

YKSITYISET JA JULKISET PALVELUT KULUTTAJIEN ARJESSA

Kuluttajanäkökulman nostaminen mukaan palveluja koskevaan julkiseen keskusteluun on tärkeää, koska palveluja on tutkittu lähinnä palvelutuotannon ja palvelujen tarjoajien näkökulmasta. Kuluttajien tarpeiden tunteminen on kuitenkin välttämätön edellytys palvelujen tarkoituksenmukaiselle tuotannolle ja oikealle kohdentamiselle tulevaisuudessa todetaan Kuluttajatutkimuskeskuksessa julkaistussa keskustelualoitteessa Yksityiset ja julkiset palvelut kuluttajien arjessa - keskenään kilpaillen vai toisiaan täydentäen?

Keskustelualoitteessa tarkastellaan yksityisiä ja julkisia palveluja tarveperustaisesti kuluttajien näkökulmasta.

Henkilön ikä ohjaa palvelujen kysyntää

Yhteiskunnallinen kehitys sekä kuluttajien elämäntilanne, elinympäristö ja taloudelliset resurssit vaikuttavat palvelujen kysyntään ja tarjontaan. Yksittäisen kuluttajan näkökulmasta eniten palvelujen käyttöön vaikuttaa kuitenkin ikä, sillä se ohjaa palvelujen kysyntää lähes koko elämänkaaren ajan. Myös saman ikäluokan kuluttajien palvelutarpeet eroavat toisistaan. Osa kuluttajista suosii itsepalvelua ja osa arvostaa ja on valmis maksamaan henkilökohtaisesta palvelusta. Suurten ikäluokkien ikääntyminen on haaste, jota ei vielä kukaan ymmärretä riittävästi.

Kuluttajien tarpeiden tunteminen välttämätöntä

Kuluttajapalveluiden tuotanto perustuu pitkälti yksityisten ja julkisten palvelujen väliseen työnjakoon. Yhteistyössä nämä sektorit pystyisivät varmaan tarjoamaan kattavammat ja tasokkaammat palvelut. Yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyön määrää ja tiiviyyttä tulisi aktiivisesti kehittää. Palvelujen tuotannon lähtökohtana tulisi olla kuluttajien tarpeet ja niiden muutosten tunnistaminen eikä palveluja tuottavan järjestelmän omat tarpeet kuten nykyisin. Kuluttajille on palvelujen tarjoajatahoa tärkeämpää saatavien palvelujen hyvä laatu. Kuluttajilla on kuitenkin selvä näkemys palvelujen tarjoajatahosta. Heidän mielestään kunnan ja julkisen sektorin tehtävänä on kaikkien peruspalvelujen tarjoaminen ja yksityisen sektorin tehtävänä on näitä täydentävien palvelujen tarjoaminen.

Kuka palvelut tarjoaa ja kuka ne rahoittaa?

Keskustelu palvelujen riittävydestä ja rahoituksesta ei riitä todetaan keskustelualoitteessa. Keskustelua tulisi käydä myös siitä mikä on se julkisen palvelutuotannon perustaso, joka kansalaisille heidän asuinpaikastaan ja sosiaalisesta asemastaan riippumatta taataan sekä mikä on se kustannusvastuu, johon jokaisen kansalaisen tulee sitoutua?

Lisätietoja: erikoistutkija Helena Tuorila, Kuluttajatutkimuskeskus, puh (09) 7726 7733, helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi

Tilaukset: Keskustelualoitetta Yksityiset ja julkiset palvelut kuluttajien arjessa – Keskenään kilpaillen vai toisiaan täydentäen?, Raija Järvinen ja Helena Tuorila voi tilata Kuluttajatutkimuskeskuksesta, PL 5, 00530 Helsinki, puh (09) 7726 7718, eija.niiranen@kuluttajatutkimuskeskus.fi.
Julkaisu maksaa 11,70 €