

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Restonomi (AMK)

2016

Härmälä Katariina ja Jukkala Laura

TURKU SCIENCE PARKIN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

– case Turun Teknologiaakiinteistöt Oy

Katariina Härmälä ja Laura Jukkala

TURKU SCIENCE PARKIN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

- case Turun Teknologiakiinteistöt Oy

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Turku Science Parkin alueen palveluiden laatua siellä toimivien yritysten näkökulmasta sekä selvittää alueen kiinnostavuutta alueen ulkopuolisten yritysten näkökulmasta. Opinnäytetyön toimeksiantaja Turun Teknologiakiinteistöt on kiinteistösijoitusyhtiö, jonka päätavoitteena on Kupittaaan alueen ja Turku Science Parkin kehittäminen.

Menetelminä työssä käytetään benchmarkingia eli vertailuanalyysiä sekä kahta sähköistä kyselyä. Vertailuanalyysissä Turku Science Parkia vertaillaan muihin Suomessa sekä ulkomailla toimiviin tiedepuistoihin ja niiden palveluihin. Turku Science Parkin sijainti kävelymatkan päässä keskustasta sekä tulevaisuuden visiot alueelle erottaa sen muista suomalaisista tiedepuistoista. Kyselyt suunnattiin alueella toimiville yrityksille sekä alueella ei-toimiville yrityksille. Kyselyistä saatuja tuloksia vertailtiin Turun kaupungin sekä Turun Teknologiakiinteistöt Oy:n visioihin ja suunnitelmiin Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueelle.

Kyselyistä saatujen vastausten pohjalta voidaan todeta, että Turun kaupungin sekä Turun Teknologiakiinteistöt Oy:n suunnitelmat alueelle ovat linjassa sen kanssa, mitä yritykset ja niiden työntekijät toivovat alueelle. Alueelle pyritään houkuttelemaan ihmisiä myös työaikojen ulkopuolella ja Kupittaaan alueesta halutaan luoda Turulle toinen keskusta, joka tulevaisuudessa tarjoaa monipuolisia palveluja.

ASIASANAT:

palvelun kehittäminen, palvelun laatu, tiedepuisto

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Hospitality Management

Huhtikuu 2016 | 33

Eija Koivisto

Katariina Härmälä ja Laura Jukkala

DEVELOPING SERVICES IN TURKU SCIENCE PARK

- Case Turun TeknologiaKiinteistöt Oy

The purpose of this thesis is to find out the quality of the services in Turku Science Park from two different angles. First the companies already operating in the area were asked what they think of the services and then some companies outside the Turku Science Park area were asked how they perceive the area of Turku Science Park when thinking about their businesses. The thesis was commissioned by TurunTeknologiaKiinteistöt Oy which is a real estate investment company. The main goal of TurunTeknologiaKiinteistöt Oy is to develop the area and the services of Turku Science Park.

The data was collected using two different methods: first benchmarking and after that two different internet surveys. The idea of benchmarking was to compare Turku Science Park with other science parks in Finland and in foreign countries. What separates Turku Science Park from other science parks in Finland is its unique location and plans for future. One of the surveys was for the companies already functioning in Turku Science Park and the other was for the potential companies outside the Turku Science Park area. The results of the surveys were compared with the plans and the vision that Turun TeknologiaKiinteistöt Oy and also the City of Turku have for Turku Science Park.

The results of the surveys confirmed that the plans Turun TeknologiaKiinteistöt Oy and the City of Turku have for Turku Science Park are aligned with the hopes of the companies in and outside the area. The vision is to make the area more alive also after office hours and in long term the vision is to create a whole new city center providing all services possible.

KEYWORDS:

Service development, service quality, science park

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
1.1 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymys	5
1.2 Tutkimusmenetelmät	6
1.3 Case Turun Teknologiakiinteistöt Oy	7
2 KIINTEISTÖLIIKETOIMINTA SUOMESSA	8
2.1 Kiinteistöalan toimintaympäristö	8
2.2 Kiinteistöliiketoimintaan vaikuttavat trendit	9
2.3 Verkostoituminen kiinteistöalalla	10
2.4 Palvelut	12
3 TURKU SCIENCE PARKIN ALUEEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	14
3.1 Mikä tiedepuisto on?	14
3.2 Turku Science Park	15
3.3 Tiedepuistojen vertailua	16
3.4 Turun Kaupungin suunnitelmat Kupittaaan alueelle	18
3.5 Kyselytutkimus	19
3.5.1 Kysely Turun Science Parkin alueella toimiville yrityksille	20
3.5.2 Kysely Turun Science Parkin alueella ei-toimiville yrityksille	21
3.6 Johtopäätöksiä kyselyistä	22
4 YHTEENVETO	24
LÄHTEET	26

LIITTEET

Liite 1. Kysely Turku Science Parkin alueella toimiville yrityksille

Liite 2. Kysely Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen kiinnostavuudesta

KUVAT

Kuva 1. Turku Science Parkin alue (Turun Teknologiakiinteistöt Oy 2016)

1 JOHDANTO

1.1 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymys

Kiinteistösijoittaminen on joko suoraa tai epäsuoraa. Suorassa kiinteistösijoittamisessa sijoittaja omistaa kiinteistön ja hallinnoi sitä. Epäsuorassa kiinteistösijoittamisessa sijoittaja sijoittaa esimerkiksi osakeyhtiöihin, kommandiittiyhtiöihin tai sijoitusrahastoon ja sijoitusinstrumentti hankkii ja hallinnoi kiinteistöjä. Suomessa suurimpia sijoittajia ovat institutionaaliset sijoittajat, kiinteistösijoitusyhtiöt, kunnat, kansainväliset sijoittajat sekä rahastot. Kiinteistösijoitusyhtiöt hankkivat ja hallinnoivat omistamiaan kiinteistöjä. Ne ovat osakeyhtiöitä ja käyvät kauppaa kiinteistöillään ja omistamillaan osakkeilla. (lähde?)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Turku Science Parkissa toimiva kiinteistösijoitusyhtiö Turun TeknologiaKiinteistöt Oy. Turun TeknologiaKiinteistöjen tavoitteena on kehittää Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen palveluita. He haluavat parantaa vuokraamiensa tilojen käyttöastetta ja pyrkimyksenä on luoda alueen yrityksistä yhteisö, joiden palvelut tukevat toisiaan. Kupittaaan kaipaa palveluja, jotka lisäävät mielenkiintoa aluetta kohtaan ja houkuttelevat viettämään aikaa alueella myös työaikojen ulkopuolella. Kun palvelutarjonta on tarkasti mietitty ihmisten toiveita kunnioittaen, on yhteisön syntyminen mahdollista, ja näin hyötyvät sekä yritykset että heidän asiakkaansa.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mikä Kupittaaan alueella mahdollisesti houkuttelee yrityksiä ja mikä ei. Pyrkimyksenä on saada esille kehittämisen kohteet, joiden pohjalta aluetta voidaan lähteä muokkaamaan oikeaan suuntaan saamalla alueelle sopivia yrityksiä ja palveluja.

Pyrkinessään kehittämään Turku Science Parkin ja Kupittaaan palveluita, Turun TeknologiaKiinteistöt haluaa auttaa myös aloittelevia yrityksiä ja yrityksiä, joilla ei ole mahdollisuutta omiin tiloihin. Syksyllä 2015 Turku Science Parkin tiloihin avautui coworking-tila Werstas, jossa on tarjolla työ- ja neuvottelutiloja. Werstaan ideana on tarjota tukipalvelut yrityksille liiketoiminnan mahdollistamiseksi. Turun TeknologiaKiinteistöjen tavoitteena on, että yritykset myös pysyisivät alueella Kupittaaan palvelutarjontaa rikastuttamassa. Toisaalta juuri nämä yritykset myös tarvitset ympärilleen toimivan yritysten yhteisön, jossa riittää tukea ja asiakkaita.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytetään benchmarkingia ja sähköistä kyselyä tavoitteiden saavuttamiseksi. Menetelmät ja niiden löydökset tukevat toisiaan ja niiden pohjalta luodaan lopulliset päätelmät ja kehitysehdotukset toimeksiantajalle Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen kehittämiseksi ja parantamiseksi.

Benchmarkingin eli vertailuanalyysin perustana on kiinnostus siihen, miten toiset yritykset toimivat ja menestyvät. Usein omaa yritystä vertaillaan menestyviin yritykseen ja pyritään oppimaan niiden menestyksen syitä ja ottamaan käyttöön muualla hyväksi havaittuja tapoja toimia. Vertailukohteina voidaan käyttää eri toimialojen yrityksiä, oman yrityksen muita osastoja, kilpailijoita tai toimialan tilastollisia keskiarvoja ja standardeja. Mahdollisuuksia vierailta muissa tiedepuistoissa ei valitettavasti ollut, joten benchmarking toteutettiin internetin avulla. (Ojasalo ym. 2014, 186).

Kysely on yksi yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa eniten käytetyistä tiedonkeruun menetelmistä. Kysely on menetelmänä nopea ja tehokas, mutta sen heikkoutena pidetään tuotetun tiedon pinnallisuutta. Tiedonkeruutekniikka vaikuttaa siihen, millaisia kysymyksiä kyselyssä voidaan esittää ja millaiset tekijät vaikuttavat vastauksiin ja tutkimustulosten luotettavuuteen. Perusvaatimus kyselyn käytölle on se, että aiempaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä on olemassa riittävästi. (Ojasalo ym. 2014, 121–122.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten kehittää Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen palveluita, jotta alue muodostuisi tulevaisuudessa vetovoimaisemmaksi ja alueelle muodostuisi yritysten ja ihmisten yhteisö. Ensimmäiseksi toteutettiin benchmarking, jonka tavoitteena oli vertailla niin kotimaisia kuin ulkomaisiakin tiedepuistoja uusien ideoiden ja parhaiden toimintatapojen löytämiseksi. Kun tämä oli suoritettu, siirryttiin kyselytutkimukseen, joka toteutettiin sekä Turku Science Parkin alueella jo toimiville yrityksille sekä niille, jotka alueella eivät vielä ole.

1.3 Case Turun TeknologiaKiinteistöt Oy

Turun TeknologiaKiinteistöt Oy on kiinteistösijoitusyhtiö, joka toimii Turku Science Parkin alueella ja vuoden 2015 alusta myös Turun ydinkeskustan alueella. Turun TeknologiaKiinteistöt kehittää alueen kiinteistöjä ja palveluita sekä vuokraa toimitiloja yrityksille ja yhteisöille. Turun TeknologiaKiinteistöjen visiona on olla houkutteleva yritys sekä asiakkailleen että omistajilleen, ja tarjota Suomen paras toimintaympäristö. Kupittaa alueen ja Turku Science Parkin kehittäminen on heidän ykkösehtävänsä. (Turun TeknologiaKiinteistöt 2016.)

Kupittaa alue sijaitsee Turun itäisessä keskustassa hyvien liikenneyhteyksien varrella. Alueella on paljon toimisto-, koulu- ja sairaalarakennuksia ja lisäksi alueella on asuntoja ja liikunta- ja virkistytymismahdollisuudet ovat hyvät. Kupittaaalla panostetaan tieteesseen, teknologiaan ja yrittäjyyteen ja Kupittaa ytimeen muutama vuosi sitten perustettu Turku Science Park on keskittänyt toimintansa yritysten hyvinvointiin ja pk-yritysten tukemiseen.



Kuva 1. Turku Science Parkin alue. Vihreällä Turun TeknologiaKiinteistöt Oy:n omistamat rakennukset.

2 KIINTEISTÖLIIKETOIMINTA SUOMESSA

2.1 Kiinteistöalan toimintaympäristö

”Kiinteistöliiketoiminnalla tarkoitetaan kaikkia kiinteistön omistamiseen, hyödyntämiseen tai asiakaspalvelujen tuottamiseen liittyviä toimintoja, joilla on liiketaloudelliset tavoitteet (Rakli 2012).” Tavoitteena on tuottaa voittoa omistajille ja sijoittajille ja luoda palveluita käyttäjille. Kiinteistöliiketoiminta perustuu kiinteistönpitoon ja sisältää kiinteistöjen kehittämisen, rakennuttamisen, kiinteistösijoittamisen, kiinteistökaupan, vuokraamisen, kiinteistöhallinnon ja kiinteistön ylläpidon sekä käyttäjätoiminnot. (Rakli 2012; Putto 2013.)

Kiinteistöillä on valtava merkitys niin taloudellisesti ja sosiaalisesti kuin ympäristönkin kannalta. Noin 70 % Suomen kansallisvarallisuudesta on kiinni kiinteistö- ja rakennusklusterissa, ja klusteri työllistää noin 20 % suomalaisista. (Leväinen 2013, 12.) Kiinteistöillä on suuri merkitys muiden alojen toimivuudelle ja tuottavuudelle, yritysten toiminta tapahtuu kiinteistöissä ja yksityishenkilöille kodit ja loma-asunnot ovat tärkeitä. Alan päästöt ovat suuret ja ympäristötehokkuutta parantavat toimet ovat enimmäkseen keskittyneet uudiskohteisiin, joten huomio onkin kiinnitettävä kiinteistön käytön aikaisiin toimiin. (Putto 2013.)

Kiinteistöjohtaminen voidaan jakaa kolmeen osaan: omaisuudenhoito, kiinteistöjen hallinta ja hoito sekä toimitilajohtaminen. Omaisuudenhoidossa kiinteistöä tarkastellaan sijoittajan ja omistajan näkökulmasta, hallinta ja hoito käsittävät kiinteistön ylläpitäjän näkökulman ja toimitilajohtaminen huomioi käyttäjän ja palvelut. Toimitilapalvelut jakautuvat vielä käyttäjäpalveluihin ja kiinteistöpalveluihin. (Leväinen 2013, 28.) Nykyään kiinteistöalalla voidaan erottaa kolme eri toimintoa: kiinteistön omistaminen, kiinteistön käyttö ja palveluiden tuottaminen.

Kiinteistö- ja rakennusklusteri on perinteisesti jaettu kahtia: palvelemaan kiinteistöalaan ja tuottavaan rakennusalaan. Elinkaariajattelun lisääntyessä raja tuotannon ja palveluiden välillä on kuitenkin hämärtynyt, ja tuotanto on osa palvelua. Jo olemassa oleva rakennuskanta ja uudisrakentaminen määrittelevät puitteet kiinteistö- ja rakennusklusterin toiminnalle. Liike- ja toimistorakennukset muodostavat suuren osan uudisrakentamisesta ja tilojen rakentaminen ja vuokraaminen tapahtuvatkin aina samalla rytmillä. Kun liike- ja toimitiloja on vähän ja tarjontaa ei ole, vuokrat nousevat. Kun kysyntää vastamaan aloitetaan uudisrakentaminen, vuokrat laskevat. Maan eri osat voivat olla hyvinkin

eri vaiheissa uudisrakentamisen ja vuokrien rytmin suhteen. Pääkaupunkiseudulla kysyntä on ylittänyt tarjonnan ja vuokrat ovat korkeat. (VTT 2002, 14,15)

Globalisaatio luo suurimman haasteen kiinteistöalalle. Sekä ihmiset että tavarat ja pääoma, ovat helpommin siirrettävissä ja tämä aiheuttaa ongelmia erityisesti pienille yhteiskunnille. On entistä vaikeampaa keksiä keinoja vastata globalisaation asettamiin vaatimuksiin. Suomessa on haluttu panostaa korkeaa osaamista vaativiin toimialoihin ja kansainvälisessä kilpailussa merkittävän roolin saavat suuret yritykset, jotka houkuttelevat ympärilleen pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Kiinteistö- ja rakennusala on suuren haasteen edessä koittaessaan vastata näihin vaatimuksiin. (VTT 2002, 12.)

2.2 Kiinteistöliiketoimintaan vaikuttavat trendit

Kiinteistöliiketoimintaan vaikuttavat sekä globaalit että kansalliset trendit. Avainasemassa tulee olemaan alan kyky ennakoida muutoksia ja järjestelmällisesti havainnoida mahdollisia tulevaisuuteen vaikuttavia tekijöitä. (VTT 2002, 31, Metropolia 2012, 18.) Kansallisella tasolla vaikuttavat väestön kasvu, kaupungistuminen, väestön ikääntyminen, maahanmuutto ja ihmisten arvojen ja asenteiden muutokset (VTT 2002, 30–31; Metropolia 2012, 20). Kaupungistuminen ja väestön kasvun ja ikärakenteen muuttuminen luovat kiinteistöalalle täysin uusia haasteita ja mahdollisuuksia niin rakentamisen kuin palveluidenkin saralla. Teknologian kehittyminen mahdollistaa uudenlaisen palveluyhteiskunnan muodostumisen, joka vastaa paremmin kaupungistumisen asettamiin haasteisiin ja ihmisten kasvaviin vaatimuksiin ja muuttuviin arvoihin. (Metropolia 2012, 20–22.)

Tieto, monipuolinen osaaminen ja innovointi ovat jo nyt merkittävässä asemassa kiinteistö- ja rakennusosalalla. Tärkeintä on kuitenkin yrityksen kannalta olennaisimman tiedon poimiminen tiedon valtavrasta. Yksittäisen henkilön osaamisen tärkeys korostuu ja yliopistot ja ammattikorkeakoulut tulevat olemaan suuressa roolissa tiedon ja osaamisen kehittäjinä ja jakajina toimimalla yhteistyössä kaupunkien ja työelämän kanssa. (Metropolia 2010, 22, 24.) Suurimpia globaaleja trendejä ovat digitalisointi ja teknologian kehitys, globalisoituminen, kestävä kehitys ja ilmastonmuutos sekä omistuksien muuttuminen ja toimintojen ulkoistaminen. (VTT 2002, 31).

Globalisoitumisen myötä liiketoimintaympäristöt kansainvälistyvät ja yritysten on oltava valmiita samaan (Metropolia 2012, 24). Samalla yritysten on ulkoistettava toimintojaan

ja keskityttävä ydinosaamiseensa. Tulevaisuudessa syntyykin entistä enemmän pieniä ja erikoistuneita yrityksiä. Pärjätäkseen kansainvälistyvässä maailmassa on yritysten verkostoiduttava saavuttaakseen tavoittelemisen arvoiset markkina-alueet (Metropolia 2012, 24). Tämän helpottamiseksi ovat erilaiset tiede- ja tekniikkapuistot lisääntyneet viime vuosina. Sekä kansainväliset, että kansalliset muutokset vaikuttavat kiinteistöalaaan niin suoraan kuin välillisesti. Muutokset vaikuttavat yrityksen kaikkiin sidosryhmiin ja sen omaan henkilökuntaan ja pärjääminen tulevaisuudessa vaatii kykyä vastata muutosten asettamiin haasteisiin. (VTT 2002, 32–34.)

2.3 Verkostoituminen kiinteistöalalla

”Verkosto on kahden tai useamman itsenäisen yrityksen välinen pitkäaikainen yhteistyösuhde, jossa yritykset toteuttavat yhteistyössä liiketoimintaa saavuttaakseen vahvemman kilpailuasetelman” (Toivola 2006, 22). Verkostotyyppinä on monia ja yhteistyö vaihtelee varsinaisesta kaupankäynnistä puhtaaseen tiedon vaihtoon. Yhteistyötä voidaan tehdä pelkästään yrittäjän tai koko yrityksen välillä. Kaikesta huolimatta verkostoilla on suuri merkitys, sillä yritykselle ne luovat uskottavuutta ja yrittäjälle itsevarmuutta. (Toivola 2006, 23–24.)

Verkostoituminen on nykyään yleistä ja monet varsinkin pienet ja keskisuuret yritykset, hyötyvät verkostomaisesta liiketoiminnasta. Pk – yrityksillä ei usein ole kaikkia tarvittavia resursseja itsellään ja verkostojen avulla yrityksen kasvu ja kehittäminen on varmempaa ja asiakastyytyväisyys parempi. Verkostomaiseen liiketoimintaan liittyy myös haasteita, mutta parhaimmillaan verkostojen avulla pystytään hyödyntämään eri yritysten vahvuuksia yhteisen hyvän aikaansaamiseksi. Jotta yhteistyö hyödyttää kaikkia, tulee muistaa asiakkaan rooli kaiken toiminnan keskiössä. Verkostot luovat myös asiakkaalle lisäarvoa, mikäli kokonaisuus on hyvin suunniteltu eikä hajanainen. (Helander ym. 2013, 12,14,15.)

Yritysten verkostoituminen on vastine kilpailukentän muuttumiselle ja talouden asettamille paineille. Maailma kansainvälistyy ja asiakkaat odottavat yrityksiltä enemmän heidän tarpeitaan vastaavia tuotteita ja palveluita. Avainasemaan nousee palveluiden ja tuotteiden helppo saatavuus ja asiakkaan tarpeiden todellinen ymmärtäminen. (Toivola 2006, 10.)

Verkostoitumisen syynä voi olla taloudellisuus, halu sisäistää uusia toimintatapoja, halu oppia muilta yrityksiltä, halu jakaa vastuuta ja laajentaa yrityksen toimintaa. Kaiken takana on kuitenkin useasti korkeamman asiakastyytyvyyden saavuttaminen. Huomion arvoista on, että kilpailu ei ole ainoastaan yritysten välistä, vaan myös verkostojen välistä. Se, miten hyvin verkosto pärjää verrattuna muihin verkostoihin riippuu siitä, kuinka hyvin yritykset verkostossa toimivat yhdessä. Tärkeää on, että jokainen yritys tuntee asiakkaansa ja hyödyntää omaa osaamistaan verkoston parhaaksi. (Toivola 2006, 13, 19.)

Verkostoitumalla pk-yritykset pystyvät paremmin kilpailemaan suurien yritysten kanssa ja saavuttamaan vastaavia strategisia etuja. Tutkimuksissa verkostoitumisella on todettu olevan positiivinen vaikutus yrityksen liiketoiminnan kannalta. Tiedon jakamisen ja oppimisen lisäksi verkostot tarjoavat myös sosiaalista turvaa, joka saattaa olla yritykselle aivan yhtä tärkeää. Verkostot voivat jakautua sekä kilpaileviin verkostoihin että yhteistyöverkostoihin. Tutkimukset osoittavat, että yhteistyölle perustuvat verkostot tarjoavat merkittävimmän hyödyn verkoston yrityksille. Kun päämäärät ovat yhteiset, on yritysten välillä avointa oppimista ja ideoiden jakamista. (Toivola 2006, 50–51.)

Verkostojen menestymisen taustalla on myös ympäristö, jossa verkosto toimii. Alueen kulttuuri, tietopohja ja suhtautuminen yrittäjyyteen vaikuttavat kaikki osaltaan verkoston menestykseen. Suurien kaupunkien kupeessa verkostoilla on myös suurempia mahdollisuuksia. Infrastruktuuri, saavutettavuus ja alueella mahdollisesti sijaitsevien yliopistojen ja korkeakoulujen läheisyys tarjoavat verkostoille hyvän kasvualustan. (Toivola 2006, 53.)

Verkostojen luominen ei kuitenkaan tapahdu itsestään, vaan asiaan on paneuduttava ja sen hyötyjä ja haittoja arvioitava. Vaikka verkostomainen liiketoiminta ei varmista menestystä, se tekee menestyksen saavuttamisesta huomattavasti helpompaa. Yrityksen on oltava sitoutunut toimimaan yhteisten tavoitteiden hyväksi saadakseen myös itse kaiken mahdollisen hyödyn irti verkostotoiminnasta. (Toivola 2006, 53.)

Koska yrityksen on entistä kannattavampaa keskittyä ydinsaamiseen, pienten erikoistuneiden yritysten määrä on kasvanut. Ydinsaamiseen keskittyminen on johtanut toimintojen ulkoistamiseen ja verkostoitumiseen. Tätä tukemaan on syntynyt erilaisia tiedepuistoja, joissa pienten yritysten liiketoiminnan harjoittaminen on sujuvampaa. (VTT 2002, 31.)

2.4 Palvelut

Asiakkaalle kiinteistö on muutakin kuin välttämätön hyödyke. Kiinteistöjä ja tiloja ostetaan ja vuokrataan täyttämään jokin tietty tarve. Asiakkaat ovat entistä vaativampia ja tarpeita on vaikeampi tyydyttää, tila itsessään ei enää riitä. Asiakkaiden tarpeisiin vaikuttavat markkinoiden muutokset taloudellisesti ja globaalisti, kansainvälistyminen, kestävä kehityksen vaatimukset, kuluttajien käyttäytyminen ja teknologia. (VTT 2002, 9.)

Palveluiden merkitys jatkaa kasvamistaan, ja palveluliiketoiminta on jatkuvassa muutoksessa. Palveluliiketoimintaa tulee uudistaa, mutta prosessi ei ole helppo. Totutut myyjän ja ostajan roolit hämärtyvät ja asiakkaan rooli palveluprosessissa kasvaa. Liiketoiminnan menestymisen takaamiseksi on asiakaskin otettava yhä useammin mukaan kehittämisen taustalle. (Helander ym. 2013, 11.)

Omistaminen ei ole enää yhtä tärkeää, vaan tärkeämpää on se, miten halutut tuotteet ja palvelut saavutetaan. Yritysten on panostettava kokonaisratkaisuihin, joilla tyydytetään asiakkaiden muuttuvat ja erilaiset tarpeet. Koska maailmantalouden trendit painottavat ympäristöarvoja, palveluihin panostaminen on ekologisempaa kuin tavarapaljouteen. Palveluiden tuottaminen on ekologisesti kestävämpää ja kustannustehokkaampaa. Kun palvelut suunnitellaan oikein, ne vastaavat ihmisten tarpeisiin. (Tuulaniemi 2013, 16–20.)

Palvelut ovat vuorovaikutteisempia ja monimutkaisempia kuin tavarat. Palvelut tuotetaan yleensä niitä varten suunnitelluissa ympäristöissä, millä on suuri vaikutus asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden ohella saavutettuun lopputulokseen. Ympäristö voi olla fyysinen tai virtuaalinen, kauppa taikka tiedepuisto. (Tuulaniemi 2013, 66, 82.)

Tärkeintä palveluiden tuottamisessa on asiakasymmärrys ja sitä kautta suunniteltu toiminnan tehostaminen. Ihmisten ja asiakkaiden arvot muuttuvat jatkuvasti ja tämän ymmärtäminen on yrityksen avain menestykseen. Palveluiden tuottaminen on nähtävä osana suurempaa kokonaisuutta, sillä palvelut ovat myös vuorovaikutuksessa muihin palveluihin ja parhaimmillaan tukevat toisiaan. (Tuulaniemi 2013, 66, 67.)

Arvon tuottaminen omistajille, sijoittajille ja asiakkaille on yrityksen tärkein tehtävä. Yritys ei vain jaa arvoa eteenpäin, vaan huomioi asiakkaan merkityksen arvon luonnissa, kun he ovat tekemisissä tuotteen tai palvelun kanssa. Asia-kas on osa arvontuotantoa ja yritys tukee prosessia. Kokonaisratkaisuilla yritys mahdollistaa paremman arvontuotannon ja tarjoaman asiakkailleen. Liiketoimintaympäristön muutosten pakottaessa yritykset

keskittymään entistä enemmän ydinosaamiseensa, on yritysten haastettava itseään ja mietittävä minkälaisen tarjooman pystyvät asiakkailleen tarjoamaan ydinosaamisensa puitteissa. Näin yritys menestyy paremmin tulevaisuuden haasteiden edessä. (Tuulaniemi 2013, 40, 71.)

3 TURKU SCIENCE PARKIN ALUEEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

3.1 Mikä tiedepuisto on?

Tiedepuistot voidaan karkeasti jaotella kolmeen eri tyyppiin, riippuen niiden suhteesta ympäröivään ympäristöön. Ensimmäisen tyyppin tiedepuistot panostavat uusiin teknologiaan perustuviin yrityksiin ja pyrkivät luomaan yrittäjähenkisen ilmapiirin ja kulttuurin kannustaakseen aloittelevia yrityksiä. Tämän tyyppiset tiedepuistot ovat kaukana teollisuusalueista, kun taas ”kakkostyyppin” tiedepuistot rakentuvat nimenomaan perinteisille teollisuusalueille ja alleviivaavat jatkuvaa oppimista työvoiman kouluttamista ja pyrkivät edistämään uusien teknologioiden hajauttamista jo valmiille toimialoille. ”Kolmannen tyyppin” tiedepuistojen päätavoite on siirtää osa tieteellisistä ja teknologisista resursseista ruuhkaisten kaupunkien ulkopuolelle. Ne pyrkivät houkuttelemaan tiedemiehiä ja korkeanluokan työvoimaa tarjoamalla paremmat asuinolot ja kompensoivat huonoa sijaintia teknologiaan perustuvalla infrastruktuurilla. Jokainen tiedepuisto hyödyntää erilaisia työkaluja ja kannustimia edistääkseen alueensa kehitystä. (Maggioni 2002, 212–213.)

Etenkin huipputeknologian yritykset kerääntyvät helposti yhteen. Perusteena on yleensä tiedon jakaminen tai esimerkiksi raaka-aineiden helpompi saatavuus. Tiedepuistoilla yritetään saavuttaa liiketaloudellisia hyötyjä, kuten pienempi työttömyys, ekonominen ja sosiaalinen yhtenäisyys ja talousjärjestelmien kansainvälisen kilpailukykyyn parantaminen. (Maggioni 2002, 6.) Tiedepuistot sijaitsevat yleensä yliopistojen, tutkimuskeskusten tai muiden korkeankoulutuksen instituutioiden läheisyydessä. Tiedepuistot on suunniteltu rohkaisemaan tiedepohjaisten alojen kasvua ja kehitystä, ja niillä on vakaa johtoryhmä, joka myy ja vuokraa tiedepuiston tiloja yrityksille. (Maggioni 2002, 212.)

Yliopistot ja tiedeinstituutit ovat tiedepuistojen tieteellisiä moottoreita, ja ne ovat vastuussa paikallisen työvoiman kouluttamisesta, tiedon ja innovaatioiden levittämisestä ja tavoitteena on saada kansainvälistä mainetta ja rahoitusta. Huomionarvoista on kuitenkin, että yritykset ovat tiedepuistojen tärkein voimavara ja niiden tulisi hyödyntää yhteistyön tarjoamia mahdollisuuksia. Tiedepuiston menestys riippuu siitä, paljonko yhteistyötä lisääviin toimintoihin panostetaan, ja miten eri sijoituspäätökset tehdään. Menestystä mi-

tataan sillä, paljonko tiedepuisto pystyy tarjoamaan uusia työpaikkoja, paljonko tiedepuistossa on yrityksiä ja paljonko syntyy uusia yrityksiä ja patenteja. (Maggioni 2002, 213–214.)

3.2 Turku Science Park

Turku Science Park on yksi suurimmista ja vanhimmista tiedepuistoista Suomessa. Monet suomalaisista tiedepuistoista on rakennettu valtavyölien varrelle kaupungin keskustan ulkopuolelle, mutta Turku Science Park sijaitsee kävelymatkan päässä Turun keskustasta ja on tiiviisti kiinni kaupunkirakenteessa. Lisäksi välittömässä läheisyydessä sijaitsee Kupittaaan rautatieasema sekä Helsingin moottoritie.

Turku Science Parkin alueella toimivat korkeakouluista Turun Yliopisto, Åbo Akademi, Turun ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu sekä tämän lisäksi yli 300 muuta yritystä ja organisaatiota, jotka työllistävät yhteensä noin 17 500 ihmistä. Turun yliopistollinen keskussairaala sijaitsee Turku Science Parkin alueella.

Turku Science Park sai alkunsa, kun DataCity rakennettiin alueelle vuonna 1988. Ajatuksena oli saada korkean teknologian yritykset sekä akateeminen tutkimus saman katon alle. 1990-luvun alussa rakennettiin BioCity, joka oli valmistuessaan Suomen modernin bioalan keskus. Hankkeen tarkoituksena oli bioteknologiakeskuksen perustaminen Turkuun, koska alalta odotettiin suurta kasvua ja lisää laboratorio- ja tuotantotilaa tarvittiin. Ajatuksena oli myös alan kasvun turvaamisen lisäksi korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten osaamisen hyödyntäminen. Bio- ja lääkealan kasvu synnytti tutkimus- ja kehitystoimitilojen puutteen. Puutteeseen vastattiin vuonna 2002 rakentamalla PharmaCity, jonka tilat suunniteltiin tulevien käyttäjien ehdoilla.

Intelligate-rakennusten kokonaisuuteen sisältyy kolme toisiinsa kytkeytyvää toimisto- ja liikerakennusta, joista ensimmäinen valmistui vuonna 2006 ja toinen vuonna 2013. ICT-City valmistui vuonna 2006 ja rakennukseen on keskitetty Turun Yliopiston, Åbo Akademin ja Turun ammattikorkeakoulun informaatioteknologian opetus.

Turun Teknologia kiinteistöjen visiona on, että Turku Science Parkin alue olisi vuoteen 2029 mennessä laajentunut Helsingintien toiselle puolelle, nykyiselle Itäharjun teollisuusalueelle. Tulevaisuudessa Turku Science Parkissa yhdistyisi entistä paremmin työnteko, asuminen ja vapaa-aika osana olemassa olevaa kaupunkirakennetta ja julkisia liikenneyhteyksiä. (Turun Teknologia kiinteistöt 2016).

3.3 Tiedepuistojen vertailua

Benchmarking, suomeksi myös vertailuanalyysi, on yrityksen toimintojen ja tuotteiden vertaamista kilpailijoihin ja alan johtaviin yrityksiin parempien toimintatapojen löytämiseksi (Kotler & Armstrong 2014, 552). Menestyäkseen yrityksen on tunnettava kilpailijansa, toimintaympäristönsä sekä itsensä. Benchmarkkauksen tavoite on muilta oppiminen tarkkailemalla muiden tuotteita, palveluja ja toimintatapoja. Kaikki yritykset eivät ole valmiita suoraan jakamaan liiketoimintasuunnitelmansa osia muille, mutta myös internetin käyttö ja kilpailijan observointi paikan päällä tuottaa arvokasta tietoa benchmarkkaajalle. (Tuulaniemi 2013, 138–139.)

Benchmarkkauksen tavoitteena on oppia muilta, mutta myös muita selkeitä hyötyjä on. Ensinnäkin oman yrityksen strategiset valinnat voidaan perustella järkevämmiin, kun tunnetaan kilpailijat sekä saatetaan löytää yllättäviä vahvuuksia omasta yrityksestä, joilla kilpailla ja erottua joukosta. Kun kilpailijoiden toiminta on hyvin selvillä, voidaan myös vaikuttaa koko toimialaan ja toimia moottorina suuremmillekin muutoksille. Ennen kaikkea opitaan muiden virheistä ja vältetään ne. (Tuulaniemi 2013, 139.)

Menestyäkseen tiedepuisto vaatii otollisen sijainnin, mielellään yliopistojen läheisyydessä, ja sen on pystyttävä tarjoamaan yrityksille toimitiloja sekä taloudellista tukea. Tiedepuiston menestykseen vaikuttavat kuitenkin myös monet muut tekijät. (University World News 2011.)

Tutkimusten mukaan eniten tiedepuistoista hyötyvät saman alan yritykset, kun tiedon jakaminen helpottuu ja tehostuu toimittaessa samalla alueella. Eri alalla toimivien yritysten välisestä tiedon jakamisesta ei ole löydetty merkittäviä hyötyjä, mutta toki yritykset saattavat silti olla toisilleen eduksi ja ainakin tämä helpottuu yritysten toimintojen ollessa keskittyneet samoille alueille. (University World News 2011.)

Lisää paineita tiedepuistojen toimivuudelle luo yritysten vaihtuminen, mikä muuttaa alueen yritysten keskinäistä dynamiikkaa ja vuorovaikutusta. Sillä, minkälaisia yrityksiä tiedepuistossa on, voi olla suuri vaikutus yritysten tulokseen ja innovatiivisuuteen ja tätä kautta koko tiedepuiston menestykseen. (University World News 2011.)

Ulkomaisista kohteista Pohjois-Amerikan ja Ison Britannian tiedepuistot tarjosivat parhaimman vertailukohdan ajatellen Turku Science Parkia ja Kupittaata, sekä Turun Tek-

nologiakiinteistöjen ja Turun kaupungin tavoitteita alueen tulevaisuutta varten. Amerikkalaisissa tiedepuistoissa toimintaa on pyritty viemään sille tasolle, että tiedepuistot toimivat yhteisinä sisältäen lähestulkoon kaiken, mitä alueen yritykset ja ihmiset tarvitsevat. (Research Triangle Park 2014; Cambridge Science Park 2014.)

Pohjois-Carolinassa The Research Triangle Park (RTP) on kolmen kaupungin keskelle muodostunut tiedepuisto, joka tekee yhteistyötä kunkin kaupungin yliopiston kanssa. Heidän tavoitteenaan on rikastuttaa koulutusta, luoda merkityksellistä työtä ja parantaa koko Pohjois-Carolinan ihmisten elämän laatua. Lokakuussa 2015 he julkaisivat suunnitelman tiedepuiston keskustasta, joka tulee vahvistamaan tiedepuiston tavoitetta konkreettisesti, heidän identiteettiään yhteisönä ja tarjoamaan palveluita monipuolisesti. Tiedepuiston keskusta tulee sisältämään ostoskeskuksia, ruokakauppoja, apteekkeja, kodin sisustus- ja toimistotarvikeliikkeen, elokuvateatterin ja perinteisen teatterin sekä laajat urheilumahdollisuudet luistelusta pesäpalloon. RTP on jo auttanut yli 200 start-up -yritystä ja saavuttanut noin 2000 tuotemerkkiä. RTP:n alueella on tällä hetkellä noin 200 yritystä ja 50 000 työntekijää. (Research Triangle Park 2014.) Kaikki on mietitty huolellisesti, jotta yritykset täydentävät toisiaan ja yhdessä muodostavat parhaimman palvelutarjoaman asiakkailleen.

Brittiläinen Cambridge Science Park on myös otollinen esikuva Turku Science Parkille. Kokonaisvaltaista palvelutarjontaa ei Cambridgessa ole viety yhtä pitkälle kuin Pohjois-Carolinassa, mutta samat elementit ovat löydettävissä molemmista tiedepuistoista. Cambridge Science Park tarjoaa myös monipuolisia palveluja yrityksille ja alueella on panostettu mm. ravintoloihin, liikuntapalveluihin ja lasten päivähoitoon sekä kouluihin. Yhtä monipuolista palvelutarjontaa ei löydy kuin Pohjois-Carolinan Research Triangle Parkista, mutta molempia yhdistää panostus maisemasuunnitteluun ja viihtyvyyteen. Cambridge Science Park työllistää noin 5000 ihmistä, ja on koti yli 100 yritykselle. (Cambridge Science Park 2014.)

Benchmarkkauksen ideana on pohtia, mitä kilpailijat tekevät, ja mitkä ovat heidän heikkouksiaan ja vahvuuksiaan (Kotler & Armstrong 2014, 552). Sekä The Research Triangle Park Pohjois-Carolinassa, että Cambridge Science Park Iso-Britanniassa hyötyvät yhteistyöstä ja yhteisöllisyydestä. Organisoidun suunnittelun ja johtamisen avulla molemmat tiedepuistot on saavuttanut vahvan kilpailuedun omalla markkinalla-alueellaan verrattuna muihin tiedepuistoihin. Panostus kokonaisvaltaisiin palveluihin ja yleiseen viihtyvyyteen sekä yhteiset normit ja yritysten tarkka valikointi näkyvät tiedepuistojen tuloksissa.

3.4 Turun Kaupungin suunnitelmat Kupittaaan alueelle

Toimeksiantajan ehdotuksesta sovimme tapaamisen Turun kaupungin tilakoordinaattorin Minna Juseliuksen kanssa. Tapaamisen tarkoituksena oli selvittää Turun Kaupungin mahdollisia suunnitelmia Kupittaaan alueelle. Heti haastattelun alussa kävi ilmi, että kaupungin tavoitteena on koko Kupittaaan alueen kehittäminen, ja lisäksi lähellä oleva Itäharjun alue on nousemassa kaupunkikehityksen kohteeksi.

Turun kaupunki haluaa Kupittaaasta alueen, jossa on työpaikkoja, virkistysmahdollisuuksia, opetusta, asumista sekä palveluita ja hallintoa. Kaupungin toiveena on, että alueesta saadaan houkutteleva myös iltaisin ja viikonloppuisin ja sinne halutaan lisäksi laadukasta asumista. Itäharjun alueen kehittäminen luo alueelle varmasti lisää asumismahdollisuuksia sekä paremmat ja monipuolisemmat kulkuyhteydet, sillä kaupungin suunnitelmissa on rakentaa Itäharjulle kulkeva raitiovaunulinja.

Tällä hetkellä kaupungilla on olemassa päätös rakentaa Kupittaaalle nykyisen ammattikorkeakoulun viereen uusi kampus vuonna 2019, joka toisi alueelle 4000 uutta opiskelijaa. Uuden kampuksen rakentaminen tuo Kupittaaan alueelle lisää osaavaa työvoimaa, ja tekee alueesta yhä houkuttelevamman yritysten näkökulmasta. Oppilaitokset tuovat yritykselle myös erilaisia yhteistyömahdollisuuksia. Lisäksi nykyisen ammattikorkeakoulun viereen ollaan rakentamassa uutta palloiluhallia, joka lisää alueen harrastus- ja vapaa-ajan mahdollisuuksia.

3.5 Kyselytutkimus

Opinnäytetyössä tehtiin kaksi kyselyä, joiden tarkoituksena oli selvittää Turku Science Parkin alueella toimivien yritysten tyytyväisyyttä alueen palveluihin sekä alueelle toivottavia palveluita sekä Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen kiinnostavuutta ei-alueella toimivien yritysten näkökulmasta. Kyselyistä saatujen vastausten perusteella Turun TeknologiaKiinteistöt saa mahdollisesti viitteitä siitä, mihin suuntaan alueen palveluita kannattaa jatkossa kehittää.

Kyselyn kohderyhmiksi valikoituivat alueella jo toimivat yritykset sekä ei-alueella toimivat yritykset. Tämän vuoksi päädyttiin tekemään kaksi erilaista kyselyä. Alueella jo toimivilta yrityksiltä haluttiin selvittää, mihin palveluihin he ovat Turku Science Parkin alueella tyytyväisiä ja mihin eivät, tai mitkä palvelut koetaan ala-arvoiseksi sekä, mitä palveluita alueelle vielä kaivattaisiin. Alueella ei-toimivilta yrityksiltä haluttiin selvittää Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen kiinnostavuutta yritystoiminnan näkökulmasta sekä tekijöitä, jotka kiinnostavuuteen vaikuttavat.

Otoksen koon määrittäminen koitui haasteelliseksi. Otoksen koon tulisi olla tarpeeksi suuri, ja siihen vaikuttaa kyselyn kohderyhmän koko, sekä kuinka tarkka tulos, ja kuinka suuri otos halutaan. Otoksen kokoa määritettäessä on myös huomioitava, että yleinen kyselyiden vastausprosentti on 20–30%, mikäli kohderyhmä on kyselyn laatijoille entuudestaan tuntematon. Toimeksiantajalla oli idea siitä, kenelle alueella toimiville yritykselle kyselyn voisi lähettää, ja tämän lisäksi valitsimme kohderyhmään myös muita Turku Science Parkin alueella toimivia yrityksiä. Alueella ei-toimiville yrityksille suunnatun kyselyn kohderyhmän valinnassa käytimme apuna benchmarkingista saatuja tuloksia. Koska Turku Science Parkin sijainti aivan keskustan kupeessa on erityinen verrattuna useisiin muihin tiedepuistoihin, valitsimme kyselyyn vastaajiksi myös keskustan alueella toimivia yrityksiä. Kyselyt toteutettiin verkkokyselyinä, ja linkit kyselyihin lähetettiin sähköpostilla kohdehenkilöille. Kyselyt haluttiin pitää mahdollisimman lyhyinä, sillä pitkät ja aikaa vievät kyselyt johtavat vastausprosentin pienenemiseen. Myös kysymykset haluttiin pitää helposti ymmärrettävinä, lyhyinä ja ytimekkäinä. Kysymykset olivat tyypiltään monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä arviointiasteikkoja. Avoimet kysymykset haluttiin sijoittaa kyselyn loppupuolelle, sillä ne voivat olla vastaajalle haastavia ja laskea vastausprosenttia.

3.5.1 Kysely Turun Science Parkin alueella toimiville yrityksille

Kysely alueella jo toimiville yrityksille (Liite 1) sisälsi yhteensä seitsemän kysymystä sisältäen kaksi monivalintakysymystä, kolme avointa kysymystä sekä kaksi arviointias-teikollista kysymystä. Kysely lähetettiin sähköpostilla 12 eri yrityksen edustajalle, joista suurin osa oli toimeksiantajan ehdottamia henkilöitä. Kyselyn vastausaika oli 20.2.–6.3.2016, mutta vastausaika päättyi pidentämään 13.3. saakka vähäisen vastausmäärän vuoksi. Lähetimme muistutusviestin ja tiedon pidentyneestä vastausajasta kaikille alkuperäisille kyselyn vastaanottajille 7.3. Saimme kyselyyn lopulta 4 vastausta.

Kyselyn vastauksista selvisi, että yritykset ovat valinneet alueen sijainnin, liikenneyhteyksien, tilavaihtoehtojen ja saavutettavuuden takia. Suurin osa vastaajista on ollut melko tyytyväisiä alueen valintaan sekä alueen palveluihin. Vain yksi vastaaja oli erittäin tyytyväinen. Palvelu, johon alueen yritykset ovat olleet tyytyväisiä, on lounasruokailu, mutta myös kokoustilat mainittiin. Myös alueen parhaaksi palveluksi nousi lounasruokailu. Siihen, mikä alueen palveluista koetaan ala-arvoisena, ei oikein osattu vastata, mutta vapaa tai edullinen autopaikoitus mainittiin kerran. Alueelle kaivataan eniten pankkiautomaattia sekä apteekkia, mutta myös hotelleja, iltaravintoloita sekä parempia ostosmahdollisuuksia.

Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen valintaan sekä palveluihin ollaan pääosin oltu melko tyytyväisiä. Yritysten halutaan olevan erittäin tyytyväisiä, joten tietyissä asioissa, kuten palvelutarjonnassa, on tehtävä parannuksia. Lounasruokailu mainitaan lähes ainoana palveluna, johon ollaan oltu tyytyväisiä, mikä herättää kysymyksen muiden palveluiden laadusta. Autopaikoitus koettiin ala-arvoiseksi, mikä vaikuttaa suoraan työntekijöiden, mutta myös asiakkaiden tavoitettavuuteen. Alueelle kaivataan iltaravintoloita sekä parempia ostosmahdollisuuksia, mikä viittaa suoraan siihen, että alueelle kaivataan tekemistä myös työajan ulkopuolelle.

Yritysten on panostettava kokonaisratkaisuihin, joilla tyydytetään asiakkaiden muuttuvat ja erilaiset tarpeet. Hyvä saavutettavuus antaa pohjan menestyneelle yritystoiminnalle, sillä yritykset tarvitsevat asiakkaita. Yritysten välisellä yhteistyöllä, jossa ajatusten vaihto on avointa ja palvelut tukevat toisiaan, pystytään luomaan monipuolinen ja toimiva palvelukokonaisuus, jolla houkutellaan asiakkaita sekä saadaan koko alueesta vetovoimai-

sempi. Palveluiden tuottaminen on nähtävä osana suurempaa kokonaisuutta, sillä palvelut ovat yleensä liitoksissa toisiinsa ja parhaimmillaan tukevat toisiaan. Verkostoituminen on tärkeää erityisesti pienille ja startup- yrityksille.

3.5.2 Kysely Turun Science Parkin alueella ei-toimiville yrityksille

Kysely alueella ei-toimiville yrityksille (Liite 2) sisälsi yhteensä kolme kysymystä sisältäen pelkkiä monivalintakysymyksiä. Kysely lähetettiin niin ikään sähköpostilla 19 eri yrityksen edustajalle. Kyselyn vastausaika oli 10.–20.3.2016 ja saimme kyselyyn lopulta 5 vastausta.

Vastanneiden yritysten mielestä alueesta tekee houkuttelevan erityisesti liikenneyhteydet sekä yhteistyömahdollisuudet, mutta myös sijainti, tilavaihtoehdot sekä muut alueella olevat yritykset. Yritykset ovat todennäköisesti miettineet vastauksia yleisesti myös muiden yritysten näkökulmasta, sillä aluetta ei pidetä houkuttelevana omalle yritykselle sijainnin, tilavaihtoehtojen, asiakkaiden tavoitettavuuden, palveluiden, vuokrien suuruuden sekä alueen maineen takia. Näiden kysymysten vastaukset ovat siis osittain samoja, mikä voi selittyä näkökulman muutoksella. Asiakkaiden parempi tavoitettavuus nousi päällimmäisenä vastauksena siihen, mikä saisi laajentamaan tai siirtämään toimintaa alueelle. Vastauksissa mainittiin myös monipuolisemmat tilavaihtoehdot, edullisemmat vuokrat, pysäköintimahdollisuudet ja liikenneyhteydet. Avoimissa vastauksissa mainittiin myös, ettei mikään saisi laajentamaan tai siirtämään toimintaa Kupittaalte, sillä alue on liian ruuhkainen ja ahdas, eikä autopaikkoja ole.

Vastauksista käy ilmi, että yritysten mielestä alueessa on paljon hyvää, mutta ei välttämättä juuri oman liiketoiminnan kannalta. Suurimpana Turku Science Parkin ja Kupittaan alueen heikkoutena pidetään asiakkaiden tavoitettavuutta sekä sijaintia. Alueella ei ehkä yritysten mielestä ole tarpeeksi toisiaan tukevia elementtejä, jotka saisivat omasta liiketoiminnasta kannattavampaa. Lisäksi vastauksista nousee esille yritysten huoli siitä, ettei alueella todennäköisesti ole tarpeeksi potentiaalisia asiakkaita. Ilta-aikaan ja työajan ulkopuolelle suunnatut palvelut lisääisivät alueen houkuttelevuutta, mikä toisi samalla lisää potentiaalisia asiakkaita. Kyselyistä saadut vastaukset antavat myös vahvistuksen Turun Kaupungin sekä Turku Science Parkin suunnitelmille siitä, että alueelle halutaan enemmän vapaa-ajalle painottuvia palveluita. Myös monipuolisemmat tilavaihtoehdot erikokoisille sekä eri alan yrityksille edistäisivät alueen kasvua sekä kehittymistä.

3.6 Johtopäätöksiä kyselyistä

Kiinteistöalalle haasteita luovat trendit ja liiketoimintaympäristön muuttuminen pakottaa yritykset verkostoitumaan ja keskittymään ydinosaamiseensa. Kun yritykset kerääntyvät yhteen tietylle alueelle ja alueella on yhteinen hallintoelin, on kyse kiinteistökonseptista. Konseptilla on usein myös yhteinen nimi. Ymmärrettävin esimerkki kiinteistökonseptista ovat tiedepuistot. (VTT 2002, 57.)

Kiinteistökonseptin perimmäinen ajatus on tuottaa lisäarvoa asiakkaalle paremman asiakasymmärryksen ja helpomman saavutettavuuden kautta. Yleensä kiinteistökonseptit perustuvat muutaman kansainvälisen yrityksen varaan, joiden ympärille sitten pienet ja keksisuuret yritykset kerääntyvät. Suuret yritykset tarjoavat hyvän yhteistyöverkoston ja synergiapohjan pienemmille yrityksille ja pienet yritykset puolestaan täydentävät suurten yritysten palveluja erilaisten tukipalvelujen muodossa. Pienet yritykset myös hyötyvät suurten yritysten kansainvälisyydestä ja kansainvälisistä kontakteista. Pienille yrityksille tämän kaltainen verkosto on korvaamaton, kun yhä useammin asiakkaatkin voivat olla eri puolilla maailmaa. (VTT 2002, 59.)

Kiinteistökonseptin onnistuminen perustuu hyvien vuokralaisten valintaan, synergiaetujen vaalimiseen ja näiden kahden asian jatkuvaan hallinnoimiseen. Vuokralaisten välinen tasapaino tulisi säilyttää. Kiinteistökonseptin kannalta voi olla haitallista, jos suuri ja varmasti vuokransa maksava yritys päättääkin hylätä konseptin. Vuokralaiset tulisi valita konseptin strategian, halutun brändin ja tulevaisuuden suunnitelmien mukaan. Jokaisen vuokralaisen tulisi olla selvillä kiinteistökonseptin tavoitteista ja konseptin hallinnon tehtävä on sitouttaa vuokralaiset konseptiin. Kun vuokralaiset on tarkkaan valittu, synergia on tasapainossa ja yritykset ovat sitoutuneita, on kiinteistökonseptilla mahdollisuus saavuttaa haluttu asiakastyytyväisyys. (VTT 2002, 58-61.)

Turun TeknologiaKiinteistöt Oy:llä on selkeä visio, millaiseksi he haluavat muokata Turku Science Parkia ja tähän liittyä olennaisesti Kupittaaan ja Itäharjun alue, alueelle kaivataan toimintaa ja ihmisiä myös toimistoaikojen ulkopuolella ja yrityksistä halutaan muodostuvan yhteisö. Pitkällä tähtäimellä tavoitteena on luoda Turku Science Parkista ja Kupittaaan alueesta täysin uudenlainen palveluiden keskus, joka yhdistää asumisen, vapaa-ajan ja työnteon. Turun kaupungin tavoitteet alueelle ovat pitkälti samankaltaiset. Visio on siis selkeä, mutta toistaiseksi matkaa siihen on paljon. Olennaista olisi miettiä, mitkä ovat ne yritykset, joiden avulla Turun TeknologiaKiinteistöt Oy pystyy saavuttamaan tavoitteensa,

ja ovatko yritykset valmiita sitoutumaan Turku Science Parkiin ja Turun Teknologiakiinteistöt Oy:n tavoitteisiin. Toistaiseksi Turku Science Parkin markkinoinnissa painotetaan paljon start up – yritysten merkitystä ja niille luotuja tukipalveluja. Turku Science Parkille olisi edullista, että myös start up – yritykset olisivat lähtökohtaisesti alueen visiota ja strategiaa tukevia, sekä valmiita jäämään alueelle pysyvästi.

Turku Science Park on nykyisellään hieman sekava kiinteistökonsepti, jolla ei ole selkeää keskustaa. Näin ollen alue saattaa olla monelle hieman vaikeasti hahmotettavissa. Ulkomaalaisissa tiedepuistoissa painotetaan paljon alueen viihtyisyyttä ja jonkinlaista keskustaa, jonka ympärille tiedepuiston toiminnot keskittyvät. Turun Teknologiakiinteistöt Oy:n tavoitteena on luoda alueelle keskuspuisto, joka ratkaisee ongelman. Viihtyisä keskus, jota kehystää oikein valitut yritykset takaamaan palveluiden saannin, vetää puoleensa ihmisiä ja potentiaalisia asiakkaita. On muistettava, että asiakkaat ovat myös verkostomaisen liiketoiminnan keskiössä. Vaikka tiedepuistot ovat syntyneet helpottamaan yritysten yhteistyötä, ovat kiinteistökonseptit asiakkaita varten.

4 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Turku Science Parkin yritysten tyytyväisyyttä alueen palveluihin sekä alueen kiinnostavuutta alueen ulkopuolisten yritysten näkökulmasta. Toimeksiantajan visiona on saada alueesta vetovoimaisempi myös toimistoaikojen ulkopuolella, ja lähtökohtana oli selvittää, mitä palveluita alueelle kaivataan ja mitkä palvelut tekisivät alueesta houkuttelevamman.

Selvitimme Turun kaupungin suunnitelmia Kupittaaan alueelle haastattelemalla Turun kaupungin tilakoordinaattoria Minna Juseliusta. Kaupungin visiona on saada Kupittaaan alueesta houkutteleva ja lisätä alueelle palveluita, joilla ihmiset saadaan viettämään siellä aikaa myös toimistoaikojen ulkopuolella. Kupittaa on alueena kehityskelpoinen, sillä se sijaitsee lähellä keskustaa, sinne on hyvät liikenneyhteydet, alueella on hyvät urheilu- ja virkistysmahdollisuudet sekä useita oppilaitoksia ja sairaaloita. Opiskelijoiden määrä alueella tulee kasvamaan tulevaisuudessa, sillä kaupungilla on päätös rakentaa Kupittaaan uusi kampus vuonna 2019, mikä tuo alueelle 4000 uutta opiskelijaa. Turun TeknologiaKiinteistöt Oy:n ykköstavoitteena on Kupittaaan alueen sekä Turku Science Parkin kehittäminen ja heidän visionsa on samassa linjassa kaupungin suunnitelmien kanssa.

Turku Science Parkia vertailtiin muihin suomalaisiin ja ulkomaalaisiin tiedepuistoihin benchmarkingin avulla, jotta saatiin selville onko muiden tiedepuistojen palvelutarjonnassa jotain sellaista, millä myös Turku Science Park pystyisi erottautumaan sekä lisäämään asiakasmääriä. Benchmarkingista saatujen tulosten perusteella saatiin pohja kyselyiden vastausvaihtoehdoille. Kyselyiden avulla haluttiin selvittää, vastaavatko asiakkaiden toiveet sekä toimeksiantajan visiot alueelle toisiaan. Kyselyistä saatujen vastauksen perusteella voidaan todeta, että sekä toimeksiantajan että kaupungin visiot vastaavat hyvin toiveita, joita asiakkailla on aluetta kohtaan.

Tiedepuistot ovat kiinteistökonsepteja, joiden tarkoitus on luoda lisäarvoa asiakkaalle yritysten verkostoitumisen ja erilaisten yhteistyömahdollisuuksien kautta. Asiakkaat ovat kaiken liiketoiminnan keskipiste ja ihmiset etsivät yhä enemmän kokonaisratkaisuja, joilla tavoittaa palvelut ja tuotteet nopeasti ja vaivatta. Tiedepuiston menestymisen kannalta on ratkaisevaa, minkälaisia yrityksiä sinne valitaan, miten synergian syntymistä tuetaan ja kuinka sitouttaa yritykset verkoston yhteisiin tavoitteisiin. Toiminnan fokus on oltava

asiakkaan toiveissa ja palvelujen kehittämisessä. Parhaimmillaan verkoston yritysten palvelut tukevat toisiaan ja vastaavat asiakkaan tarpeisiin.

Turun TeknologiaKiinteistöt Oy:llä on visio Turku Science Parkista tulevaisuudessa uutena kaupunkikeskittymänä, joka tarjoaa asiakkailleen lähes kaiken. Visio on mahdollista toteuttaa, mikäli tehdään oikeita ratkaisuja yritysten valinnassa ja pidetään huolta yritysten välillä vallitsevasta yhteistyöstä ja tasapainosta, toimitaan yhteistyössä kaupungin ja lähellä sijaitsevien oppilaitosten kanssa ja ennen kaikkea kuunnellaan asiakasta.

LÄHTEET

Nettilähteet

CambridgeSciencePark. Viitattu 11.2.2016. <http://www.cambridgesciencepark.co.uk/>

Maggioni, M. 2002. Clustering Dynamics and the Location of High-Tech-Firms. Viitattu 11.2.2016. <https://books.google.fi/books?id=vhryCAAAQ-BAJ&pg=PA212&lpg=PA212&dq=science+park+pros+and+cons&source=bl&ots=CiL59Z3X50&sig=d5U42aPyL7JdO5EQD2halarF-fs&hl=fi&sa=X&ved=0ahUKEwim9qmXyOzKAhUj-MZoKHULsBAcQ6AEIGTAA#v=onepage&q&f=false>

Metropolia Ammattikorkeakoulu 2012. Rakennus- ja Kiinteistöalan tulevaisuuden näkymiä. Viitattu 9.2.2016. <http://www.metropolia.fi/koulutusohjelmat/rakennus-ja-kiinteistoala/julkaisut/>

Riihimäki, M. & Siekkinen, H. 2002. Asiakastarpeet kiinteistöliiketoiminnassa. Liike- ja toimisto-kiinteistöt. Valtion Teknillinen Tutkimuskeskus. Viitattu 9.2. <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2002/T2125.pdf>

SurveyMonkey. Ohjeita kyselytutkimuksen laatimisen jokaiseen vaiheeseen. Viitattu 12.3.2016. www.fi.surveymonkey.com > Esimerkkejä > Kyselytutkimusvinkit.

University World News. Global: What makes science parks successful. Viitattu 12.1.2016. <http://www.universityworldnews.com/article.php?story=2011050709095848>

Kirjalähteet

Helander, N.; Kujala, J.; Lainema, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kotler, P.; Armstrong, G. 2010. Principles of Marketing. New Jersey: Pearson Education.

Leväinen, K. 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pahkinen, E. 2012. Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistoanalyysi. Jyväskylä: JULPU.

Putto, Miika. 2013. Kiinteistöjohtaminen. Aalto Yliopiston luento 17.9.2013. Turun Ammattikorkeakoulussa.

Ronkainen, S.; Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

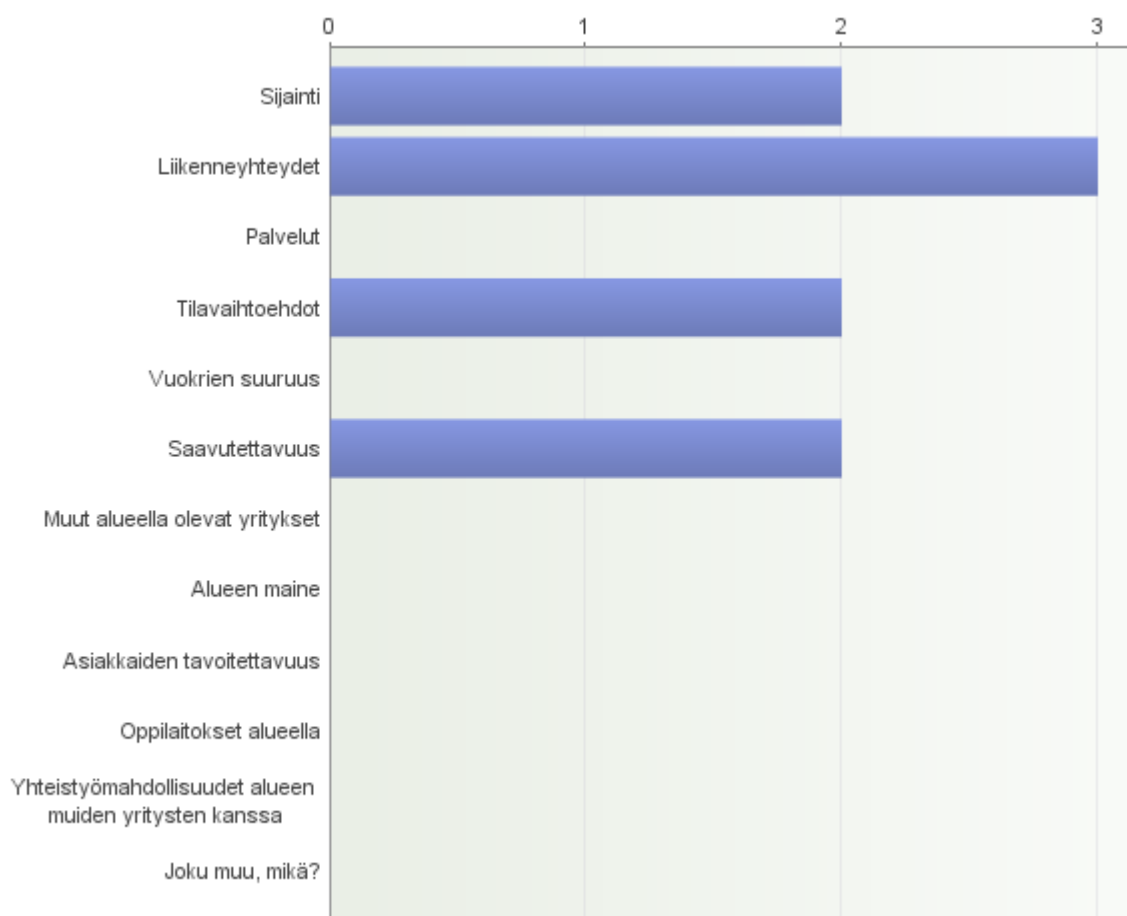
Toivola, T. 2006. Verkostoituva yrittäjyys. Strategiana kumppanuus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Liite 1 Kysely Turku Science Parkin alueella toimiville yrityksille

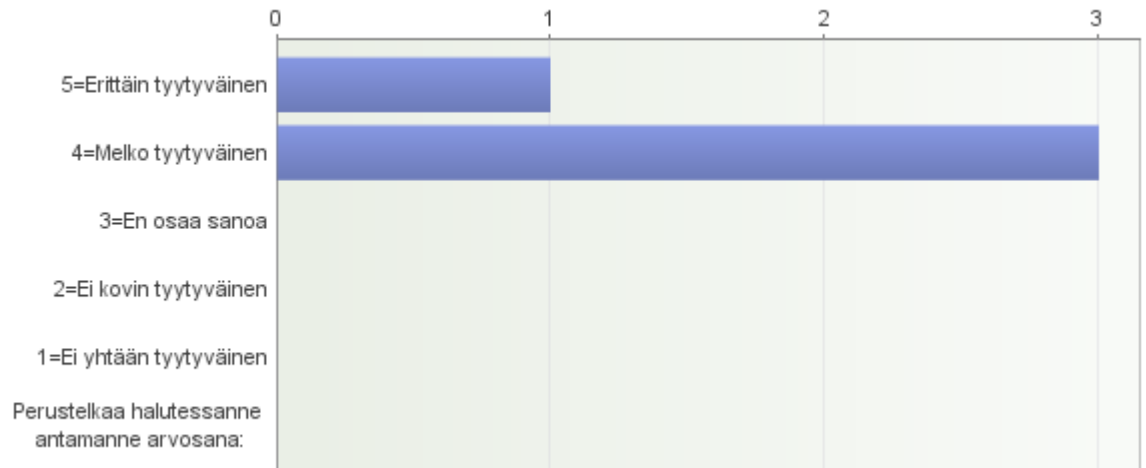
1. Miksi olette valinneet Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen?

Vastaajien määrä: 4



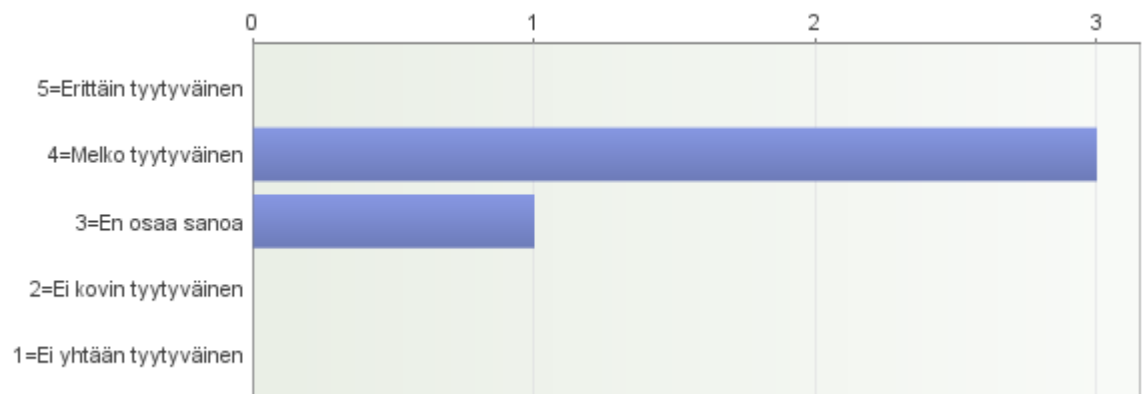
2. Oletteko olleet tyytyväisiä ratkaisuun?

Vastaajien määrä: 4



3. Kuinka tyytyväisiä olette olleet Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen palveluihin?

Vastaajien määrä: 4



4. Mihin Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen palveluihin olette olleet tyytyväisiä?

Vastaajien määrä: 4

- Kokoustiloja löytyy. Lounaspaikkoja myös.
- Lounasruokailu
- ruokailuvaihtoehdot
- Lounasruokailuun

5. Minkä palvelun nostaisitte alueen parhaaksi?

Vastaajien määrä: 4

- EOS
- Lounasruokailu
- ruokailupaikat
- Lounasruokailu

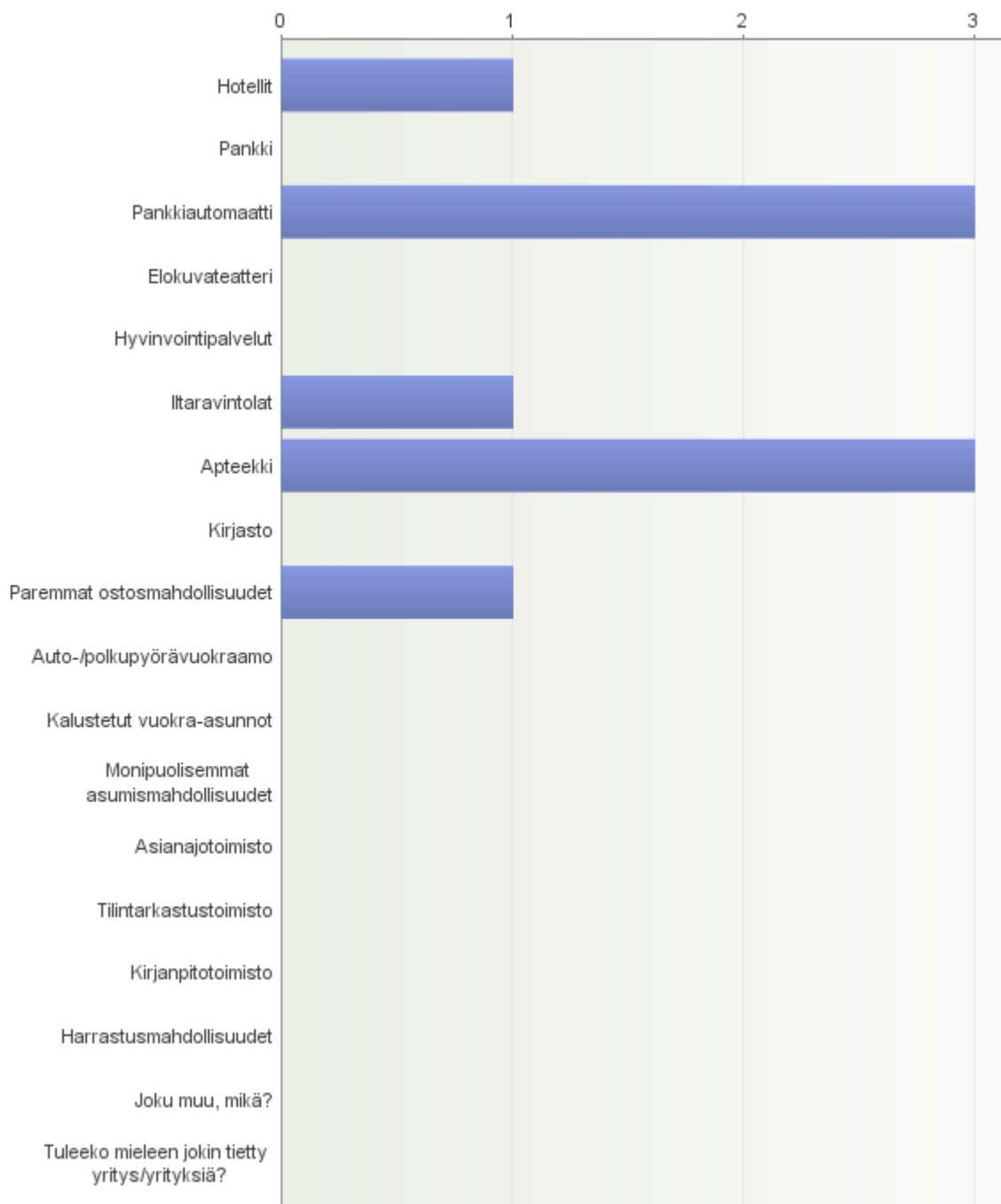
6. Mikä palvelu on ala-arvoinen?

Vastaajien määrä: 4

- EOS
- Vapaa/edullinen autopaikointus
- ilmaston toimimattomuus
- ?

7. Mitä palveluita kaipaatte alueelle?

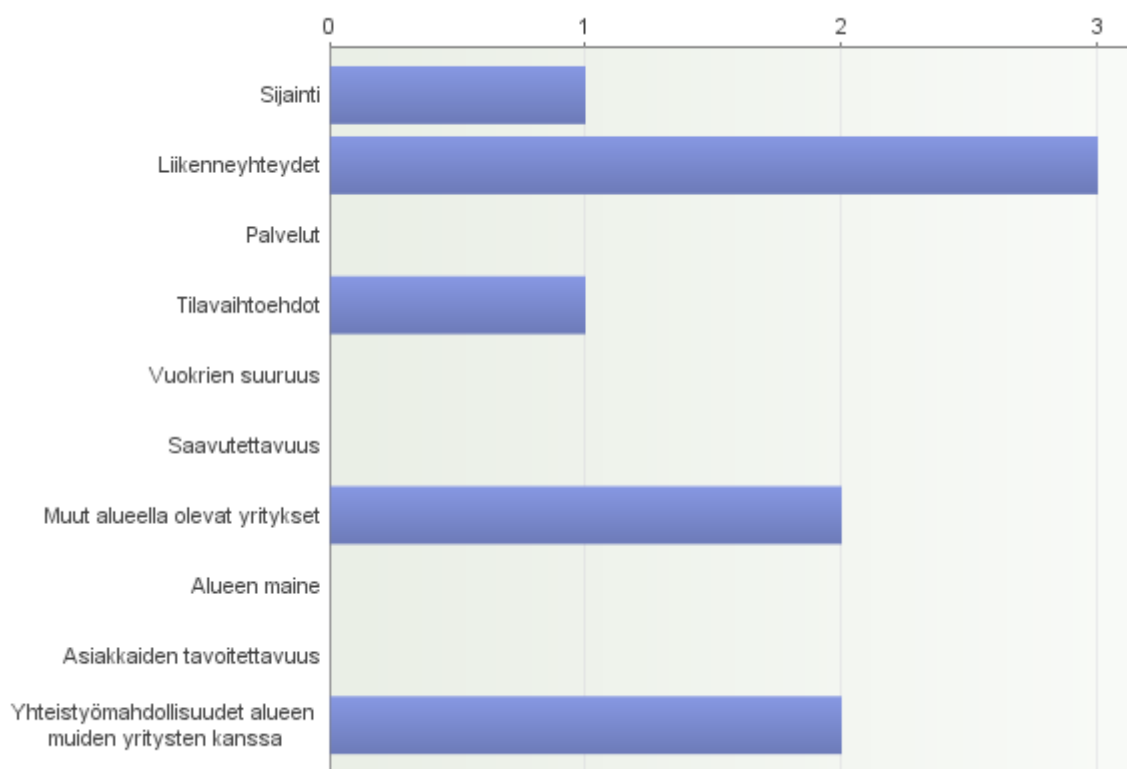
Vastaajien määrä: 4



Liite 2 Kysely Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueen kiinnostavuudesta

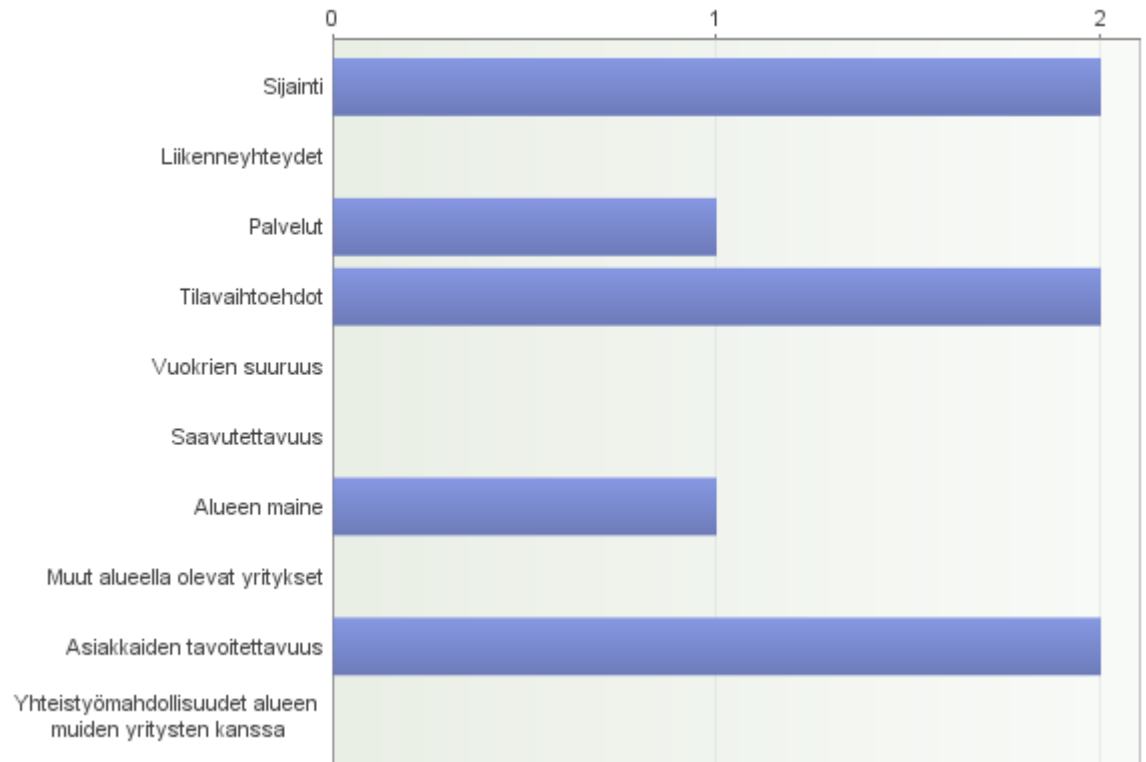
1. Mikä on mielikuvanne Turku Science Parkista ja Kupittaaan alueesta liiketoiminnan kannalta? Mikä tekee alueesta houkuttelevan?

Vastaajien määrä: 5



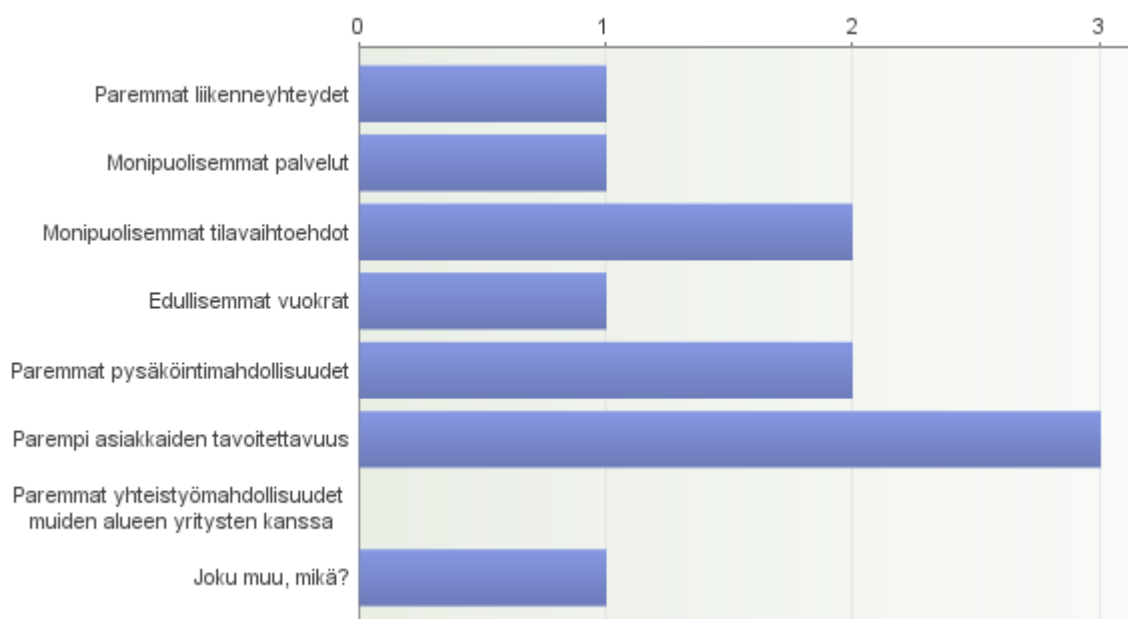
2. Miksi alue ei ole yrityksellenne houkutteleva?

Vastaajien määrä: 5



3. Mikä saisi teidät laajentamaan/siirtämään toimintanne Turku Science Parkin ja Kupittaaan alueelle?

Vastaajien määrä: 5



Avoimet vastaukset: Joku muu, mikä?

- ei mikä. Nyt liian ruuhkainen, autopaikkoja ei ole riittävästi, liian ahdas