

2. PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUDEN KÄSITE JA ULOTTUVUUDET

MANU RANTANEN, ILKKA LEHTOLA, TORSTI HYYRYLÄINEN JA MERVI J. HILTUNEN

Tässä luvussa määritellään ja jäsennetään lyhyesti palvelun käsitettä ja tarkastellaan syvemmin palvelujen saavutettavuutta maaseutuympäristössä. Saavutettavuutta käsitellään laajemmin ihmisten arjen ja vapaa-ajan näkökulmista ja sitä avataan painotetusti etäisyyden ja liikkumisen käsitteiden avulla. Saavutettavuutta tarkastellaan erikseen maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden näkökulmista.

2.1 MITÄ PALVELU ON?

Palvelujen saavutettavuuden käsitettä määriteltäessä tulee olla käsitys siitä, mitä palvelu on. *Palvelu voidaan ymmärtää vuorovaikutteisena toimintana, jossa palvelun tuottaja soveltaa omaa kompetenssiaan palvelun kuluttajan hyödyksi* (vrt. Maglio & Spohrer 2007). Kuvan 2 mukaisesti palvelu voidaan siis nähdä vuorovaikutuksena ja vaihdantana tuottajan ja kuluttajan välillä. Vaihdannassa on erityisesti kyse arvon luonnista. Siinä kuluttaja saa tarpeidensa tai ongelmansa mukaisen ratkaisun, tuottaja puolestaan korvauksen. Vuorovaikutuksessa liikkuu molempiin suuntiin myös tietoa. Tuottaja saa asiakaskontaktien myötä tietoa esimerkiksi asiakkaiden tarpeista ja mieltymyksistä. Tätä pidetäänkin palvelujen kehittämisen kannalta ensiarvoisen tärkeänä (ks. Spohrer ym. 2007; Brax 2006).

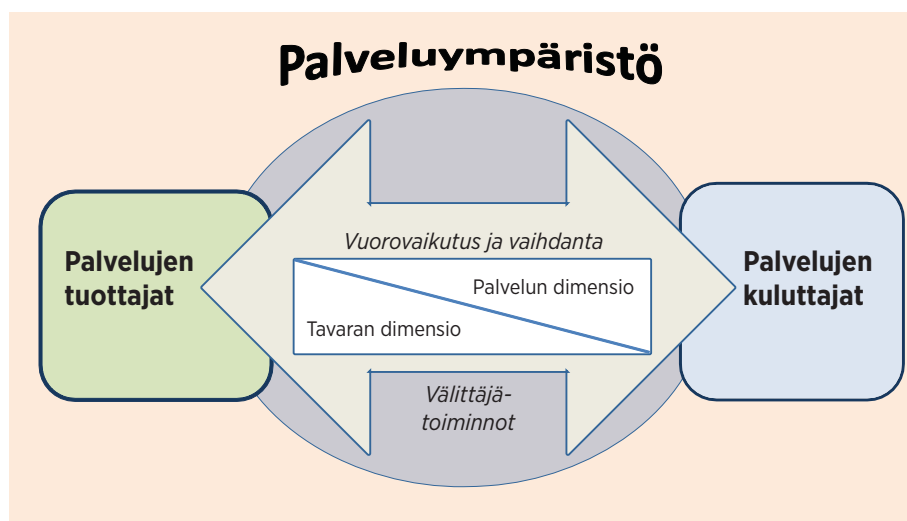
Viime aikoina on keskusteltu paljon *palvelujärjestelmien* tai *palveluympäristöjen* tarkastelun merkityksestä. Palvelu-

ympäristö voidaan nähdä laajana arvonluonnin ja vaihdannan järjestelmänä, johon palvelujen tuottajien ja kuluttajien lisäksi luetaan kuuluviksi erilaisia sidosryhmiä, teknologioita, normeja ja muuta informaatiota (Maglio & Spohrer 2007).

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan palveluympäristöjä eri aluetasoilla (kylä, kunta, seutu tai alue). Maaseutu voidaan nähdä tiettyjä erityispiirteitä sisältäväksi palveluympäristöksi, jossa esimerkiksi vakituisten asukkaiden ja vapaa-ajan asukkaiden palvelutarpeiden ja palvelujen käyttötapojen suhde on erityisen tärkeä. Mitä pidempiä aikoja vapaa-ajan asukkaat viettävät mökeillään, sitä enemmän he vaikuttavat maaseudun palveluympäristön muotoutumiseen.

Palvelutuotetta voidaan tarkastella tavaran ja palvelujen dimensioiden näkökulmista. Tuotteiden palvelupitoisuus on viimeisinä vuosikymmeninä jatkuvasti kasvanut. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi myytävän tavaran ohella tarjotaan siihen kytkettyä palvelua, jonka kautta tuotteen arvo kasvaa. Mitä suurempi osuus tuotteesta on palvelua, sitä merkittävämpää on se, että palvelutuote vastaa kuluttajan tarpeisiin ja kysyntään oikealla tavalla. Tällöin myös saavutettavuudesta tulee yksi palvelun laatutekijä.

Palvelujen saavutettavuuden kannalta onkin tärkeätä analysoida juuri erilaisten palvelutuotteiden luonnetta mainittujen kahden dimension näkökulmasta. Mikäli tuotteen palvelupitoisuus on erityisen korkea, niin silloin sen hyvästä saavutettavuudesta tulee palvelun keskeinen osatekijä. Esimerkiksi hyvää palvelua – hyvää palvelun saavutettavuutta – on se, kun palvelua on tarjolla silloin, kun asiakkaat sitä tarvitsevat, ja sil-



Kuva 2. Palvelutuotteet vuorovaikutuksena ja vaihdantana.