosiaalinen ja fyysinen ympäristö sekä makrotason sijaintitekijät vaikuttavat asukaskannan ominaisuuksiin ja alueen ulkopuolelta saapuvien asiakkaiden määrään esimerkiksi houkuttelevan miljööön, rauhallisen ympäristön tai hyvien liikenneyhteyksien kautta, ja näiden tekijöiden vaikutuksen laadusta riippuen palvelujen kysyntä joko kasvaa tai supistuu. Fyysisen ja sosiaalisen ympäristön piirteillä on vaikutusta myös palveluntuottajien päätöksiin esimerkiksi tilojen ja sijaintitekijöiden kautta. Puitteen näiden tekijöiden vaikutuksille muodostavat alueen sijainti kaupunkirakenteessa sekä alueen liiketilakanta.

Palvelurakenne vaikuttaa lisäksi muun ympäristön piirteisiin; palvelutarjonnan laatu ja saavutettavuustekijät vaikuttavat alueelta ja ulkopuolelta tulevien asiakkaiden ostokäyttäytymiseen. Palvelut myös muokkaavat sosiaalista ja fyysistä ympäristöä. Palvelurakenteesta aiheutuvat vaikutukset heijastuvatkin lopulta vaikutuskanavasta riippumatta palvelujen asiakas-kuntaan ja takaisin palvelurakenteeseen. (Kuva 18)



Kuva 18 Palveluntuottajan toimintaan vaikuttavat tekijät asuinalueella

Vaikka palvelurakenteeseen vaikuttavien tekijöiden keskinäisten suhteiden ja vaikutuskanavien todellisten rakenteiden arvioiminen ei tutkimuksen aineiston perusteella ole mahdollista, voidaan eri tekijöiden vaikutusta ja vaikutusmekanismia sekä vaikutuksen merkittävyyttä arvioida tekijäkohtaisesti. (Taulukko 5)

Taulukko 5 Palvelurakenteeseen vaikuttavat tekijät sekä niiden arvioitu vaikutus

Palvelurakenteeseen vaikuttava tekijä	Vaikutus	Vaikutuksen merkitys
Asukaskannan koko ja varallisuus	Ostovoiman määrä	++
Alueen työpaikkojen lukumäärä	Ostovoiman määrä	++
Asukaskannan ikärakenne	Paikallisiin palveluihin kohdistuvan kysynnän määrä	+
Alueen liikenneyhteydet	Alueen kilpailukyky, ulkopuolisten asiakkaiden määrä	+
Lähialueiden ostoskeskitymät	Ostovoiman siirtyminen alueen ulkopuolelle	--
Monipuolinen elinkeinorakenne	Alueen elinvoimaisuus ja aktiivisuus lisää palvelujen kysyntää	+
Kattava palvelutarjonta	Asukkaat tekevät enemmän ostoksia alueen sisällä; suuremmat asiakasvirrat	+
Palvelujen supistuminen tai yksipuolistuminen	Alueen laatu ostospaikkana heikkenee, ulkopuolelle suuntautuvien ostosmatkojen määrä kasvaa	-
Rauhallinen ja viihtyisä alue, hyvä imago	Ostovoiman määrä asukaskannassa lisääntyy	+
Alueiden kehittäminen, asuin- ja liiketilojen rakentaminen	Palvelujen kysyntä ja toimintamahdollisuudet parantuvat	+
Sosiaaliset ongelmat	Häiriökäyttäytyminen heikentää alueen imagoa yritysten ja asukkaiden silmissä	-
Alueidentiteetti ja yhteisöllinen ilmapiiri	Asukkaat tukevat palvelujen säilymistä	+

Taulukossa esitetyt tekijät selittävät yleisellä tasolla alueiden välisiä eroja. Tässä tutkimuksessa Munkkiniemen ja Mellunmäen palvelurakenteen eroja

selittävät erityisesti asukaskannan ostovoima, lähialueiden ostoskeskukset sekä alueiden sosiaalinen ilmapiiri, joka vaikuttaa merkittävästi alueiden imagoon ja sen kautta asukaskannan rakenteeseen ja ostovoiman määrään. Myös monipuolinen elinkeinorakenne ja kattava palvelutarjonta parantavat tutkimuksen perusteella palvelutarjonnan laajuutta tuomalla alueelle enemmän ulkopuolisia asiakkaita ja lisäämällä päiväsaikaan tapahtuvaa kulutusta.

Aihepiiriä käsittelevässä kirjallisuudessa korostuvat samat palvelurakenteen ominaisuuksiin vaikuttavat tekijät kuin tässä tutkimuksessa palveluympäristöä lukuun ottamatta. Monet yrittäjät pitävät palvelutarjonnan laajuutta tärkeinä palvelutoiminnan edellytyksiin vaikuttavina tekijöinä, koska palvelutarjonta lisää asukkaiden mahdollisuuksia ostosten tekemiseen alueella. Tutkimuksen perusteella voidaan esittää hypoteesi että asuinalueen palvelutarjonnalla on jossain määrin palvelutoimintaa tukeva tai heikentävä vaikutus: Laaja palvelutarjonta antaa mahdollisuuden asukkaille tehdä suurempi osa ostoksistaan alueella, jolloin ulkopuolisten palvelujen käytönlle vähemmän tarpeeseen tai pakkoon liittyviä perusteita. Toisaalta alueilla, joilla palveluja on vähemmän, asukkaat joutuvat tekemään enemmän ostoksia alueen ulkopuolella jolloin helposti muutkin palvelut hankitaan alueen ulkopuolella samalla kertaa.

Alueellisista eroista huolimatta palveluyrittäjien menestystekijät ovat tutkimuksen perusteella alueesta riippumatta samankaltaisia. Palvelun laatu on keskeinen tekijä, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja sitä kautta tärkeiden pysyvien asiakassuhteiden rakentumiseen. Tärkeänä pidettiin myös palvelun sijaintia ja saavutettavuutta sekä asukkaiden tavoittamista markkinoinnin keinoin. Alueita erottavana tekijänä nousi esiin Munkkiniemen yrittäjien näkemys yhteisöllisyyden kytkemisestä palvelutoimintaan asiakkaiden säilyttämiseksi.

Palvelujen ominaisuuksien perusteella tarkasteltuna laadullinen aineisto antaa viitteitä siitä, että standardoiduissa ja fyysisiä tuotteita käsittelevissä palveluissa sijainnin ja hinta-laatusuhteen merkitys on suuri, koska asiakasvirtojen tavoittaminen on näille yrityksille tärkeää. Yksilöllisemmissä ja aineettomiin palvelusuoritteisiin perustuvissa palveluissa asiakassuhteiden säilyttämisen merkitys korostuu saavutettavuutta selvemmin. Tarkempi menestystekijöiden tunnistaminen palvelun ominaisuuksien perusteella edellyttää kuitenkin määrällisiin menetelmiin perustuvaa tutkimusta, jotta yhteyksien laadusta voidaan tehdä perusteltuja johtopäätöksiä.

6 YHTEENVETO

Tutkimuksessa asuinalueiden palveluja tarkasteltiin palvelutarjonnan laajuuden, sen ominaisuuksien, palveluyritysten toiminnan menestymiseen vaikuttavien tekijöiden sekä alueesta palvelurakenteeseen kohdistuvien vaikutusten näkökulmasta. Tavoitteena oli löytää tekijöitä, jotka vaikuttavat asuinalueiden palvelurakenteiden erojen muodostumiseen. Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena kahdella helsinkiläisellä asuinalueella, Mellunmäessä ja Munkkiniemessä. Tutkimusaineisto rakentui kunkin alueen palvelujen määrätiedoista sekä haastatteluista. Palvelujen määrätiedot kerättiin yritysrekisteristä sekä havainnoimalla. Haastatteluaineisto koostui eri toimialojen palveluyrittäjien, yrittäjä- ja asukasyhdistysten edustajien sekä kaupunkisuunnitteluviraston aluearkkitehtien haastatteluista.

Palvelutarjonnan suhteen alueet eroavat toisistaan merkittävästi. Yritysrekisteritietojen perusteella Munkkiniemessä toimii kaksi kertaa enemmän yrityksiä kuin Mellunmäessä. Havaittujen palvelujen määrässä Munkkiniemen palvelutarjonta on yksityisten palvelujen osalta kolminkertainen Mellunmäkeen verrattuna. Havaittujen palvelujen määrä kuvaa tutkimuksen perusteella hyvin juuri asukkaille suunnattuja asuinalueen palveluja ja jättää suurelta osin ottamatta huomioon muun muassa rakentamisen, kiinteistönpidon sekä yrityksille suunnatut palvelut.

Yksityisen palvelutarjonnan tarkastelun perusteella vähiten eroja alueiden välille synnyttävät niin sanotut peruspalvelut eli päivittäistavarakaupan ja kauneudenhoidon palvelut. Muissa palveluissa ero Munkkiniemen hyväksi on selkeä. Erityisesti liikuntaan, viihteeseen ja kulttuuriin liittyvien palvelujen sekä käsityöläisten ja muiden luovien palveluyrittäjien määrä on Munkkiniemessä merkittävästi suurempi. Julkisten ja kolmannen sektorin palvelujen suhteen ero alueiden välillä on yksityisiä palveluja selvästi pienempi. Myös katukuvassa havaittuja erikoiskaupan palveluja sekä hyvinvointi- ja terveyspalveluja on Munkkiniemessä enemmän. Erilaiset nautintoihin liittyviä ja yksilöllisiä komponentteja sisältävät palvelut ovat Munkkiniemen palvelurakenteelle tyypillisiä verrattuna luonteeltaan käytännöllisempään Mellunmäen palvelutarjontaan.

Palvelun luonne on tutkimuksen perusteella yksi keskeinen palvelujen ominaisuus, jonka avulla palvelutarjontaa voidaan luokitella. Palvelun yksilöllisyys on myös havainnollinen luokitteluperuste, jonka avulla palvelutarjonnan eroa voidaan kuvata. Palvelutarjontaa kuvaa yleisesti myös palvelua tuottava taho, jonka perusteella voidaan tarkastella erilaisiin taloudellisiin periaatteisiin perustuvien palvelujen määriä ja toimialoja.

Tutkimuksen perusteella palvelutarjonnan eroja selittää selvä ero asukkaiden varallisuudessa. Varallisuus näkyy ennen kaikkea tarjonnan monipuolisuutena, sillä peruspalvelujen tarjonnassa alueet ovat selvästi toisiaan lähempänä. Asukasmääriltään samankokoisilla alueilla asukaskantaan liittyvät tekijät selittävätkin ennen kaikkea tarjonnan monipuolisuutta ja yksilöllisten sekä nautintoihin liittyvien palvelujen määrää.

Asukaskantaan liittyvien tekijöiden lisäksi palvelurakenteeseen vaikuttavat alueen sijaintiin sekä fyysiseen, sosiaaliseen ja palveluympäristöön liittyvät tekijät. Nämä tekijät ovat korostuneet myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Hyvät liikenneyhteydet helpottavat asiakkaiden saapumista alueelle ja vaikuttavat alueen vetovoimaan. Lähialueilla sijaitsevat ostoskeskittymät puolestaan heikentävät palvelurakennetta ostovoiman siirtymien vuoksi. Elinkeinorakenteeltaan elinvoimainen alue lisää palvelujen kysyntää ja parantaa palvelutoiminnan edellytyksiä mm. alueella työssäkäyvien ihmisten määrän lisääntymisen kautta.

Fyysinen ja sosiaalinen ympäristö vaikuttavat erityisesti alueen houkuttelevuuteen. Viihtyisät ympäristöt, rauhallisuus ja sosiaalisten ongelmien puuttuminen vaikuttavat asuinalueen imagoon, jolla on vaikutusta alueelle muuttavien keskimääräiseen varallisuuteen ja siten alueen ostovoimaan. Myös alueen liiketilakanta sekä liikennetkaisu vaikuttavat palvelutoimintaan, sillä niiden puitteissa palvelutoimintaa on harjoitettava. Palvelujen kannalta tärkeä tekijä on myös paikallisen identiteetin syntyminen, sillä se tukee palvelujen säilymistä.

Palvelujen menestystekijät ovat alueesta ja toimialasta riippumatta samankaltaisia. Tärkein menestystekijä on palvelun laatu, jonka avulla asiakastytyväisyys on mahdollista säilyttää korkeana. Tärkeää asuinalueiden palveluille on myös vakioasiakkaiden merkitys, joka korostuu erityisesti yksilöllisiä palveluja tarjoavien yritysten toiminnassa. Menestymiseen vaikuttavat myös sijaintiin sekä asiakkaiden tavoittamiseen liittyvät tekijät. Kokonaisuudessaan palvelurakenteen ominaisuuksia selittävät palvelukohtaisten tekijöiden sijaan alueeseen liittyvät ulkoiset tekijät, jotka vaikuttavat palvelutoiminnan edellytyksiin eri tavoin eri alueilla.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere. Vastapaino. 317 s. ISBN 951-768-055-4.

Andersen, H.S. 2002. Can Deprived Housing Areas Be Revitalised? Efforts Against Segregation and Neighbourhood Decay in Denmark and Europe. *Urban Studies*. Vol. 39: 4. S. 767 – 790.

Andersen, H. S. 2008. Why do residents want to leave deprived neighborhoods? The importance of residents' subjective evaluations of their neighbourhood and its reputation. *Journal of Housing and the Built Environment*. Vol. 23: 2. S. 79 – 101.

Barcet, A. & Bonamy, J. 1999. Local services: Conditions for the development of the market. *The Service Industries Journal*. Vol. 19:1. S. 80 – 95.

Bogatti, S. P. & Everett, M. G. 1999. Models of core/periphery structures. *Social Networks*. Vol. 21: 4. S. 375 – 395.

Bonaiuto, M. & Aiello, A. & Perguni, M. & Bonnes, M. & Ercolani, A. P. 1999. Multidimensional perception of residential environment quality and neighborhood attachment in the urban environment. *Journal of Environmental Psychology*. Vol. 19: 4. S. 331 – 352.

Boyd, J. P. & Fitzgerald, W. J. & Mahutga, M. C. & Smith, D. A. 2009. Computing Continuous core/periphery structures for social relations data with MINRES/SVD. *Social Networks*. *Julkaisematon*. [Viitattu 17.2.2010].

Burton, J. & Easingwood, C. 2006. A positioning typology of consumers' perceptions of the benefits offered by successful service brands. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 13: 5. S. 301 – 316.

Bäcklund, P. 2000. Paransiko lähiöprojekti asumisviihtyvyyttä? Teoksessa: Bäcklund, P. & Schulman, H. (toim.) *Kunnostusta ja kuntokävelyä, asukastiloja ja aikamatkoja – Onnistuiko Helsingin lähiöprojekti?* Helsinki. S. 93 – 107. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2000: 4. ISBN 951-718-481-6.

- Clarkson, R. M. & Clarke-Hill, C. M. & Robinson, T. 1996. UK supermarket location assessment. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 24: 6. S. 22 – 33.
- Cook, D.P. & Chon-Huat, G. & Chen, H.C. 1999. Service typologies: a state of the art survey. *Production and Operations Management*. Vol. 8: 3. S. 318 – 338.
- Cunningham, L. F. & Young, C. E. & Ulaga, W. & Lee, M. 2004. Consumer views of service classifications in the USA and France. *Journal of Services Marketing*. Vol. 18: 6. S. 421 – 432.
- Cunningham, L. F. & Young, C. E. & Gerlach, J. 2009. A comparison of consumer views of traditional services and self-service technologies. *Journal of Services Marketing*. Vol. 23: 1. S. 11 – 23.
- D’Rosario, D. & Williams, J. D. 2005. Retail Redlining: Definition, Theory, Typology and Measurement. *Journal of Macromarketing*. Vol. 25: 2. S. 175 – 186.
- Dantico, M. & Guhathakurta, S. & Mushkatel, A. 2007. Housing Quality and Neighborhood Redevelopment: A Study of Neighbourhood Initiatives in Phoenix, Arizona. *International Journal of Public Administration*. Vol. 30: 1. S. 23 – 45.
- Dekker, A. 2001. Visualisation of Social Networks Using CAVALIER. Teoksessa: Eades, P. & Pattison, T. (toim.) *Confrences in Research and Practice in Information Technology*. Vol. 9. Saatavissa: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=564046>.
- Diochon, M. & Anderson, A. R. 2009. Social enterprise and effectiveness: a process typology. *Social Enterprise Journal*. Vol. 5: 1. S. 7 – 29.
- Doyle, S. A. 2004. Urban regeneration in New York: Gardens and grocers. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 32: 12. S. 582 – 586.
- Elo, S. 2006. Teoria pohjoissuomalaisten kotona asuvien ikääntyvien hyvinvointia tukevasta ympäristöstä. Oulu. Oulu University Press. 188 s. ActaUnivesitatisOuluensis D Medica 889. ISBN 951-42-8195-0 (PDF).
- Edvardsson, B. & Gustafsson, A. & Roos, I. 2005. Service portraits in service research: a critical review. *International Journal of Service Industry Management*. Vol 16: 1. S. 107 – 121.

- Florida, R. 2004. The rise of the creative class. New York, USA. Basic Books. 434 s. ISBN 0-465-02477-7.
- Gregg, V.R.G. 2003. Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*. Vol. 23: 3. S. 433 – 448.
- Halme, T. & Koski, K. & Niskanen, S. & Kurki, H. 2001. Lähiöiden palvelut: Kysyntä, tarjonta ja kehittämiskeinot. Helsinki. Ympäristöministeriö. 112 s. Suomen Ympäristö 475. ISBN 952-11-0882-7.
- Heinimäki, H. & Santasalo, T. & Skogster, P. 2006. Kauppa tänään – kauppa yhteiskunnassa. Teoksessa: Heinimäki (toim.) Kauppa 2010. Helsinki. Edita Publishing Oy. 120 s. ISBN 951-37-4934-7.
- Helsingin kaupungin tietokeskus. 2010. Helsinki alueittain 2009. Helsinki. 207 s. ISBN 978-952-223-623-4.
- Hill, P. 1999. Tangibles, Intangibles and Services: A New Taxonomy for the Classification of Output. *The Canadian Journal of Economics*. Vol. 32: 2. S. 426 – 446.
- Holopainen, T. (toim.) & Huhdanmäki, A. & Jaakkola, A. & Vuolanto, T. 2008. Kaupan kaavoitus Helsingissä, osa I, Päivittäistavarakauppa. Helsinki. 38 s. Helsingin kaupungin kaupunkisuunnitteluviraston julkaisuja 2008: 5. ISBN 978-952-223-082-9 (PDF).
- Holopainen, T. (toim.) & Saastamoinen, A. & Jaakkola, A. & Santasalo, T. & Koskela, K. 2009. Kaupan kaavoitus Helsingissä, Osa II: Erikoiskauppa. Helsinki. 48 s. Helsingin kaupungin kaupunkisuunnitteluviraston julkaisuja 2009: 9. ISBN 978-952-223-518-3 (PDF).
- Jones, M. A. & Mothersbaugh, D. L. & Beatty, S. E. 2003. The effects of locational convenience on customer repurchase intentions across service types. *Journal of Service Marketing*. Vol. 17: 7. S. 701 – 712.
- Juntto, A. 2008. Asumisen muutos ja tulevaisuus – Rakennetarkastelu: Erialaistuva oppiminen, osaprojekti I. Helsinki. Ympäristöministeriö. Edita Publishing Oy. 126 s. Suomen Ympäristö 33 / 2008. ISBN 978-952-11-3218-6 (PDF).
- Karjalainen, P. 2004. Uudenlaisia otteita ja kertaustyyliä – Lähiöuudistus 2000-ohjelman arvioinnin loppuraportti. Helsinki. Ympäristöministeriö. Edita Publishing Oy. 83 s. Suomen Ympäristö 703. ISBN 952-11-1716-8 (PDF).

- Kasanen, E. & Lukka, K. & Siitonen, A. 1993. The Constructive Approach in Management Accounting Research. *Journal of Management Accounting Research*. Vol. 5: 1. S. 243 – 264.
- Kellogg, D. L. & Chase, R. B. 1995. Constructing an Empirically Derived Measure for Customer Contact. *Management Science*. Vol. 41: 11. S. 1734 – 1749.
- Koski, K. & Tulkki, K. 2004. *Kauppa kaavoituksessa*. Helsinki. Ympäristöministeriö. 123 s. Ympäristöopas 115. ISBN 952-11-1783-4 (PDF).
- Kytö, H. & Aatola, L. & Tuorila, H. & Lehtinen, A.-R. 2003. Kauas kaikki karkaa – vai karkaako? Palvelut tietoyhteiskunnassa – tutkimuskokonaisuuden yhteenvetoraportti. Helsinki. Kuluttajatutkimuskeskus. 55 s. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2003: 14. ISBN 951-698-109-7 (PDF).
- Labro, E. & Tuomela, T.-S. 2003. On bringing more action into management accounting research: process considerations based on two constructive case studies. *European Accounting Review*. Vol. 12: 3. S. 409 – 442.
- Laine, M. & Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. *Tapaustutkimuksen taito*. Toinen painos. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press. 300 s. ISBN 978-952-495-032-9.
- Laing, A. 2003. Marketing in the Public Sector: Towards a Typology of Public Services. *Marketing Theory*. Vol. 3: 4. S. 427 – 445.
- Lam, L. W. & Harrison-Walker, L. J. 2003. Toward an objective-based typology of e-business models. *Business horizons*. Vol. 46: 6. S. 17 – 26.
- Liu, C. & Wang, C. & Lee, Y. 2008. Revisit service classification to construct a customer-oriented integrative service model. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 19: 5. S. 639 – 661.
- Lovelock, C.H. 1983. Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*. Vol. 47: 3. S. 9 – 20.
- Maister, D. H. & Lovelock, C. H. 1982. Managing Facilitator Services. *Sloan Management Review*. Vol. 23: 4. S. 19 – 31.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Analysis*. Second Edition. *Yhdysvallat*. Sage Publications. 338 s. ISBN 0-8039-5540-5.
- Mäkäräinen, J. 2005. Sosiaalinen eheys yhdyskuntasuunnittelussa – Kokemuksia Jyväskylän kaupunkiseudulta. Helsinki. Ympäristöministeriö.

- Edita Publishing Oy. 66s. Suomen Ympäristö 798. ISBN 951-731-346-2 (PDF).
- Parkes, A. & Kearns, A. & Atkinson, R. 2002. What Makes People Dissatisfied with their Neighbourhoods? *UrbanStudies*. Vol. 39: 13. S. 2413 – 2438.
- Piimies, M. 2008. Lähiöistä kaupunginosiksi joissa tapahtuu! Lähiöprojektin projektisuunnitelma 2008 – 2011. Helsinki. Edita Prima Oy. 24 s. ISBN 978-952-223-253-3 (PDF).
- Ponisio, M. L. & Sikkil, K. & Riemens, L. & Eck, P. v. 2007. Understanding cooperation in inter-organisational systems. Teoksessa: Proceedings of the International Association for Development of the Information Society (IADIS) International Conference e-Commerce 2007, 7 – 9 December 2007, Algarve, Portugal. S. 163 – 174. IADIS Press. ISBN 978-972-8924-492.
- Päivänen, J. & Kohl, J. & Manninen, R. & Sairinen, R. & Kyttä, M. 2005. Sosiaalisten vaikutusten arviointi kaavoituksessa – Avauksia sisältöön ja menetelmiin. Helsinki. Ympäristöministeriö. Edita Publishing Oy. 88s. Suomen Ympäristö 766. ISBN 951-731-312-8 (PDF).
- Päivänen, J. & Kurki, H. & Virrankoski, L. 2002. Parempaan kaupunginosaan – aluefoorumi kehittämisen menetelmänä. Helsinki. Ympäristöministeriö. 102 s. Suomen Ympäristö 589. ISBN 952-11-1272-7 (PDF).
- Päivänen, J. & Saarikoski, P. & Virrankoski, L. 2004. Elämäkaarikortteli – kohti sosiaalisesti kestäväää asumista ja kaupunkielämää. Helsinki. Ympäristöministeriö. Edita Publishing Oy. 67 s. Suomen Ympäristö 716. ISBN 92-11-1780-8 (PDF).
- Raunio, M. 2001. Asuin- ja elinympäristöjen laatu kaupunkiseutujen kilpailuetuna. Teoksessa: Sotarauta, M. & Mustikkamäki, N. (toim.) Alueiden kilpailukyvyyn kahdeksan elementtiä. Tampere. SuomenKuntaliitto. S. 129 – 150. ISBN 952-213-027-3.
- Reid, B. 1995. Interorganisational networks and the delivery of local housing services. *Housing Studies*. Vol. 10: 2. S. 133 – 150.
- Schmenner, R. W. 1986. How Can Service Businesses Survive and Prosper? *Sloan Management Review*. Vol. 27: 3. S. 21 – 32.
- Siltaniemi, A. & Eronen, A. & Perälähti, A. & Londén, P. 2005. Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Kuuma-kunnissa. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 272 s. ISBN 951-717-165-3.

Simpura, J. 2004. Kaupunkihyvinvointi ja sen indikaattorit. Teoksessa: Antikainen, J. & Pöyriä, T. (toim.) Kaupunkiseutujen kasvun aika. Helsinki. Sisäasianministeriö. S. 37 – 42. ISBN 951-734-671-9.

Song, Y. & Quercia, R.G. 2008. How are neighbourhood design features valued across different neighbourhood types? *Journal of Housing and the Built Environment*. Vol. 23:4. S. 297 – 316.

Strandell, C. & Strandell, A. 2002. Elinympäristön seurannan kehittäminen – Työryhmän raportti. Helsinki. Ympäristöministeriö. 140 s. Suomen Ympäristö 545. ISBN 952-11-1591-2 (PDF).

Tapaninen, A. & Kauppinen, T. & Kivinen, K. & Kotilainen, H. & Kurenniemi, M. & Pajukoski, M. 2002. Ympäristö ja hyvinvointi. Helsinki. WSOY. 326 s. ISBN 951-0-25991-8.

Van der Hart, H. W. C. 1990. Government Organisations and their Customers in The Netherlands: Strategy, Tactics and Operations. *European Journal of Marketing*. Vol. 24: 7.

Wasserman, S. & Faust, K. 1994. *Social Network Analysis: Methods and Applications*. Cambridge University Press. 825 s. Structural analysis in the social sciences, 8. ISBN 978-0-521-38707-1.

Wood, S. & Browne, S. 2007. Convenience store location planning and forecasting – a practical research agenda. *International Journal of Retail and Distribution Management*. Vol. 35: 4. S. 233 – 255.

Wrigley, N. & Guy, C. & Lowe, M. 2002. Urban regeneration, Social Inclusion, and Large Store Development: The Seacroft Development in Context. *Urban Studies*. Vol. 39: 11. S. 2101 – 2114.

Yin, R. K. 2003. *Case Study Research – Design and Methods*. Third Edition. Yhdysvallat. Sage Publications Inc. 181 s. Applied Social Research Methods Series, Volume 5. ISBN 0-7619-2553-8.

Zahra, S. A. & Gedajlovic, E. & Neubaum, D. O. & Sculman, J. M. 2009. A typology of social entrepreneurs: Motives, search processes and ethical challenges. *Journal of Business Venturing*. Vol. 24: 5. S. 519 – 532.

Sähköiset lähteet

Heinonen, S. 2005. Asumisen kehitysnäkymät 2010 – 2030 – Uudet tuote- ja palvelukonseptit. Espoo. 48 s. VTT Tutkimusraportti RTE 318 / 05. [Viitattu 28.12.2009]. Saatavissa:

<http://www.kiinteistoliitto.fi/attachements/2005-02-03T13-23-2567.pdf>.

Heinonen, S. & Ratvio, R. (toim.) 2007. Asumisen tulevaisuutta ennakoimassa. Espoo. 96 s. VTT Tutkimusraportti VTT-R-04021-07. [Viitattu 28.12.2009]. Saatavissa:

http://www.vtt.fi/liitetiedostot/cluster6_rakentaminen_yhdyskuntateknika/vtt-r-04021-07_asumisen_ennakointi_.pdf.

Helsingin kaupungin tietokeskus. 2009. Asuntojen vuokrat Helsingissä heinä-syyskuussa 2009. Tilastoja 39 / 2009. Saatavissa: http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/09_11_10_Tilasto_39_Viiva_vainen.pdf. ISSN 1796-721X.

Helsingin palvelukartta. <http://www.hel.fi/palvelukartta/>

Saastamoinen, A. (nyk. Karlsson, A.) 2008. Pienten toimipaikkojen edellytykset. Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto. Yleissuunnitteluosaston selvityksiä. Julkaisematon.

Tilastokeskus. 2010. Vanhojen vapaarahoitteisten asuntojen hinnat postinumeroalueittain ja rakennusvuosittain. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Saatavissa:

http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/asu/ashi/ashi_fi.asp.

Haastattelut

MELLUNMÄKI:

Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto, aluesuunnittelija Elina Suoranta. 13.4.2010.

Itä-Helsingin Yrittäjät, Pentti Tanskanen. 12.4.2010.

K-Supermarket Masi, Tarmo Lindén. 14.4.2010.

Lääkäripalvelu Mellumetro, Aila Voutilainen. 9.4.2010.

Mellunmäen Kukka, Marjus Tuomi. 20.4.2010.

Mellunmäen Pyörähuolto, Ari Siira. 14.4.2010.

Mellunmäki-yhdistys, Pertti Lampi. 15.4.2010.

Parturi-kampaamo Tukkatunturi, Laura Turunen. 20.4.2010.

MUNKKINIEMI:

Alepa Munkkiniemi, Toni Niemi. 8.4.2010.

Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto, aluesuunnittelijat Anu Kuutti ja Eliina Virtala.

Kahvila Delivo, Kaju Mäkinen. 12.4.2010.

Kauneuspiste, Elina Retva. 22.4.2010.

Kaupunginosayhdistys Munkinseutu, Merja Lamberg. 12.4.2010.

Lasten Vintti, Riina Wulff. 27.4.2010.

Muncca Sports Club, JunnuSuomi. 12.4.2010.

Munkkiniemen Fysikaalinen Hoitola, Ulla Kottelin. 22.4.2010.

Nordea Munkkiniemi, Sirke Muurimäki. 28.4.2010.

Ompelimo Ullastina Munkkiniemi, Marja Niilonen. 13.4.2010.

SagaCare Munkkiniemi, Mirrka Kairema. 19.4.2010.

LIITTEET

LIITE 1

HAASTATTELUKYSYMYKSET

YRITTÄJÄT

Palvelutoiminnan perusteet

Mikä on palveluntuottajan henkilöstömäärä? Muut toiminnan laajuutta kuvaavat tiedot?

Miten palveluntuottaja toimii asiakkaan näkökulmasta:

Mikä (mitkä) on palveluntuottajan palvelu / tuote (oheispalvelut)?

Ketkä ovat palveluntuottajan asiakkaita?

Mitkä asiakasryhmät ovat tuottajan kannalta tärkeimpiä? Miksi?

Millaista yhteistyötä palveluntuottaja tekee alueen muiden toimijoiden kanssa?

Millaisesta alueen sisäisestä yhteistyöstä palveluntuottaja kokisi saavansa hyötyä?

Palvelutoiminta alueella

Milloin palveluntuottaja on aloittanut alueella ja miksi palveluntuottaja on sijoittunut alueelle?

Mitkä tekijät vaikuttavat palveluntuottajan toiminnan kannattavuuteen (asiakkaat, kilpailutilanne, julkiset ja yhdistysten palvelut, infrastruktuuri)?

Mitä palvelutoiminnan kannalta positiivisia ja negatiivisia tekijöitä alueen (makro) ja palveluntuottajan (mikro) sijaintiin liittyy? Millainen on näiden tekijöiden vaikutus palveluntuottajan toimintaan?

Tulevaisuus ja palveluntuottajan kehitysnäkymät

Mitä mahdollisuuksia palveluntuottaja näkee liittyvän tulevaisuuden palvelutoimintaan alueella?

Entä uhkia?

YHDISTYKSET

Yhdistyksen toiminta

Mitkä ovat yhdistyksen toiminnan keskeiset tavoitteet ja toimintatavat?

Millaista toimintaa yrityksellä on alueella?

Kuinka paljon jäseniä yhdistyksellä on? Aktiivien määrä?

Millaista yhteistyötä yhdistys tekee eri toimijoiden kanssa (yritykset, julkinen sektori, yhdistykset)?

Entä yhteistyö alueen sisällä?

Millaista yhteistyötä yhdistys voisi nykyisen lisäksi hyödyntää ja kenen kanssa?

Alue ja palvelurakenne yhdistyksen näkökulmasta

Millainen näkemys yhdistyksellä on alueen tilasta ja imagosta?

Millaisena yhdistyksessä nähdään alueen palvelujen ja palvelutarjonnan laatu ja ominaisuudet?

Mitkä positiiviset ja negatiiviset tekijät vaikuttavat alueen palvelu- ja yritys-toimintaan?

Mitä kehitystarpeita yhdistys on tunnistanut alueen palvelutarjontaan liittyen?

Miten yhdistyksen toiminnalla pyritään tai voidaan vaikuttaa palvelujen kehittämiseen?

Millaisia tavoitteita yhdistyksellä on alueen ja sen palvelujen tulevaisuuden suhteen?

KAUPUNKISUUNNITTELU

Alueen ja sen palvelujen kaupunkisuunnittelullinen tausta

Miten alue on rakentunut palvelu- ja muun ympäristön osalta viimeisten vuosikymmenien aikana?

Mitkä tekijät ovat leimallisia tarkasteltavalle alueelle ja sen palveluille?

Miten eri sektorien ja erilaisten palveluntuottajien tarpeet ja toimintaedellytykset otetaan kaavoituksessa huomioon?

Palvelurakenteeseen vaikuttavat tekijät kaupunkisuunnittelun näkökulmasta

Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet alueen palvelurakenteen laatuun ja laajuuteen? Miten? (esim. tilojen määrä ja laatu, naapurialueet, sisäinen kilpailu, muut yritykset, asukaskanta..)

Miten kaupunkisuunnittelulla voidaan vaikuttaa em. tekijöihin ja siten palvelurakenteen ominaisuuksiin?

Mitkä ovat kaupunkisuunnittelun kannalta palvelurakenteen kehittämisen haasteita?

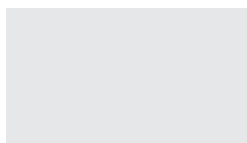
Alueen palvelujen tulevaisuus – uudistamisen keinot ja suunnat

Mitä tulevaisuuden suunnitelmia alueeseen ja sen palveluihin liittyy?

Mitkä ovat merkittävimpiä asioita palvelurakenteen kehittämistä ajatellen?

Mihin kehittäminen perustuu?

Miten ja millä aikataululla uudistuksia ollaan toteuttamassa?



ISBN: 978-952-60-4040-0 (pdf)
ISSN-L: 1799-487X
ISSN: 1799-4888 (pdf)

Aalto-yliopisto
Insinööritieteiden korkeakoulu
Rakennustekniikan laitos
aalto.fi

**KAUPPA +
TALOUS**

**TAIDE +
MUOTOILU +
ARKKITEHTUURI**

**TIEDE +
TEKNOLOGIA**

CROSSOVER

VÄITÖSKIRJAT