

## SEUTUYHTEISTYÖ ON VÄLTÄMÄTÖNTÄ, JOTTA PALVELUT SÄILYISIVÄT

Julkisen ja yksityisen palvelutarjonta ovat Suomessa murrosvaiheessa. Sen taustalla on monia yhteiskunnallisia muutosilmiöitä, kuten väestön ikääntyminen, voimakas muuttoliike sekä ostovoiman ja palvelujen keskittyminen. Näiden ilmiöiden haittavaikutuksia voidaan vähentää kuntien yhteistyöllä, sähköisillä palveluilla ja uusilla palvelumodoilla. Asiat todetaan Kuluttajatutkimuskeskuksessa valmistuneissa Palvelut tietoyhteiskunnassa -projektin osatutkimuksissa, joissa yhdistyvät kotitalouksien, yrittäjien ja kuntapäätäjien kokemukset ja näkemykset palvelujen nykytilasta ja kehittämistarpeista.

Tutkimukset on toteutettu kolmella sijainniltaan, väestö- ja aluerakenteeltaan sekä tietotekniseltä kehitysvaiheeltaan toisistaan poikkeavalla seudulla. Tutkimuskuntina olivat Oulu, Hattula, Pieksämäki, Pieksämäen maalaiskunta ja Haukivuori. Aineistot kerättiin haastattelulla ja postikyselyllä.

### Kuntapäätäjien mielestä palvelutarjonnasta huolehditaan hyvin

Kaikkien tutkimuspaikkakuntien kuntapäätäjien mukaan lapsiperheiden tarvitsemista palveluista on huolehdittu hyvin. Ikääntyvien kuntalaisten tarvitsemien palvelujen tarjonnassa ollaan pyrkimässä avohoitopainotteiseen järjestelmään. Kun taloudellisessa ahdingossa olevat kunnat joutuvat priorisoimaan kuntalaisille tarjottavia palveluja, pyritään huolehtimaan ensisijaisesti kuntalaisten tarvitsemien lakisääteisten peruspalvelujen tarjonnasta. Kunnilla on käytössään entistä enemmän vaihtoehtoja palvelujen järjestämiseksi. Sähköisillä palveluilla nähdään olevan suuri merkitys kuntien palvelutarjonnassa. Rutiinipalvelujen automatisointi vapauttaa henkilökuntaa vaativampiin tehtäviin. Kuntapäätäjät odottavat myös yrityksiltä aktiivista panostusta sähköisiin palveluihin.

### Yrittäjät katsovat, että kaupallisten palvelujen tarjonta on vielä hyvä

Kaupallisten palvelujen tarjoajat pitivät oman alansa palvelutarjontaa tutkimuspaikkakunnilla riittävänä väestömäärään nähden. Väestökehitys tulee ohjaamaan kaupallisten palvelujen tulevaisuudennäkymiä. Muuttovoittoalueilla ja taajamissa sijaitsevat yritykset voivat keskittyä pääasialliseen toimintaansa, sillä palvelujen tarjonta on muutenkin monipuolista. Muuttotappioalueilla tai paikkakunnan syrjäisissä osissa yritykset joutuvat selviytyäkseen laajentamaan palvelutarjontaansa. Yritykset toimivat myös palvelujen tarjonnan kehittämistyön pioneereina. Palvelujen ennakkoluuloton yhdistely tuottaa uudenlaisia palvelukonsepteja, joita voidaan soveltaa laajemminkin. Sähköisten palvelujen tarjonta vaihtelee suuresti eri palveluissa. Mitä enemmän palveluun liittyy tavaraan ja henkilöön kohdistuvia asioita, sitä enemmän painottuvat perinteiset toimintatavat.

### Kotitalouksien mukaan palvelutarjonta on heikentynyt viime vuosina

Kaikilla paikkakunnilla pankki- ja postipalvelut olivat heikentyneet eniten. Erityisesti maaseudulla koettiin liikennepalvelujen heikentyneen. Kauppa- ja vapaa-ajan palvelut olivat puolestaan lisääntyneet kaupunkikunnissa ja niiden välittömässä läheisyydessä. Muiden palvelujen osalta paikkakuntakohtaiset erot vaihtelivat molempiin suuntiin. Etenkin haja-asutusalueilla asuvat kokivat palvelutason heikentyneen selvästi. Useimmat palvelutarjonnan ongelmat olivatkin luonteeltaan alueellisia, riippuivat kotitaloustyyppistä ja liittyivät palvelujen saavutettavuuteen. Kaikissa tutkimuskunnissa oli sellaisia palvelutarjontaan liittyviä epäkohtia, jotka selvästi lisäsivät kotitalouksien muuttoalttiutta. Lapsiperheillä on parhaimmat valmiudet käyttää Internet-palveluja. Ikääntyneiden laite- ja verkkoyhteydet, osaaminen ja motiivi ovat muita talouksia heikommat. Motivaatio kasvaa oppimisen myötä. Tutkimustalouksien lähes yksimielinen näkemys on se, etteivät verkko-palvelut voi korvata henkilökohtaista palvelua. Hyödyllisimpinä verkkopalveluina pidettiin yleisesti ajanvaraus- ja tilauspalvelua, opiskeluun, kirjastopalveluihin ja aikataulutietoihin liittyviä palveluja sekä reittivalintaa ja matkan suunnittelua. Kansalaisten verkkopalveluyhteiskuntaan on kuitenkin vielä pitkä matka. Se edellyttää kotitalouksilta sekä halua että taloudellista panostusta, josta vastineeksi tulee saada todellista hyötyä.

## Kunnilla suuret haasteet edessä

Väestömäärän muutokset aiheuttavat palveluongelmia sekä kasvavilla että taantuvilla alueilla. Palvelujen saatavuuden ja laadun arvioimiseksi tulisi ottaa käyttöön koko maan kattava seurantajärjestelmä, jolla voitaisiin seurata ainakin tärkeimpien peruspalvelujen tarjonnan alueellisia muutoksia.

Palveluverkoston ja palvelujen kohtuullisena pidetyn käyttömatkan välistä ristiriitaa ei ole mahdollista ratkaista rakentamalla lisää kiinteitä palvelupisteitä. Kaikissa tutkimuskunnissa sekä enemmistö kotitalouksista, että kaikki haastatellut kuntapäätäjät kannattivat seutuyhteistyön lisäämistä. Palvelutarjonta tulisi suunnitella paikallisten tarpeiden mukaan.

Kuntien väliset erot sähköisten palvelujen tarjonnassa ovat suuret. Verkkopalveluilla voidaan paikata palveluverkostoa, mutta sähköiset palvelut eivät voi laajassa mitassa korvata henkilökohtaisia palveluja. Palveluprosessit tulee sähköistää vain niiltä osin kuin se on tarpeellista. Tarpeellisuus voidaan määrittellä yksinomaan käytön, käyttöhalukkuuden ja -miekkyyden kautta.

Yleinen suuntaus on ollut kohti suurempia palveluyksiköjä. Keskitymiskehityksen mukanaan tuomaa asiointimatkojen kasvua voitaisiin kompensoida yhdistämällä kaupallisia ja julkisia palveluja enemmän. Yhteis palvelupisteideaa voitaisiin laajentaa kehittämällä kuntien ja seutukuntien omista tarpeista ja mahdollisuuksista lähteviä monipalvelukeskuksia.

Kunnallisen palvelutuotannon kehittäminen ja tehostaminen edellyttää yhteistyötä julkisen ja yksityisen sektorin välillä. Osa kunnallisista palveluista voitaisiin korvata palvelusetelillä kuntalaisten niin halutessa. Ongelmina ovat yksityisen palvelutuotannon puuttuminen etenkin pienissä kunnissa ja kuntien hankinta-osaamisen vähäisyys.

Kuntien on samanaikaisesti panostettava sekä henkilökohtaisten palvelujen säilyttämiseen että sähköisen palvelutuotannon kehittämiseen ja palvelujen käytön opastamiseen. Kaiken on tapahduttava myös entistä niukemmin resurssein. Kaikissa väestöryhmissä, mutta erityisesti ikääntyneissä on asiakkaita, jotka kaipaavat henkilökontakteja tavanomaisten arkisten palvelujen yhteydessä. He haluavat myös tulevaisuudessa säilyttää mahdollisuuden niihin. Sähköiset palvelut nähdään lisäpanostuksena. Vuorovaikutteisten laitteiden ja tietoyhteyksien tulisi olla halpoja, helppokäyttöisiä ja asiakkaiden tulisi vakuuttua voivansa turvallisesti asioida niiden kautta ennen kuin ne voisivat korvata henkilöpalveluja. Palvelujen tuotantajärjestelmien muutos edellyttää kunnilta markkinamekanismien ja arviointimenetelmien toteuttamista ja samanaikaisesti jatkuvasti muuttuvien tietoteknisten vaatimusten täyttämistä.

---

### Lisätietoja:

- Erikoistutkija Hannu Kytö, puh. (09) 7726 7766, hannu.kyto@kuluttajatutkimuskeskus.fi
- Erikoistutkija Leena Aatola, puh. (09) 7726 7712, leena.aatola@kuluttajatutkimuskeskus.fi
- Erikoistutkija Helena Tuorila, puh. (09) 7726 7733, helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi

### Julkaisut:

Tuorila Helena (2001) Lapsiperheet ja ikääntyvät palvelujen käyttäjinä. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisu 6/2001.

Kytö Hannu, Aatola Leena, Lehtinen Anna-Riitta (2003) Kotitalouksien palvelutarpeet ja palvelujen käyttö. Tutkimus kolmella aluerakenteeltaan erilaisella seudulla. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisu 4/2003.

Tuorila Helena (2002) Kaupallisten palvelujen tarjonta ja tulevaisuudennäkymät kehityssuunnitlaan erilaisilla paikkakunnilla. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisu 4/2002.

Tuorila Helena, Kytö Hannu (2003) Yhteistyöllä parempaan palveluun? Kuntapäätäjien näkemykset kunnan nykyisestä ja tulevasta palvelutarjonnasta. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisu 7/2003.

Kytö Hannu, Aatola Leena, Tuorila Helena (2003) Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimuskokonaisuuden loppuraportti, [www.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi).

Julkaisu voi tilata Kuluttajatutkimuskeskuksesta, PL 5, 00531 Helsinki, puh. (09) 7726 7718, [tilaukset@kuluttajatutkimuskeskus.fi](mailto:tilaukset@kuluttajatutkimuskeskus.fi). Julkaisut maksavat 16,80 €/kpl.