

**Unelmien  
etätyötila  
maalla**

**Maallemuuttajat 2030**

 **LAB University of  
Applied Sciences**

 **LUT  
University**



Euroopan maaseudun  
kehittämisen maatalousrahasto:  
Eurooppa investoi maaseutualueisiin

Unelmien etätyötila maalla -työpajat olivat osa Maallemuuttajat 2030 -hankkeen toimintaa.

Etätyötilojen tarve on kasvanut ja etätyöpisteitä on syntynyt useille paikkakunnille. Maallemuuttajat 2030 -hanke keräsi tietoa työpajojen avulla maaseudun etätyötilojen tarjoajille sekä ideointityöpajan muodossa että kokemusasiantuntijoiden puheenvuoroina.

Etätyötilojen tarjoajille tarjottiin mahdollisuus tutustua palvelumuotoiluun, jossa keskityttiin asiakaskokemuksen luomiseen.


Koonnut: Sini Roine  
LAB-ammattikorkeakoulu

5/2021

Apuna käytetty:  
Palma.fi -sivuston materiaaleja.

Persoonakorttien kuvat:  
Unsplash.com

Jouni: Ellery Sterling  
Mari: Amy Hirschi  
Säde: Vadim Fomenok



**1. työpaja**  
**15.4.2021**

## **Ohjelma**

|             |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 13.10-13.20 | Osallistuvien etätyötilojen esittely |
| 13.20-13.30 | Kysely käyttäjille                   |
| 13.30-13.50 | Christina Walden ja Heli Siirilä     |
| 13.50-14.00 | Tehtävän esittely                    |
| 14.00-14.05 | Tekninen tauko                       |
| 14.05-14.40 | Tehtävä: Unelmien etätyötila maalla  |
| 14.40-14.55 | Keskustelua                          |
| 14.55-15.00 | Loppukiitokset                       |

**Kokemusasiantuntija  
Christina  
Walden**

“Ilmainen kahvikone on ollut kiva, on rytmittänyt päivää. Kun olen tehnyt tämän ja tämän niin saan ottaa ilmaisen kahvin”

Käyttää Heinolan Spottia.

Kuuli kaveriltaan paikasta ja lähti tutustumaan.

Ensivaikutelma oli valoisa ja värikäs sekä kivat ihmiset paikalla. Rakennus kaunis ja maisemat upeat.

Sai atk-tukea alkuaikoina, joka auttoi tekemään opinnäytetyön.

Omassa työhuoneessa saa olla rauhassa, mutta yhteisissä tiloissa tulee juteltua ihmisten kanssa. Pitää tätä ratkaisua hyvänä, vaikka joskus juttelut pitkittyi liikaa.

Erilaisiin tapahtumiin on ollut helppo osallistua, kun ovat samassa tilassa.

Miinuksena työttömien palvelukeskus vieressä, joka loi turvattomuuden tunnetta.

Plussaa oli vastaanottavainen ja kotoisa ilmapiiri.

Pitää myös siitä, ettei ollut pakko varata paikkaa ennakoon.

Ei koe tarpeellisena, että on pakko verkostoitua toisten etätyöläisten kanssa ja koki, että alkuaikoina etätyöläiset halusivatkin pysyä anonyymeinä.

“Tuli pidempi työkeikka Kaustiselle. Sen jälkeen sain ahaa-elämyksen, että voin tehdä omaa työtäni etänä”

Haaveena asua maaseudulla.

Työkeikan takia lähti Kaustiselle ja tutustui siellä olevaan etätyötilaan.

Työkeikka sai huomaamaan, että voi tehdä omaa työtään etänä.

Työkeikan jälkeen muutti lopulta maaseudulle.

Kaipasi kontakteja ja kotoa poistumista työpäivän ajaksi, joten etätyötila toi tähän ratkaisun.

Fasiliteetit työnteolle olivat hyvät ja kahvila samassa rakennuksessa rytmitti työntekoa.

Etätyötilassa ei ollut paikkavarauksia ja oli maksuton.

**Kokemusasiantuntija  
Heli Siirilä**

Lopulta tavaroiden kantaminen päivittäin eestaas etätyötilan ja kodin välillä alkoi tuntua raskaalta. Sen jälkeen vuokrasi oman työhuoneen samasta rakennuksesta kuin missä etätyötila sijaitsi.

Pohtii, mitä olisi käynyt, jos ei ensimmäisen työkeikan aikana olisi sattunut etätyötilan avajaisiin. Mistä olisi löytänyt tiedon tilasta?

Ilmaisilla tai edullisilla kokeiluilla voi edesauttaa maaseudulle muuttamista ja etätyötiloihin tutustumista.

Miten paikkakuntalaiset ottavat vastaan uudet asukkaat ja etätyöläiset?

## Yhteenveto työpajasta

Ensimmäisenä työpajapäivänä haluttiin kuulla etätyöläisten kokemuksia ja ideoita, millainen etätyötila olisi heidän unelmansa. Työpajassa keskityttiin palveluihin ja kokemuksiin enemmän kuin itse työn teon välineisiin ja fasiliteetteihin.

Etätyötilan toivotaan olevan rauhallinen, siisti ja valoisa. Ergonomia, mm. sähköpöytien avulla, korostui vastauksissa.

Peruspalveluita toivotaan olevan lähellä ja yhteisöllisyyttä kaivataan. Yhteisöllisyyden luomiseksi ehdotettiin esim. kimppakyytejä, tapahtumia sekä ns. käyntikorttiseinää. Turvallisuus sekä ihmisten tuntemisen kuin tietoturvan osalta mai-

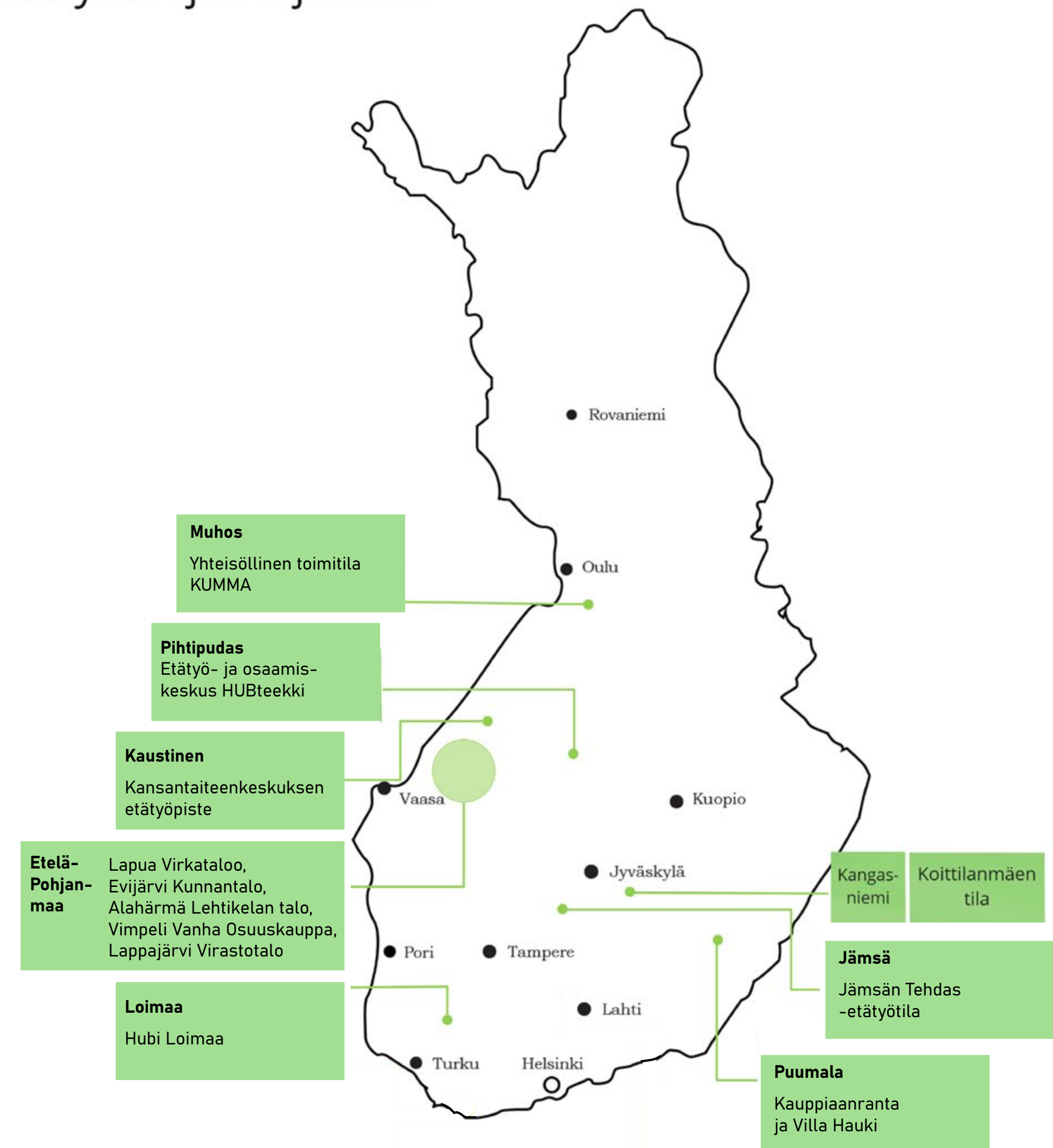
nittiin ja sekä internet-yhteys että muutaman kerran viikossa tai kuu-kaudessa tarjottu IT-tuki ovat tarpeen.

Lounaspaikalta kaivataan viihtyisyyttä oli se etätyötilan yhteydessä tai erillisenä palveluna pienen kävelymatkan päässä.

Luonnosta tahdotaan nauttia, olivat ne sitten kävelypalaverit tai puistojumput.

Kaikki vastaukset on koottu seuraaville sivuille kysymysten mukaan.

## Etätyötilojen sijainnit



## 1. Millaisessa paikassa etätyötila olisi?

### Saavutettavuus

|                              |                                    |
|------------------------------|------------------------------------|
| Palveluiden lähellä<br>4 kpl | Helppo päästä<br>4 kpl             |
| Kuntakeskus<br>3 kpl         | Ruokapaikka tulee olla lähellä     |
| Hyvä kulkuyhteys<br>2 kpl    | Luontaisten ihmisvirtojen keskellä |

### Sisätilat

|                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| Hyvät työtilat/ergonomia | Puhdas sisäilma |
|--------------------------|-----------------|

### Maisema

|  |   |   |
|--|---|---|
| Järven rannalla, maaseudulla esim. vanhassa riihessä | Kaunis maisema (ihmisten vilskettä tai luontoa)                     | Pelto-/metsä-/vesistönäkymä                           |
| Luonnon keskellä                                     | Kauniin ympäristön ympäröimä  | Arkkitehtonisesti kauniissa rakennuksessa & miljöössä |
| Rauhallinen<br>4 kpl                                 | ehkä metsämaisema<br>ei esim. liikenteen melua<br>esim. vanha riihi |   |

### Muut

|                      |  |
|----------------------|--|
| Parkkipaikka lähellä | Turvallisuus!<br>Ei varkaita ja tietoturva kunnossa. |
|----------------------|--|

**2. Kuvaile sanoin, millainen etätyötila olisi kutsuva/ millaiseen tilaan olisi mukava mennä?**

**Paikka**

Vanha ja/tai kaunis rakennus  
2 kpl

Lähialueen kauniit ulkoilumaastot työn tauottamista ajatellen

Mahdollisuus majoittua lähellä mikäli tulee kaukaa

**Saavutettavuus**

Helposti saavutettava  
2 kpl

Ei vaadi paljon työtä, jotta voi käydä paikan päällä (kuten rekisteröityminen, soitto, ajan varaaminen yms.)

Avoinna 24/7

**Viestintä**

Erialajien toimijoiden kohtaamista mahdollistava

Teema tapaamisia/koulutuksia

Hyvin viestivät etätilat

**Tietotekniikka**

Nettiyhteys kunnossa  
4 kpl

Nykyaikainen tekniikka - videotykki/ esitysnäyttö.

**Yleistunnelma**

Valoisa 5 kpl

Siisti 4 kpl

Kokous- ja yhteistiloja sisältävä

Ei "unelias" ja pölyinen (taustamusiikki) ym. tunnelmatekijät tärkeitä

"Mummon mökki", mutta modernit puitteet, kuten toimiva nettiyhteys. Ergonomiset työpöydät ja tuolit, mutta voisi olla myös keinutuoli jossain nurkassa

Kahvin tuoksuiseen

**Sisätilat**

Hyvät työtilat / ergonomia 3 kpl

Hyvät työskentelytasot

Hyvällä työinfralla varustettu

Monimuotoinen, mahdollistava

Puhdas sisäilma

Erilaisia työskentelypisteitä (sohvista työpisteisiin)

Pinottavia kirjoja säätämiseen

Wc tärkeä olla

Kalustettu sopivasti

Kaunis interiööri

Rauhallinen

Akustiikka

Eri huoneita eri tarpeeseen, hiljaiseen ja yhteisölliseen työhön

Rauhallinen, mutta yhteiskehittelyä mahdollistava

**3. Millä kulkis-  
it etätyötilaan?/  
Miten etätyötilan  
pitäjä voisi tukea  
sinun kulkemista-  
si etätyötilaan?**

Autolla/omalla  
autolla 6 kpl

Jos autolla: parkkipaikka  
ja ajettava tie myös talvella

Parkkipaikat 4 kpl

Nimikoidut / ennalta  
varattavat parkkipaikat

Kimppakyydit 2 kpl

mikäli vakituisia kävijöitä

some-ryhmä tai ilmoitus-  
taulu

Pyörällä/autolla

Kävelijöille sateenvarjot!

Lainaskootit

Riippuu sijainnista ja  
käytäkö tilaa yksin  
vai ryhmän osana.  
Autolla, bussilla...

Pyörällä tai kävellen 3 kpl

Lainattavat polkupyörät 2 kpl

Jos joku asiointibussi  
kulkisi kylillä niin siihen  
voisi joskus hypätä mu-  
kaan

Julkisilla tai pyörällä 2 kpl

Kunnassa voisi olla sähkö-  
pyöriä lainata/vuokrat niin  
pidemmältäkin voisi kulkea  
ainakin joskus



**4. Mitä maaseudun palveluita tai tuotteita etätyötilan pitäjä voisi tarjota auttaaksesi sinun työarkeasi?**

**Ruoka**

Lounas

Ruoka tai kahvi-mahdollisuus?

Kylmäsäilytystilat esim. Reko-ruokakuljetuksille tai ruokaostoksille

Kahvila, paikallisia tuotteita, suoramyyntiä

Paikallisia ruokia, esim. lounas, lähiruokaa tuottajalta esim. kananmunat, leivät tms. voisi ostaa myös kotiin vietäväksi

**Erilaiset tilat**

Hiljainen tila 2 kpl

Neuvottelutila/ puhelinkopit

**IT-tuki**

Atk- tukea 2 kpl

vaikka muutamana päivänä vk/kk

**Toimistotarvikkeet**

Kahviautomaatti tai kahvila :), toimistotarvikkeet varalla esim. kynä, pyyhin, viivotin, nituri, rei'itin.

Isompi kakkosnäyttö mahdollisesti saatavissa

Tulostin ja skanneri, ruokailupaikka lähellä

Toimiva toimistoinfra =nopea netti, tulostusmahdollisuudet ja säilytysratkaisut

**Hyvinvointipalvelut**

Hieroja/ fysio-terapeutti

Kampaaja ja kukkakauppa

Palauttavia ja hyvinvointia tuottavia ratkaisuja: saunat, hieronnat, hyvinvointipalvelut (puistojumput)

**Pakettiratkaisut**

Paketoitu ratkaisu=etätyöpäivä maalla sis. työpisteen ja kahvin, samanaikaisesti siivooja käy mökillä/asunnossasi = yhteishinta koko ihanuudelle

Jos tila sijaitsee jonkin sortin keskuksessa, niin palveluita lähellä, mutta muuten voi paketoida/konseptoida kekseliäästi työtä, viskistystä, työhyvinvointia, hyvinvointia, matkailua tmsjne. Tilassa itsessään voi olla keittiö, kahvila, tai tila osana jotain monitoimipistettä.

**Muut palvelut**

Ohjelmaa lapsille

Autohuolto

Kauppa ja posti lähetyvillä

Tekijä pool: lista paikallisista osaajista, joita voin hyödyntää työssäni esim. tilitoimistot, graafikot

**5. Mikä tekee maaseudun etätyötilasta erityisen, mitä näet, kuulet, haistat, maistat, tunnet?**

**Rauha/luonto**

Hyvät maisemat ikkunasta

Luonto ympärillä/lähellä 2 kpl

Rauhallisuus 2 kpl

Linnun laulua ja tuulen huminaa

Puhdas ilma, hiljaisuus tai kaunis taustamusiikki

Rauha, linnunlaulu, metsän tai heinäpellon tuoksu, traktorin ääni

Rauhallinen, rentouttava, stressitasoa laskeva ympäristö, mahdollisuus tarjota ihan muuta kaupunkilaisille, mahdollisuus inspiroitua ihan muusta

**Yhteisöllisyys/paikallisuus**

Olet luontaisesti osa yhteisöä, löydät vertaiset helposti esim. paikallisen hostin avulla

Siellä on jotain mikä tekee minut osalliseksi ja ylpeäksi "etätyökunnasta", tulen kutsutuksi paikallisiin tapahtumiin (saan paikallista leipäjuurta kurssin lisäksi)

Tapahtumia, asiakkaiden huomioiminen jollakin tapaa

Siellä näkyy paikallisuus

**Ruokatuoksut**

Vastaleivottu leipä

Lähiruokaa kahvilasta, tuoksuja

**Tunteet**

Iloinen fiilis!

Iloinen tervetulleeksi toivottava palveluhenkilökunta

Turvallisuuden tunne esim. Käyntikortti-seinä = saan käsitöiden keitä muita täällä on, vaikka haluaisinkin itse olla anonymimpi

**Työskentely**

Ergonomiset työpisteet, toimivat yhteydet ja laitteet (printteri esim)

Mahdollisuus työskennellä hiljaisuudessa

**Muut**

Eri henkilöt tykätty erilaisiin aistittuihin tuntemuksiin - pitäisi olla kaikille jotakin. Lähtökohtaisesti tuottavuutta tukevia juttuja.

Voin viedä sieltä jotain mukaani (pieni shop josta ostaa tuliaistuotteita)

Se ei saisi olla kökkö ratkaisu, vaan aidosti sitä mitä on. Ammattimaisesti toteutettu.

Kodin lähellä

**6. Millaista yhteisöllisyyttä haluaisit etätyötilassa olevan? Miten sitä rakennettaisiin?**

**Kahvit ja tauot**

Kahvihuone tms., jossa saa puhua vapaasti 5 kpl

Aamu tai iltapäiväkahvit

Yhteisiä tapahtumia ja iltapäiväkahvit

Paikallinen "toimistomummo" leipomassa etätyöläisille ja tarjoilemassa kahvia

Koodatut tilat (edes henkisesti) hiljaiset tilat vs. sosiaaliset tilat (joissa kahvitella yhdessä)

**Viestintä ja vuorovaikutus**

Some-ryhmä, jossa voin seurata mitä "etälässä" tapahtuu

Käyntikorttiseinä "keitä täällä on"

**Tapahtumat**

Paikallis-tuotteiden maistatuksia :) (kai joka paikkakunnalla on jo pienpanimo)

Teemapäivät

Yhteisiä teemaretkiä

Halutessaan voisi mennä "ideointihuoneeseen" keskustelemaan muiden kanssa, mutta tila pitäisi olla myös rauhalliseen työhön

Lapsille ohjelmaa. Lasten perässä aikuiset on valmiita siirtymään :)

Vapaamuotoista illanviettoa esim. Viisastuttavat tapahtumat, joihin voi vain osallistua tai ilmoittautua puhujaksi

Vuorovaikutusta ja vertaistukea

**7. Mikä on sinulle tärkein tuote tai tavara, joka saisi sinun olosi mukavammaksi etätyötilassa?**

**Ergonomia**

Sähköpöytä /  
Seisova työpiste 2 kpl

Sähköinen työpöytä,  
hyvä tuoli, ikkuna ulos,  
kunnon valaistus

**Muut**

Tyynyt, kukat ja taulut

Villasukat, jos ei muistanut omia

Hyvä työtuoli ehkäpä paikka missä saisi hetken levähtää ja lukea päivän lehden rauhassa

eBeam ja valkotalu (valkotauluun heijastetaan tieokoneen näyttö ja eBeam järjestelmällä voi piirtää valkotaulululle, joka digitalisoituu suoraan tietokoneelle, mm. opetuskäyttö)

Toimiva ilmanvaihto, tai lämmitys

**Rentoutuminen**

Nojatuoli

Kerroksellisesti sisustettu tila: käytetty/jä nojatuoleja, sohvaryhmiä

Paikka, jossa voisi hengähtää, esim. mukava sohva tai keinutuoli

## 8. Millainen olisi unelmien lounaspaikka ja lounas?

### Tila

Viihtyisä tila

Kauniit maisemat, joita ihailta syödessä 2 kpl

Tunnelmallinen tila, jossa ei ole kaikua (pehmeitä materiaaleja ja viherkasveja), sellainen olohuonemainen

Taustamusiikkia ja vähän himmeämpi valaistus..

Siellä on ulkoterassi, jota lämmitetään pitkälle syksyyn..

Jos samassa paikassa (etätyötilan kanssa) niin kivasti kutsuisi lounas-tauolle

### Ruoka

Hyvä kotiruoka, kikkailematon ja terveellinen (salaatti + keitto)

Lounaaseen sisältyy aina pikku jälkkäri (edes kuivakakkupala) ja kahvi

Keittoruoka tai salaatti tai omat eväät

Lähellä ja helppo sekä nopea nouto/paikalla ruokailu. Myös monipuolinen seisova pöytä on +++

Lähiruokaa, tuoretta kalaa

Noutopöytä tai omat eväät

Monipuolista maittavaa ruokaa

Kalakeitto ja ruisleipä

Hyvät salaattit

Salaattipöytä, muutama eri lounasvaihtoehto. Toimistotyöläiselle sopivaa, kevyttä? :)

Ruokavalio-vaihtoehdot

### Eri tilassa, lähellä

ruokapaikka kävelymatkan päässä loisi taukoa

Kotiruokalounasta kävelymatkan päässä

### Irtautuminen töistä, sosiaalinen tila

Työstä irtautumista tukeva

Siellä on kaikki päivän lehdet! Ja lifestyle-lehtiä myös.. sinne voi unohtua

Kohtaisin siellä ihmisiä.. suuria kokoavia pöytiä tai työskentelyyn soveltuvia sopukoita

Mahdollisuus vapaa-muotoiseen keskusteluun tauolla

Mahdollisten vieraiden kestitsemisen mahdollistava

### Aukiolo

Se tarjoilee lounasta klo 10-16 eikä lounas ole lounasaikaan sidottu

**9. Mitä haluaisit etätötilan läheisyydessä olevan? Mikä voisi helpottaa arkeasi?**

**Kauppa**

Kauppa 3 kpl

Kioski, kauppa, tai kahvila

Sellaisella kylällä, mistä löytyy se lounas/kaffe-paikka, kenties kauppakin

Kauppa, josta saisi edes unohtuneen kahvimaidon kotiin

**Palvelut**

Ruokakauppa, Kirjasto..

Peruspalvelut

Kukkakauppa ja kirppari

Palveluita lapsille (erityisesti kesälo-ma-aikaan)

Muut palvelut kuten kampaaja, hieroja, autokorjaamo...

Päiväkoti/koulu/harrastuspaikat, jonne voi viedä lapset samalla kätevästi työnteon ajaksi

**Ulkoilu/rentoutuminen**

Järvi ja sauna, johon voisi mennä töiden välissä tai jälkeen

Kävelypalaveri reitit -kartta

Sauna ja avanto!

Ulkoilumahdollisuuksia

**Toimistotarvikkeet/-palvelut**

Tulostus-mahdollisuus

Toimistotarvike kauppa tai -hylly

**Muut ruokailuun liittyvät**

Kylmäsäilytystila, johon voisi tilata lähiruokaostokset

Marjanpoimijat toimittaa kauden tuotteet tilauksesta

Paikallisia tuotteita saatavilla hyllystä tai tilauksesta samalla kun työtilassa käy

**Muut**

Lainafillarit

Parkkipaikka

**10. Mikä saisi  
sinut palaamaan  
tai kertomaan  
etätyötilasta  
ystävällesi/kol-  
legallesi?**

Hyvä fiilis, edullisuus/ilmainen. Hyvät tyypit ja se, että tapahtuu jotain. Kannattaa siis mennä sinne!

Fiilis, että sainpa tehtyä tehokkaasti töitä, mutta sain myös rentoutua

Kokonaisuudesta jäänyt positiivinen fiilis

Toimivat nettiyhteydet

Rauhallinen paikka

Hyvät kokemukset paikasta

Yllättävän hyvä palvelu esim. tekninen tuki tai ilmainen kahvi

Hyvät työolosuhteet, ei nihkeitä ihmisiä

Mahdollisuus kutsua yritysvieraita yms.

Löytyi tila, jossa työntekosujuu innolla ja ongelmitta. Mahdollisuus uusiin tuttavuuksiinkin.

Ihan jo pelkkä etätyötila ilman mitään hifisteitä

Onnistunut työpäivä, helpous

Tunnelma

Verkostoituminen

Saavutetut tulokset

Edullinen tai fiksu ratkaisu, ei tarvitse olla edes ilmainen

Kiva interiööri ja kaunis maisema, aina vapaa työpöytä

Helposti saavutettava ja easy access -työtila (liikenteellinen saavutettavuus ja avainkoodit)

## Persoonat

Esimerkkipersoonat on luotu ensimmäisen työpajan vastausten ja toiveiden mukaan. Ne edustavat työpajaan osallistuneiden etätyöläisten joukkoa.

Työpajassa keskityttiin toiveisiin, minkä takia persoonissa näkyy toiveet, ilman turhautumisia, motivaatioita tai tavoitteita. Haastatteluin, havainnoin ja kyselyin voit luoda oman etätyötilasi persoonan, avuksi hänelle räätälöidyn palvelun kehittämiseksi.

Persoonat on tärkeää luoda omista asiakkaista, omien havaintojen ja tietojen perusteella. Persoonat perustuu aina faktaan.





### Jouni

**Yhteisöllisyyttä kaipaava aktiivinen etätyöläinen**

**Ikä** 48 v.

**Paikkakunta** Asikkala

**Perhe** asuu yksin

**Ammatti** yrittäjä

#### Harrastukset

jumppa, ulkoilu, vanhojen autojen kunnostaminen ja lukeminen

#### Tarve etätyötalalle

Kaipaa seuraa päiviksi

#### Toiveet

Toivoo esim. kimpakyytejä etätyötilaan, jolloin oman auton käyttö vähenisi.

Lämminhenkinen palveluhenkilökunta, jonka kanssa voi hetken jutella töiden lomassa, ja kun etätyöläisiä on vähemmän.

Lounaspaikka etätyötilan ohessa, edes pieni lounaskahvila tai kotiruokaa.

Kahvipöytäkeskusteluja, joissa voi tutustua toisiin etätyöläisiin, ja etenkin kesämökkeilijöihin.

Tapahtumia, joihin voi osallistua esim. luentoja. Voisi itsekin tulla puhujaksi.

Turvallinen etätyötila, jotta tavarat voi jättää sinne yöksi.

#### Muuta huomioitavaa

Käyttää tilaa syksyisin, talvisin ja keväisin.

Palaa takaisin, kun etätyötilassa on hyvät tyytit ja nettiyhteys toimii.



### Mari

**Turvallisuutta, työrauhaa ja sujuvaa arkea kaipaava aktiivinen etätyöläinen**

**Ikä** 36 v.

**Paikkakunta** Heinola

**Perhe** kolme lasta, mies sekä äiti samassa taloudessa

**Ammatti** sisustusarkkitehti

#### Harrastukset

Omalla pihalla muutama kana, viljelee hyötypuutarhaa

#### Tarve etätyötalalle

Kaipaa rauhaa työntekoon

#### Toiveet

Etätyötila olisi lähellä kuntakeskusta, jotta peruspalvelut olisivat lähellä.

Toivoo lainapyöriä etätyötilaan, jotta voisi joskus taittaa matkan nopeammin.

Ideointihuone, jossa on tilaa levittää työmateriaalit projektin ajaksi, eikä tarvitse joka päivä kasata niitä kokoon.

Varmistuksen siitä, että on turvallista jättää tavarat etätyötilaan. Tietoturva.

Ns. naamakirjaa, josta näkee, ketä tilassa työskentelee. Tietysti vapaaehtoinen, mutta luo turvaa ja voi verkostoitua.

#### Muuta huomioitavaa

Kulkee usein kävellen etätyötilaan, koska miehellä ja äidillä on autot käytössä.

Vuodenajat eivät vaikuta etätyötilan käyttöön.



### Säde

**Luonnon rauhaa kaipaava vieraileva käyttäjä**

**Ikä** 23 v.

**Paikkakunta** Lahti

**Perhe** seurustelee

**Ammatti** opiskelija

#### Harrastukset

Kuntosali

#### Tarve etätyötalalle

Haluaa viettää aikaa enemmän maaseudulla, jonka etätyötila mahdollistaisi

#### Toiveet

Helppo varausjärjestelmä, ja että voisi työskennellä pidempään kuin klo 16:een.

Lounaspaikka kävelyetäisyyden päässä, jotta pääsee poistumaan työpäivän keskellä työtilasta.

Nauttii, jos voi käydä työpäivän aikana pienillä kävelylenkeillä.


Hyvinvointipalveluita esim. hieroja tai ulkoilmajummat.

Voisi tilata lähiruokaa etätyötalalle, jotta saa ne työpäivän aikana, eikä tarvitse erikseen käyttää aikaa kauppakäynteihin.

#### Muuta huomioitavaa

Kulkee omalla autolla, mutta voisi vuokrata sähköpyörän, jos sellainen olisi etätyötilasta saatavilla.

Käyttää eniten kesäaikaan, koska voi olla vanhempien kesämökillä.



**2. työpaja  
22.4.2021**

## **Ohjelma**

- |             |   |
|-------------|---|
| 13.00-13.10 | Viime viikon ideoinnit  |
| 13.10-13.20 | Mika Tsupari, Elinvoimainen Kangas-<br>lampi nyt ja tulevaisuudessa- hanke:<br>Palvelumuotoilun hyödyntämisen<br>kokemuksia |
| 13.20-13.50 | Leena Markiet,<br>Maaseudun sivistysliitto:<br>Mitä palvelumuotoilu on?   |
| 13.50-14.10 | Tehtävän esittely   |
| 14.10-14.40 | Tehtävä: Etätyötilan palvelupolku   |
| 14.40-14.55 | Keskustelua   |
| 14.55-15.00 | Loppukiitokset  |

**Projekti-  
päällikkö  
Mika Tsupari**

“Modernit ongelmat vaatii uusia ratkaisuja, joihin palvelumuotoilu voi auttaa”

Kangaslampi nyt ja tulevaisuudessa -hanke

Tarkoituksena parantaa palvelutarjontaa, jotta mökkiläiset voivat pidentää viikonloppuja tai mökkikautta.

Käyttäjälähtöisyys resonoi ja yhteiskehittämisellä saadaan sitoutettua aktiiviset kävijät ja uuden asiakkaat, koska ovat olleet suunnittelemassa palvelua.

Ovat järjestäneet työpajan, jonka kautta ovat luoneet persoonat.

Herännyt kysymys: Millaisella tasolla palvelun pitäisi olla että se on kiinnostava?

Etätyötilojen kokoontumisajojen webinaarissa tuli ahaa-elämys, että kotoiset ja erikoiset paikat jäävät mieleen.

Sen jälkeen tehty hieman muutoksia kylätalomaaisuuden ja kotoisuuden lisäämiseksi.

Tällä hetkellä hyvin vähän vielä käyttäjiä.

Tavoitteena tarjota viikko työskentelyä ilmaiseksi tilassa ja toteuttaa samalla yhteissuunnittelua.

Yksi suuri haaste on, että vaatii aktiiviselta sitoutumista mm. etätyötilan ovien avaaminen.

“Ymmärretään paremmin asiakkaan maailmaa”

1. Mitä palvelumuotoilu on?

2. Asiakaskokemus on kokonaisvaltainen

3. Kolme eri toiminnantaso

4. Millä tavalla rakennetaan asiakaskokemusta?

5. Asiakaspolku

6. Palveluympäristö

7. Palvelumuotoiluprosessi

8. Asiakaspersoonat

**Palvelumuotoilun  
asiantuntija  
Leena Markiet**

**Leenan luento tullaan julkaisemaan  
LAB-ammattikorkeakoulun LAB Focus  
Youtube-kanavalla.**

## Palvelupolkutehtävän esittely

Palvelupolku auttaa visualisoimaan palvelua asiakkaan näkökulmasta.

Palvelun voit ajatella ensin yleisenä palveluna kaikille asiakkaillesi, ja jatkaa myöhemmin polun syventämistä asiakaskunnastasi luotujen käyttäjäpersoonien avulla.

Seuraavalla sivulla on esimerkki palvelupolun luomisesta yleisellä tasolla.

Palvelupolkupohjaan voit merkitä yläpuolelle nykyisen palvelun ja alapuolelle tulevan palvelupolun, ideoita hyödyntäen.

### Miten täytät palvelupolku?

1. Pohdi asiakkaan näkökulmasta, miten hän on kosketuksissa palveluun. Millasia kontakteja hän kokee esim. ihmisten, esineiden ja välineiden kanssa ja missä kohdassa palvelua? Esim. nettisivut, varauskalenteri, soitto, isäntä/emäntä jne.

Leenan luento auttaa tässä.

2. Voit merkitä mustan vaakaviivan yläpuolelle tämän hetkisen palvelun tapahtumia ja asiakkaan kohtaamia palvelun kanssa. Haastatteleamalla ja havainnoimalla saat käsitystä palvelustasi.

Käytä apuna apukysymyksiä ja pohdi palvelupolku kokonaisuudessaan ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen.

3. Voit merkitä eri värillä kipupisteitä eli kehittämisen kohtia.

4. Voit merkitä mustan vaakaviivan alapuolelle tulevan palvelun, miten muuttaisit palvelua asiakkaille sopivammaksi esim. miten ratkaiset kipupisteet? Haastatteleamalla ja yhteissuunnittelulla asiakkaiden kanssa saat näihin asiakkaidesi toiveiden mukaiset ratkaisut.

5. Mieti kokonaisuutta, miten etätyötilasi voisi elävöittää koko paikkakuntaa ja saatko elävöittämiseen muita paikallisia yrityksiä mukaan?

6. Haastatteluiden, havaintojen ja yhteissuunnittelun kautta saat lisää tietoa, joista voit luoda asiakaspersoonat. Voit luoda jokaiselle asiakaspersoonalle oman polun ja tarkastella, mitä tarpeita eri käyttäjillä on ja miten voisit vastata näihin tarpeisiin?

7. Tuumasta toimeen! Tsemppiä etätyötilan perustamiseen/kehittämiseen.

# Esimerkki

## HUBsis, Sinin etätyötila maalla

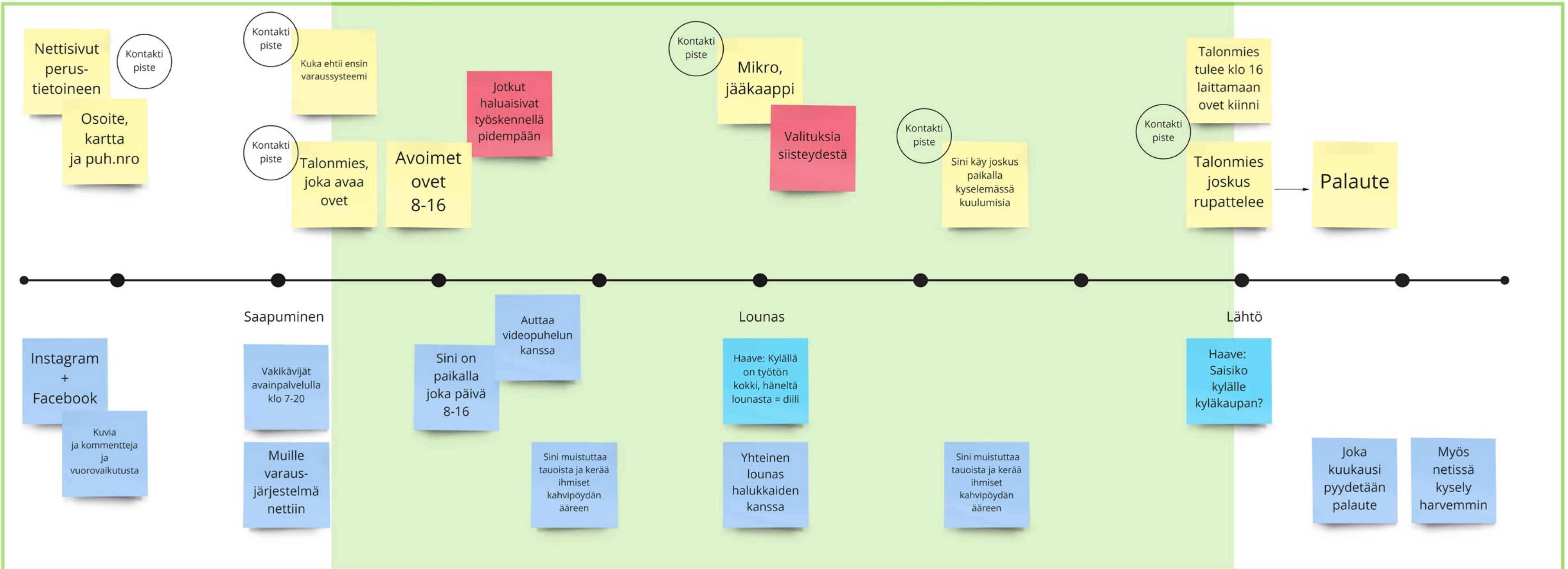
Ennen palvelua

Yksi iso avokonttori

Palvelun aikana

Kahvinkeitin ja yksi kahvipöytä

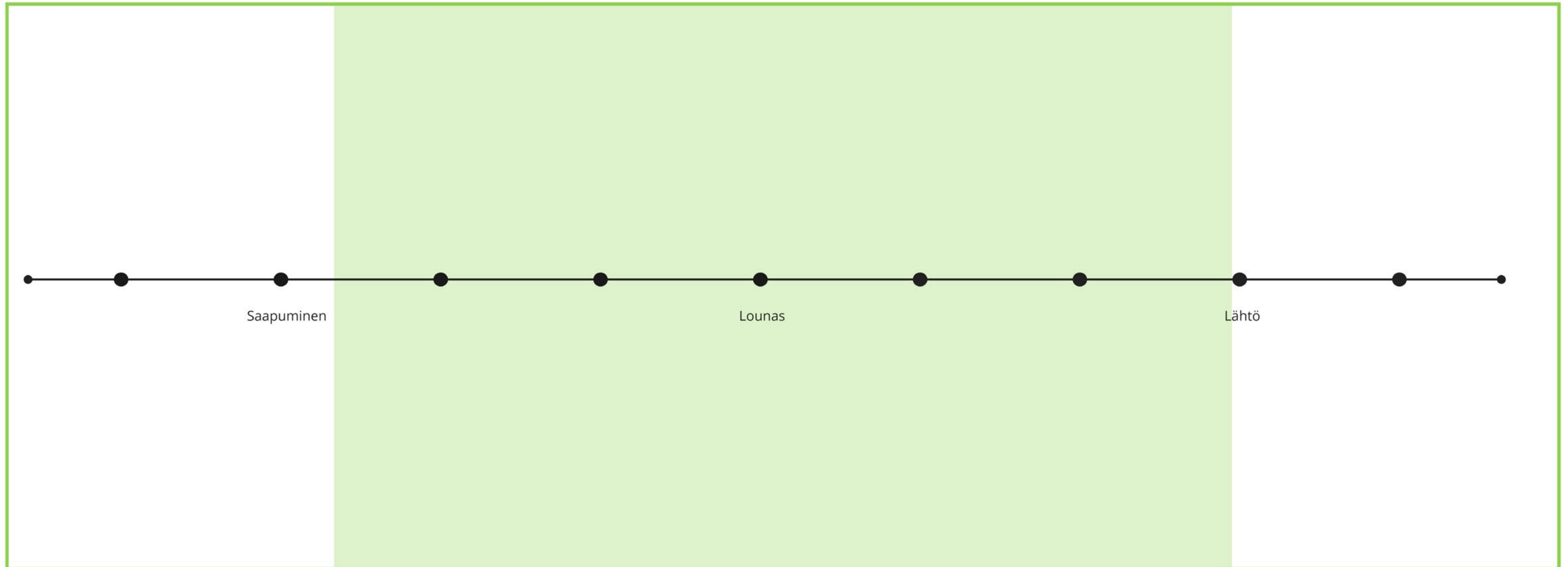
Palvelun jälkeen



## Ennen palvelua

## Palvelun aikana

## Palvelun jälkeen



### Apukysymykset:

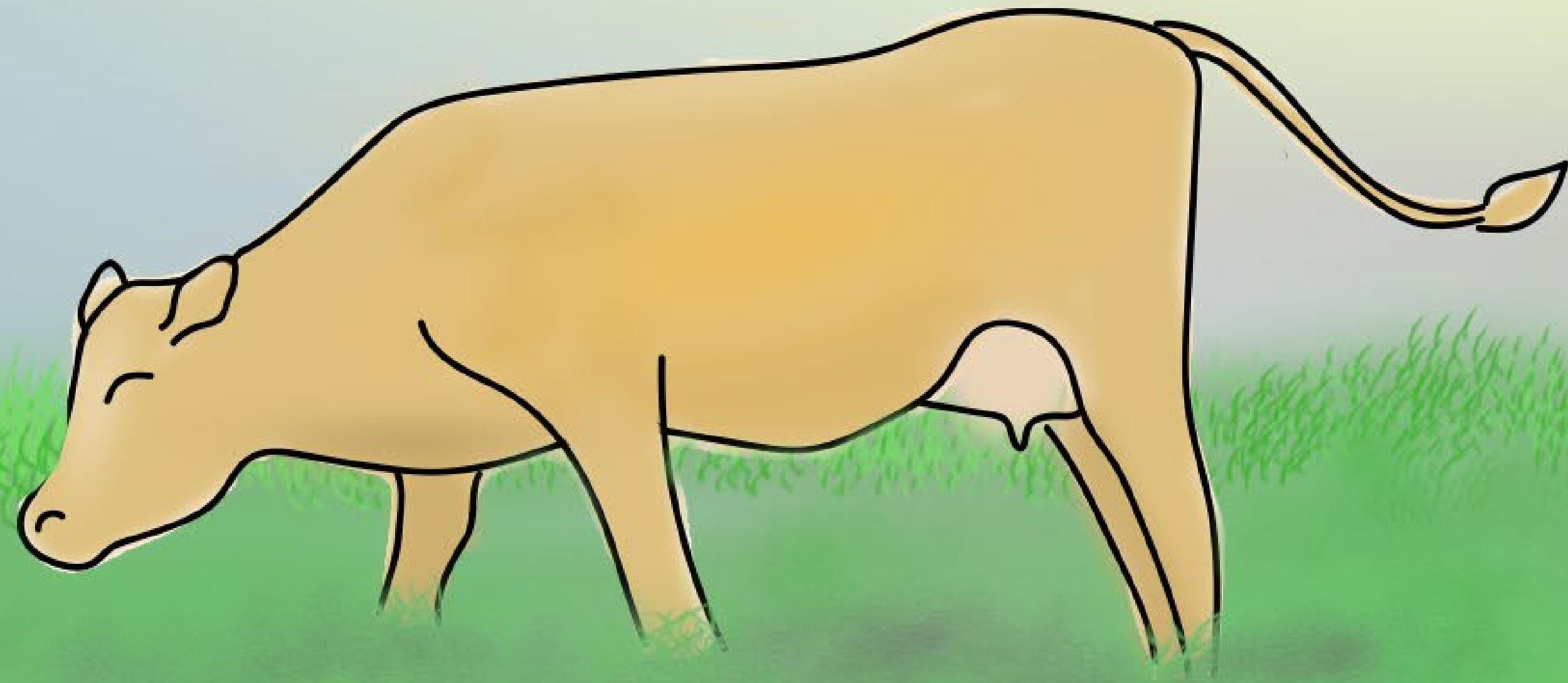
- Mistä kanavasta käyttäjä saa tiedon tilastasi?
- Millä tavoin varauksen voi tehdä?
- Miten ohjaat käyttäjät tilalle?
- Millä asiakkaat pääsevät paikalle?
  - Tarvitseeko hän monia kulkuneuvoja?
  - Pystytkö auttamaan kulkuneuvojen valinnassa?

### Apukysymykset:

- Onko tilassa henkilökuntaa? Miten käyttäjät otetaan vastaan?
- Ketä käyttäjä kohtaa päivän aikana ja missä kohtaa polkua?
- Millaisia lounasvaihtoehtoja on/olisi?
- Millaisia aktiviteetteja tilassa voisit järjestää esim. Työpäivän aikana tai jälkeen?
- Mitä kokemuksia käyttäjälle voi tarjota työpäivän aikana?
- Miten osallistat/ voisit osallistaa käyttäjiä tilan kehittämiseen?
- 

### Apukysymykset:

- Miten voisit auttaa käyttäjien arkea heidän lähtiessään kotiin?
- Mikä voisi olla palvelutodiste etenkin harvemmin kävijöille? esim. kuitti, muisto jne?
- Miten käyttäjät voivat antaa palautetta?



**Maallemuuttajat 2030** 

 **LAB University of Applied Sciences**

 **LUT University**



Euroopan maaseudun  
kehittämisen maatalousrahasto:  
Eurooppa investoi maaseutualueisiin