

kulttuuriset tekijät, kuten se, kuinka niistä on totuttu tiedottamaan.

Yksityisten palvelujen saavutettavuudella kuvataan siis palvelujen kuluttajiin, palvelujen tarjoajiin ja alueiden ominaisuuksiin liittyvien tekijöiden välisiä suhteita. Monissa tutkimuksissa on tarkasteltu esimerkiksi sitä, kuinka hyvin päivittäistavarapalvelut ovat saavutettavissa maan eri osissa tai kuinka yhdenvertaisia ovat julkisten palvelujen käyttömahdollisuudet eri ihmisryhmien sosiaalisista, taloudellisista, tiedollisista tai fyysisistä esteistä huolimatta<sup>1</sup>. Lähellä tätä tulkintaa termistä on esteettömyyskäsite, jolla kuvataan fyysisesti toimintarajoitteisten ihmisten mahdollisuuksiin saada palveluja.

Spåre ja Pulkkinen (1997, 49) ovat määritelleet kauppalvelujen saavutettavuuden *vaivaksi, jonka kotitalous kokee tavaroita hankkiessaan*. Päivittäistavaroiden saavutettavuustekijät he jakavat kolmeen kokonaisuuteen:

- Ympäristötekijät: etäisyys, tiestö, maasto, liikkumismahdollisuudet, tavarapaino, vuodenaajat, tekniikka;
- Myymälöiden ominaispiirteet: aukioloaika, henkilökohtainen palvelu, kotiinkuljetus, hintataso, tuoterunsaus, mainonta, myymälän lay-out, kassatoiminnot;
- Kotitalouskohtaiset saavutettavuustekijät: kotitalouden rakenne, kulutustarpeet, tulotaso, auton käyttömahdollisuus, liikkumismahdollisuudet, elämänvaihe, tiedot ja taidot, kulttuuri. Kauppapalvelujen käyttämisen useiden lisäksi niiden hankkimisen koettuun hankaluuteen vaikuttavat vammat ja sairaudet ja se, jos perheessä on pieniä lapsia.

Päivittäistavarakaupasta poiketen monet palvelut ovat luonteeltaan aineettomia ja prosessimuotoisia ja siksi erilaisten palvelujen saavutettavuustekijätkin poikkeavat jonkin verran toisistaan. Palvelujen tarjonnan luonteena on nimenomaan vähentää asiakkaalle koituvaa vaivaa, joten palvelujen hyvä saavutettavuus on itsessään hyvää palvelua. Palvelut eivät välttämättä tapahdu palvelun tarjoajan omistamassa tai muussa kiinteässä paikassa, millä on erityisesti merkitystä maaseudulla, jossa pitemmät etäisyydet aiheuttavat kustannuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi kiinteistöjen ja tiestön huoltoon liittyvät palvelut sekä kiertävät palvelut.

Koska monia palveluja kuitenkin tarjotaan vain keskuksissa, on välimatka asunnon ja palvelun välillä merkittävin fyysiseen saavutettavuuteen vaikuttava tekijä. Välimatkaan ja sen laatuun vaikuttavat vesistöisyys ja teiden kunto, minkä vuoksi matka-aika kuvaa saavutettavuutta usein pelkkää välimatkaa paremmin. Saavutettavuus on subjektiivista ja sen kokemiseen vaikuttaa suuresti se, minkälaiset ovat henkilön fyysiset ja taloudelliset mahdollisuudet liikkua. Suurin yksittäinen asia varsinkin maaseudun olosuhteissa on se, onko henkilöllä käytössään auto.

*Julkisen liikenteen palvelut* ovat keskeinen palvelujen saavutettavuuden osatekijä maaseudulla varsinkin autottomien

asukkaiden kannalta. Maaseudulla julkisia liikennevälineitä ovat tieliikenteen linja-autot, pikkubussit ja taksit, raideliikenteen junat sekä vesiliikenteen lautat, lossit ja yhteysalukset. Myös lentoliikenne on osa joukkoliikenneverkostoa, mutta se on tässä yhteydessä jätetty tarkastelun ulkopuolelle. Joukkoliikenteellä tarkoitetaan tässä yleisesti käytettävissä tai tilattavissa olevaa, useiden ihmisten kuljettamiseen tarkoitettua julkista liikennettä ja kutsujoukkoliikennettä. Tässä raportissa termejä joukkoliikenne ja julkinen liikenne käytetään yhtäläisessä merkityksessä. Kaikki julkinen liikenne toimii luvanvaraisesti, joko markkinaehtoisesti tai julkishallinnollisten palvelusopimusten mukaisesti.

Palvelujen saavutettavuus -keskustelussa ovat siis korostuneet *asukkaan ja asiakkaan näkökulmat*. Julkisen palvelun kannalta on tärkeää se, onko kyseessä kunnan asukas. Markkinaehtoisissa palveluissa keskiössä on asiakas tarpeineen ja mahdollisuuksineen. Nykyisin tosin myös julkisella sektorilla esimerkiksi palvelusetelin käyttöönotto on lisännyt asukkaiden omia valintamahdollisuuksia niin, että he voivat hyödyntää markkinaehtoisia palveluja ja saada siihen yhteiskunnan tukea.

Saavutettavuus voidaan ymmärtää myös *alueen ominaisuutena*. Näin ajateltuna alueen ominaisuudet helpottavat tai vaikeuttavat prosesseja, jotka ovat olennaisia esimerkiksi innovaatioiden syntyminen kannalta. Weibullin (1980) mukaan näitä saavutettavuuden ulottuvuuksia ovat läheisyys, alueellisen vuorovaikutuksen helppous sekä vuorovaikutus- ja kontaktointimahdollisuudet eri aktiviteetteihin. Saavutettavuus kuvaa tällöin jonkin asian saatavilla olevuutta, sen houkuttelevuutta ja lisäksi saavuttamisen kustannuksia. Aika on kriittinen etäisyyttä ilmentävä tekijä (vrt. Andersson & Karlsson 2004).

Palvelujen saavutettavuus voidaan edellä kuvatun perusteella tiivistää seuraaviin osatekijöihin:

- *Asukkaaseen* liittyvät tekijät, kuten palvelutarpeet, arvot ja asenteet sekä taloudelliset, henkiset ja fyysiset mahdollisuudet päästä palvelun piiriin.
- *Asumiseen* liittyvät tekijät, kuten asuinpaikan sijainti.
- *Palvelutarjontaan* liittyvät tekijät, kuten palvelutarjonnan sijainti, aukioloajat, laatu, valikoima, hinta, tiedottaminen ja palvelukulttuuri.
- *Alueeseen* liittyvät tekijät, kuten etäisyydet, tiestön laatu ja joukkoliikenteen toimivuus.
- *Hallinnolliset* tekijät, kuten se, onko palvelu luokiteltu peruspalveluksi, kuinka saavutettavuutta tuetaan julkisin varoin, mikä on kunnan laajuus ja miten em. asiat on järjestetty alueella.
- *Sosiaaliset* tekijät, kuten minkälaisia ovat sosiaaliset verkostot, kimpakyytimahdollisuudet ja tiedonsaantimahdollisuudet paikallisista palveluista.

<sup>1</sup> Ks. esim. [www.saaavutettava.fi](http://www.saaavutettava.fi). Sivusto julkaisee uutisia ja kirjoituksia saavutettavuudesta ja web-standardeista. Lisäksi tavoitteena on tarjota keskitetysti tietoa niistä web-julkaisun suosittelavista toimintatavoista, joilla varmistetaan, että verkkosivut ja -palvelut ovat yhtäläisesti kaikkien ulottuvilla.