

MANU RANTANEN JA TORSTI HYYRYLÄINEN
Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti

Vapaa-ajan asukkaat paikallisia palveluympäristöjä muovaamassa

Usien vapaa-ajan asuntojen määrän kasvu on 2000 -luvulla ollut voimakkainta harvaan asutulla maaseudulla ja ydinmaaseudulla, siis alueilla, joilla vakituinen asutus on vähenemässä (Ponnikas ym. 2011). Vapaa-ajan asumisessa on mökkien määrän lisääntymisen lisäksi tapahtumassa muutoksia, joilla on tärkeä merkitys maaseudun kehitykselle. Merkittävä osa vapaa-ajan asuntojen omistajista on juuri eläköitynyt tai eläköityy lähivuosina. Monet heistä lisäävät mökillä viettämäänsä aikaa. Tulevaisuudessa tapahtuu monia sukupolvenvaihdoksia ja mökkikauppoja. Suuri osa vapaa-ajan asunnoista tarvitsee peruskorjausta lähivuosina. Iso kysymys on, kuinka nämä muutokset heijastuvat mökkien käyttötapoihin ja lähialueiden palvelujen käyttöön.

Kouvolan seutukaupungin syntyessä vuoden 2009 alussa tuli siitä samalla Suomen kolmanneksi suurin kesämökkikunta. Myös Mikkelin kaupunki on tällä hetkellä kymmenen suurimman kesämökkikunnan joukossa. Kun siihen vuoden 2013 alussa liittyvät Ristiina ja Suomenniemi, siitä tulee Tilastokeskuksen (2011) mukaan Suomen suurin mökkikunta 10108 mökillään. Kaupunkien laajuuden vuoksi pelkkä mökkien määrä ei kuitenkaan kerro vapaa-ajan asukkaiden merkityksestä kuntien eri osissa. Esimerkiksi Kouvolan kaupungin pohjoisosa on hyvin tiheää vapaa-ajan asutusaluetta, kun taas kaupungin eteläosassa mökkejä on melko vä-

hän. Eroa selittää pohjoisosan vesistöisyys. Kuinka merkityksellisinä vapaa-ajan asukkaat nähdään kaupungin kehitykselle, riippuu muun muassa siitä, millainen on vapaa-ajan asuntojen ja vakituisten asuntojen määrän suhde. Esimerkiksi vuonna 2010 mökkien määrän suhde kaikkien asutokuntien määrään oli Kouvolassa 17,4 %, mutta naapurikunnassa Iitissä peräti 75,2 % (Tilastokeskus 2011). Kyseessä on kuitenkin sama, kuntarajat ylittävä vapaa-ajan asumisen alue.

Erityisesti vapaa-ajan asumisen ydinalueilla, kuten Kouvolassa ja Mikkelissä, on syytä varautua edellä kuvattuun muutokseen. Kaupunkien toiminnan kannalta tämä koskee sekä julkisia palveluita, ennen kaikkea sosiaali- ja terveys- ja teknistä sektoria että elinkeinopolitiikkaa. Yritysten ja kylien kehittymisen kannalta erityisen suuria lupauksia sisältyy vapaa-ajan asukkaiden palvelukäytön todennäköiseen kasvamiseen. Jo tällä hetkellä vapaa-ajan asukkaiden palvelujen käyttö suo vakituksille asukkaille työtilaisuuksia ja parantaa maaseutualueiden palvelutarjontaa.

Palvelujen saavutettavuus ja paikalliset palveluympäristöt

Suomalaisessa yhteiskunnassa on ollut jo vuosikymmeniä trendinä palvelusektorin kasvu. Palveluverkon harveneminen, väestön ikääntyminen ja

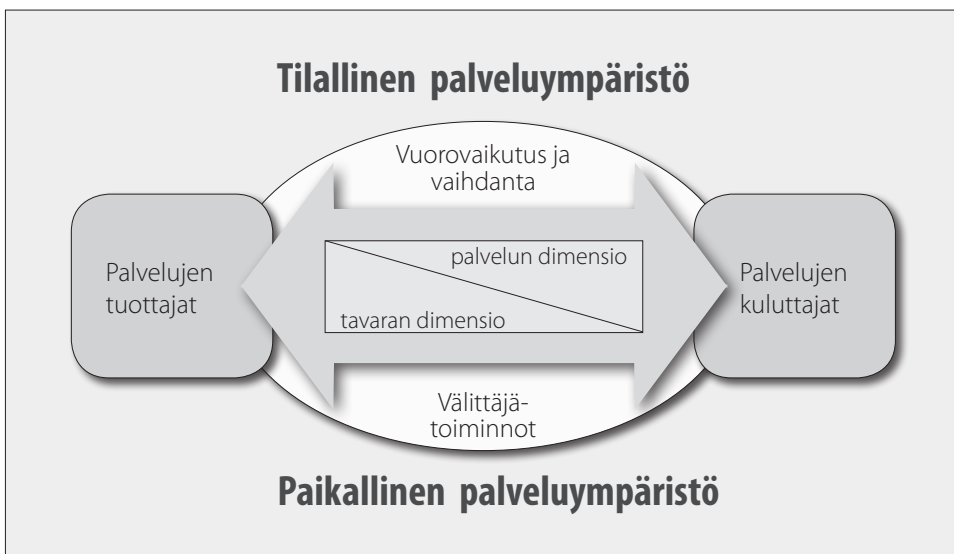
julkisten liikenneyhteyksien heikentyminen ovat koko yhteiskunnalle suuria haasteita. Tällä on suuri merkitys myös maaseutualueiden kehitykselle. Palvelujen *saavutettavuuden* käsitteellä on kuvattu niitä fyysisiä, sosiaalisia ja taloudellisia esteitä ja mahdollisuuksia, joita asukkaat kokevat palvelujen saamisessa. Kyse ei ole ainoastaan fyysisistä etäisyyksistä palveluihin, vaan esimerkiksi asukkaiden elämäntilanteeseen liittyvistä palvelutarpeista ja sosiaalisiin suhteisiin liittyvistä mahdollisuuksista saada tietoa palveluista. Palvelujen saavutettavuuteen vaikuttavat sekä alueiden erityispiirteet että palvelujen määrälliset ja laadulliset ominaisuudet. Merkittävin yksittäinen saavutettavuuteen vaikuttava asia maaseudulla on matka- ja aikaetäisyys palvelukeskittyisiin. Tähän liittyy kysymys palvelujen käytön autoriippuvuudesta (Rantanen ym. 2012).

Vapaa-ajan asukkailla on maaseudun vakituisiin asukkaihin verrattuna keskimäärin paremmat mahdollisuudet liikkua ja hankkia palveluja, koska he liikkuvat yleensä omalla autollaan ja ovat myös keskimääräistä parempituloisia. Vapaa-ajan asukkaiden palvelujen saavutettavuudessa etäisyyden sijaan korostuu palvelujen kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen. Siihen vaikuttavat palvelujen, vaki-

tuisen asuinpaikan ja mökin sijainnit sekä tiedon saaminen palveluista. Vapaa-ajan asukkaiden suhde mökkikuntaan vaihtelee esimerkiksi siitä riippuen, onko heillä aiempia sidoksia alueelle vai ei. Merkittävä ero ryhmien välillä on siinä, että vakituiset asukkaat ja ne, joilla on aiempia juuria alueelle, ovat yleensä paremmin tietoisia palvelutarjonnan sijainnista ja laadusta kuin alueelle uusina tulleet vapaa-ajan asukkaat.

Tarjottavissa tuotteissa on tavaran, mutta yhä merkittävämpänä myös palvelun ulottuvuus. Palvelu on vuorovaikutteista toimintaa, jossa palvelun tuottaja soveltaa omaa tieto-taitoaan kuluttajan hyödyksi ja saa siitä korvauksen. Yrittäjät saavat asiakaskontaktien kautta tietoa asiakkaiden tarpeiden ja mieltymysten muutoksista ja pystyvät vastaamaan niihin lisäämällä omaa pätevyytään tai verkottumalla sellaisten yrittäjien kanssa, jotka pystyvät vastaamaan muuttuvaan kysyntään. Palvelutarjonnan ja palvelujen kysynnän välinen vuorovaikutus ilmenee tietyissä palveluympäristöissä (kuva 1).

Palveluja voidaan tarkastella arvonluonnin ja vaihdannan järjestelmänä, jossa palvelujen tuottajien ja kuluttajien lisäksi muun muassa eri sidosryh-



KUVA 1. Maaseudun palveluympäristön osatekijät

mät, teknologiat, normit ja tiedon lajit ovat vuoro-vaikutuksessa keskenään. (ks. Spohrer ym. 2007). Palveluympäristö on puolestaan laajempi käsite, jolla pyritään huomioimaan erityisesti paikalliseen palvelukulttuuriin, palveluliiketoiminnan osaamiseen sekä toimintatapoihin liittyviä tekijöitä.

Palveluympäristö voidaan hahmottaa toisaalta laajempaan tilalliseen kokonaisuutena, johon kuuluvat palveluketjujen ylipaikalliset piirteet, markkinat ja niiden ohjaus. Toisaalta palveluympäristöllä on aina myös paikallinen ulottuvuutensa. Paikallisen palveluympäristön hallinta liittyy yritysten kilpailukykyyn niiden pyrkiessä luomaan paikallisuuteen tukeutuvia tuotebrändejä. Yksittäisten palveluyritysten kohdalla ylipaikallisten sidosten voimakkuus vaihtelee. Voimakkaasti ketjuuntu-neena palvelukonseptina voidaan pitää esimerkiksi ABC-liikennemyymäläketjua, joka vaikuttaa vahvasti myös maaseudun paikalliseen palvelutarjontaan (Mäntylä ym. 2011). Esimerkiksi monet kyläkaupat puolestaan luovat koko imagonsa juuri paikallisuuden varaan.

Maaseutukyliä, kuntia tai seutuja voidaan tarkastella tiettyjä erityispiirteitä sisältävinä paikallisina palveluympäristöinä. Vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palvelutarpeiden ja palvelujen käyttötapojen muutoksilla on merkittävä vaikutus niiden kehittymiseen. Mitä pidempiä aikoja vapaa-ajan asukkaat viettävät mökeillään, mitä monipuolisemmin he käyttävät alueen palveluja ja mitä enemmän heidän palvelujen käyttönsä eroaa vakituisten asukkaiden palvelujen käyttötavoista, sitä enemmän he vaikuttavat paikallisen palveluympäristön muotoutumiseen.

Palveluyritykset eivät kaikkialla ole tunnistanee maaseudun palvelukäytön muutoksia ja toimivat siksi perinteisin muodoin. Tästä ketteryyden puutteesta johtuen maaseudun palveluympäristöt eivät aina pysty vastaamaan uudentyyppiseen kysyntään, mikä johtaa vapaa-ajan asukkaiden tarvitsemien palvelujen heikkoon saavutettavuuteen. On myös mahdollista, että vapaa-ajan asukkaat tottuvat tiettyyn palvelukulttuuriin, eivätkä edes oleta sen parantuvan. Tässä tapauksessa he eivät aktiivisesti muuta paikallista palveluympäristöä. Koska vapaa-ajan asukkaat myös liikkuvat paljon, he hakevat palveluja joustavasti keskuksista, mök-

kimatkan varrelta ja kotikunnastaan. Vapaa-ajan asunnon lähialue jää tällöin hyötymättä palvelukäytön muuttumisesta ja kasvusta. Alueet, jotka pystyvät tarjoamaan uusia palveluja, hyöttyvät puolestaan paitsi lisääntyvinä työmahdollisuuksina, myös parempana palvelutasona ja viime kädessä parempana alueellisena kilpailukykenä.

Edellä esitettyyn perustuen voidaan sanoa, ettei ole itsestään selvää, että muuttunut palvelukäyttö välittyy maaseudun yrityksille. Vaikka vapaa-ajan asukkailla on todistetusti halukkuutta paikallisten palvelujen käyttöön mökkien lähellä (Rantanen ym. 2009), siihen vastaaminen edellyttää palveluympäristöjen aktiivista kehittämistä ja erityisesti välittäjätoimintoihin panostamista. Esimerkkinä välittäjätoiminnasta voidaan esittää *palvelumuotoiluprosessien* toteuttaminen. Niissä kehitetään yhdessä yrittäjien ja kuluttajien kanssa joko olemassa olevia palveluja tai innovoidaan uusia. Tavoitteena ovat sellaiset yksityiset palvelut, jotka sekä vastaavat paremmin asiakkaan tarpeisiin että ovat liiketoiminnallisesti kiinnostavia ja kannattavia (Hyyryläinen ym. 2012).

Seuraavassa esittelemme ensin joitakin Kouvolan vapaa-ajan asukaskyselyn tuloksia. Kyselyn aiheena olivat muun muassa vapaa-ajan asukkaiden palvelujen käyttö ja palvelujen saavutettavuuden ongelmat. Tämän jälkeen tuomme esiin yhden mahdollisen tavan ratkaista paikallisen palveluympäristön kehittämistä, eli esittelemme Mikkelin seudulla kokeillun palvelumuotoilun menetelmän, roolipelimetodin. Lopuksi hahmottelemme paikallisten palveluympäristöjen kehittämisen haasteita.

Vapaa-ajan asukkaiden näkökulma palvelujen saavutettavuuteen

Kouvolan vapaa-ajan asukkaiden palvelukäytön tutkimus toteutettiin kesällä 2011. Tapaustutkimus toteutettiin *Palveleva maaseutu? Maaseudun palvelujen saavutettavuus vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden näkökulmasta* -tutkimushankkeen yhteydessä, jossa olivat mukana Suomen ympäristökeskus, Helsingin yliopiston Ruralia-instituutti ja Itä-Suomen yliopiston Matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos. Hanketta rahoittivat maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä ja

Kouvolan kaupunki. Hankkeessa hyödynnettiin aiempia Kouvolan vapaa-ajan asukastoimijoiden haastatteluja sekä Etelä-Savon vapaa-ajan asukkailla vuonna 2009 tehtyä tutkimusta (ks. Rantanen ym. 2009). Kohdejoukkona olivat kaikki Kouvolassa vapaa-ajan asunnon omistavat yksityiset henkilöt, jotka asuvat vakituisesti muussa kunnassa. Lomakkeen palautti 1996 vapaa-ajan asunnon omistajaa eli vastausprosentiksi saatiin 36,9.

Vapaa-ajan asukkaiden palvelujen saavutettavuuden erot vakituiseseen väestöön verrattuna ilmevät pidempinä välimatkoina palveluihin, erilaisina paikallisidentiteetteinä mökkipaikkakunnalla sekä vaihtelevana tietoisuutena palveluista. Tähän tietoisuuteen vaikuttavat merkittävästi henkilökohtaiset paikalliset sidokset, kuten sukujuuret. Näin muodostuvat ryhmät eroavat toisistaan palvelujen saavutettavuuden suhteen. Vajaalla puolella vastanneista (tai heidän puolisoillaan) on aiempia juuria Kouvolaan, ja he tunsivat paikallista palvelutarjontaa muita mökkeilijöitä selvästi paremmin. Autottomat mökkeilijät, joita oli 4 % vastanneista, olivat kaikkein heikoimmassa asemassa palvelujen saavutettavuuden suhteen.

Vapaa-ajan asukkaiden palvelujen hankinnassa kokemat ongelmat antavat viitteitä sekä palveluympäristön muutostarpeista että uusista liiketoimintamahdollisuuksista. Etäisyys palveluihin koettiin kyselyn perusteella suurimmaksi saavutettavuuden ongelmaksi. Työikäisillä mökkiläisillä myös aukiolojen sopimattomuus aiheuttaa ongelmia mökkeilyyn keskittyessä heillä viikonloppuihin. Palvelua ei luonnollisesti voi käyttää, jos sitä ei ole edes saatavilla. Samaan lopputulokseen kuitenkin johtaa myös se, ettei palveluiden olemassaolosta olla tietoisia eli palvelun saavutettavuuden esteenä on tiedon puute.

Palvelukulttuuriin liittyvät ongelmat ovat lähinnä laadullisia. Kyselyssä nousi esiin muun muassa pienten remonttialan yritysten epäluotettava toimintatapa. Epäluotettavat yrittäjät voivat leimata muutkin alueen yritykset. Huonot kokemukset palvelutarjonnasta voivat osaltaan ylläpitää perinteistä käsitystä palvelujen tarjonnasta maaseudulla. Tämä puolestaan johtaa siihen, että työt tehdään mökeillä edelleen pääasiassa itse tai hankitaan palveluja mökkeilyalueen ulkopuolelta.

Vapaa-ajan asukkailla palvelujen saavutettavuus

perustuu auton käyttöön, ja pitkälti juuri tästä syystä palvelujen saavutettavuus koetaan yleisesti ottaen hyväksi. Jos lähempänä mökkiä sijaitsevia palveluja ei tunneta tai pidetä sopivina, palvelujen hankinta suuntautuu esimerkiksi Kouvolan tapauksessa lähialueen isompiin keskuksiin mukaan lukien Kouvolan kaupunkitaajama. Vapaa-ajan asukkaat saattavat esimerkiksi mennä sairastamaan kotikuntaansa eivätkä edes pyri käyttämään paikallisia terveyspalveluja, koska ne ovat osoittautuneet heidän kannaltaan hankaliksi käyttää. Palvelujen saavutettavuuden ongelmaa ei myöskään koeta suureksi, kun on totuttu siihen, että mökin lähialueella ei palveluja ole. Saatetaan siis ajatella, että mökkeilyyn tavallaan kuuluu askeettisuus ja oma-toimisuus. Olemassa oleva palvelun tarve jätetään näin joko tyydyttämättä tai se tyydytetään hankalamman vaihtoehdon kautta. Tällöin kysyntä ei tue paikallisen palveluympäristön kehittymistä.

Palvelujen hankintapaikkoihin vaikuttavat muun muassa mökkijakson pituus, vuodenaika tai elämänvaihe. Monet vapaa-ajan asukkaat esimerkiksi tuovat elintarvikkeita vakituiselta asuinpaikkakunnaltaan mökkiviikonlopuksi, mutta viettäessään mökillä enemmän aikaa kesällä, he hankkivat päivittäistavarat mökkialueen keskuksista. Toiset taas saattavat tuoda osan tarvikkeista kotipaikkakunnalta, täydentävät tuoreiden elintarvikkeiden varastoja matkan varrelta ja ostavat peruselintarviketuotteita mökkiä läheltä olevasta keskuksista sekä hakevat täydennystä lähikioskista. Palvelujen käytön piirillä näyttää olevan merkitystä siihen, miten vapaa-ajan asukkaat kokevat yhteyden mökkeilyalueeseen. Palvelujen hankinta-alueen laajuus voi vahvistaa joko omaan mökkikylään tai mökkikuntaan kuulumisen kokemusta.

Monet nuoremmat, koulutetummat ja työelämässä olevat mökinomistajat uskovat, että palvelujen käyttö mökkipaikkakunnalla lisääntyy lähivuosina. On odotettavissa, että esimerkiksi remonttipalvelujen kysyntä kasvaa rakennusten vanhetessa. Eläköitymisten myötä lisääntynevät pitemmät yhtäjaksoiset mökkeilyjaksot, mikä osaltaan johtaa palvelutarpeiden kasvuun mökkipaikkakunnalla. Yhä useammat työikäiset mökkeilijät taas halunnevat käyttää niukkaa loma-aikaansa myös muuhun kuin omaan puurtamiseen. Yhdessä osittaisen etä-

työn kasvun kanssa tämä johtaa palvelujen lisääntymään kysyntään.

Paikallisen palveluympäristön muutokseen luovat siis painetta uudet mökkeilytyylit, joissa itse tekemisen kulttuuri ei ole yhtä vahva kuin aiemmin. Sukupolvien vaihtuminen mökeillä on merkittävä palveluympäristöjä muokkaava tekijä tulevaisuudessa. Itse tekeminen saattaa merkitä eri mökkeilijäpolville eri asioita. Nuoremmat ovat tottuneet palvelujen käyttöön, joten heille mökillä puuhailuun voi itsestään selvästi kuulua esimerkiksi puutarhan suunnittelupalvelujen käyttäminen harrastuksen tukena tai ammattilaisten hankkiminen vapaa-ajan asuntoa remontoimaan oman nikkaroinnin ohessa.

Kouvolaalaiset vapaa-ajan asukkaat ovat palvelujen käyttäjinä kuitenkin vielä melko perinteisiä, vain 13 % vastanneista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän ”käytämme vähän palveluja mökillä ollessamme, teemme asioita mieluummin itse” kanssa. Sen sijaan jopa 61 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”käytämme paikallisia palveluja, koska haluamme tukea paikallista palvelutuotantoa” kanssa. Paikallisuus on siis myyntivaltti, kuten esimerkiksi paikallisten leipomotuotteiden kohdalla voidaan todeta tapahtuneen.

Tiedollisen saavutettavuuden merkitys on vapaa-ajan asukkaille suuri. Tässä korostuu paikallisen palveluympäristön modernisoitumisen tarve. Esimerkiksi paikallislehdet ovat mökkeilijöille tärkeitä tietolähteitä, mutta mobiililaitteiden lisääntyvä käyttö palvelujen etsinnässä on jo nyt monille arkipäivää. Elleivät maaseudun paikalliset palveluntuottajat ole löydettävissä virtuaalisesti, on todennäköistä että palveluja haetaan kauempaa, jolloin myös paikallisen palveluympäristön modernisoituminen hidastuu. Virtuaalinen markkinointi voi tulevaisuudessa olla myös yksi tapa vastata vapaa-ajan asukkaiden palvelukysynnän syklisyyteen. Perinteisetkin markkinointitavat ovat toki edelleen tärkeitä. Esimerkiksi kylätapahtumia kannattaa hyödyntää paikallisen palvelutarjonnan markkinoinnissa.

Palvelumuotoilun menetelmällinen uudistaminen maaseudulla

Paikallisten palveluympäristöjen kehittäminen on monitahoinen asia ja haastava kehittämisalue, jossa on välttämätöntä hyödyntää erityisiä palvelujen muotoiluun kehitettyjä välittäviä toimintamalleja, menetelmiä ja prosesseja. Erilaisten mökkeilytyylien tunnistaminen ja tarkempi analysoiminen ovat keskeisiä edellytyksiä uusien palvelukonseptien kehittämiseksi. Vapaa-ajan asukkaiden muuttuvan palvelukysynnän ja palvelujen tarjonnan välistä suhdetta voidaan hahmottaa erilaisten palvelumuotoiluprosessien kautta. Palvelumuotoiluksi nimitetään prosesseja, joissa käyttäjäkokemukset sekä aitojen palvelutilanteiden analyysit muodostavat keskeisen lähtökohdan palveluinnovaatioiden kehittämiseksi.

Mikkelin seudulla kokeiltiin vuonna 2011 *roolipelimetodin* soveltamista palvelumuotoiluun. Tarkoitus oli saada niin palvelujen käyttäjät (vapaa-ajan asukkaat) kuin niiden tuottajat (palveluyritykset) avoimeen kanssakäymiseen ja dialogiin palvelujen kehittämisessä. Tätä varten kehitettiin palvelumuotoiluprosessia, jossa sekä toimijuuksia että tilanteita pyrittiin varioimaan ja luomaan tavalla, joka toisi esiin keskeiset palvelujen kehittämisen ”pullonkaulat” sekä luovat ratkaisut. (ks. Hyyryläinen ym. 2012)

Menetelmän kehittämisessä hyödynnettiin viime vuosina vahvasti esillä ollutta ajatusta peleistä ja pelien kautta oppimisesta. Lähtökohdana oli ajatus kokeilla draamaa ja roolipeliä vuorovaikutteisena kerronnan muotona ja innovoinnin menetelmänä (ks. vastaavanlaisesta lähestymistavasta esim. Mietinen 2009). Tarkoituksena oli rakentaa olennaiseen pureutuvia kysymyksenasetteluja ja innovatiivisia ratkaisuja alueen vapaa-ajan asukkaiden palvelujen parantamiseen. Nimesimme prosessin kokonaisuutena roolipelimetodiksi ja toteutimme sen viisivaiheisena. Jokaisella vaiheella on oma tehtävänsä ja sisältönsä (kuva 2).

Varsinaisen roolipelin (vaihe 3) keskeisiä osatekijöitä ovat kehystarina sekä roolit. Roolipelissä osallistujat eläytyvät erilaisiin rooleihin. Eläytymisen voi tapahtua etukäteen luotujen tilannekuvien



KUVA 2. Palvelumuotoilun roolipelimetodin viisi vaihetta

kautta, niistä keskustellen ja lopulta ne draamallisesti esittäen. Roolipeliä varten kirjoitettiin kertomukset, jotka tehtiin sekä ilmiön taustoihin tutkimuksellisesti perehtymällä että asiantuntijoita hyödyntämällä (vaiheet 1–2).

Keskeisenä ajatuksena oli, että pelin juoni ja sitä kautta myös käsiteltävään ilmiöön liittyvät keskeiset ongelmat muotoutuvat ja kehittyvät osallistujien vuorovaikutuksessa improvisoiden. Roolipeliin ei luotu tiukkoja sääntöjä eikä roolihahmoille määriteltäviä etukäteen tarkkoja ominaisuuksia tai taitoja. Peliin osallistujille annettiin vapaus hahmottaa pelin kulkua ja valita tilanteiden eteneminen. Ohjauksellisenä välineenä käytetään yleensä juuri kehystertomusta, joka suuntaa yleisellä tasolla työskentelyä tiettyyn teemaan ja auttaa osallistujia pääsemään sisään käsiteltävään aiheeseen. Prosessissa kiinnitettiin erityistä huomiota ongelman muotoutumiseen sekä asiantuntijatiedon ja käyttäjien kokemustiedon väliseen suhteeseen.

Erityisesti testattiin palvelumuotoiluprosessin kolme ensimmäistä vaihetta. Tausta-aineiston kokoaminen onnistui hyvin. Sen perusteella muodostettiin viisi keskeistä teemaa koskien vapaa-ajan asukkaiden palveluja. Asiantuntijat työstivät tausta-

aineiston perusteella erityyppisiä käyttäjäryhmiä ja palvelutilanteita sekä muotoilivat helposti omaksuttavat kehystarinat roolipeliä varten.

Suurimmaksi haasteeksi muodostui palvelufoorumien kokoaminen. Siihen oli lopulta vaikeata saada sekä määrältään että monipuolisuudeltaan riittävä joukko sekä palvelujen käyttäjiä että niiden tarjoajia. Sitoutumista luotiin etukäteen motivoimalla mahdollisimman monia yrittäjiä ja mökkiläisiä jo Mäntyharjun valtakunnallisessa messutapahtumassa. Kesäisissä messutunnelmissa tehdyt alustavat yrittäjien lupaukset osallistumisesta eivät kantaneet loppuun asti ja palvelufoorumi-tilaisuuteen osallistui lopulta yksi yrityskehittäjä ja kolme vapaa-ajan asukasta. Roolipelin toteutus ja draaman rakentaminen onnistuivat ryhmässä kuitenkin hyvin. Alkukankeuden jälkeen ryhmä otti tehtävän haltuun ja toteutti sen annetussa ajassa. Kehystarina oli lyhyt ja helposti omaksuttava lähtökohta draamalliselle kerronnalle.

Toteutettu prosessi tuotti sekä erilaisia että eritasoisia tuloksia. Tutkimuksellisesti kiinnostavinta antia prosessissa oli, että siinä tuli selvästi esiin, miten tärkeitä on ymmärtää eri tavat, joilla vapaa-ajan asukkaat voivat hahmottaa maaseutua palvelujen

tarjoamisen ja käytön ympäristönä. Esimerkiksi palvelufoorumin työskentelyyn valikoituneet kokeneet mökkeilijät korostivat hankkeiden onnistumisessa itse tekemisen merkitystä sekä omaa työpanosta.

Asiantuntijaraati puolestaan pohti, mikä vaikutus tällaisella ”omatoimisuuden kulttuurilla” on vastavuoroisesti maaseudun palveluympäristön ja tarjonnan kehittymiseen. Onko tähän rakentunut eräänlainen kysynnän ja tarjonnan kaksoissidos, joka ylläpitää nykytilannetta? Mikäli näin on, uuden kysynnän mukainen palvelutuotanto ei ehkä pääse maaseudulla kehittymään, ja vapaa-ajan asukkaat hakevat tarvitsemiaan uusia palveluja edelleen joko keskuksista tai kotipaikkakunnista.

Vapaa-ajan asukkaat eivät ole yhtenäinen ryhmä. Oleelliseksi uudenlaisten palvelutuotteiden kannalta nouseekin se, miten onnistutaan saamaan palvelufoorumeihin ja vastaaviin palvelumuotoilun prosesseihin mukaan eri kuluttajaryhmiä ja esimerkiksi eri palvelujen käyttäjäsukupolvia. Mikäli yhteyttä pidetään vain yhden ryhmän tai sukupolven edustajien kanssa on vaarana, ettei nouseva kysyntä tule yritysten tietoisuuteen niin, että ne voisivat hyödyntää sitä ennakkoiden ja kilpailuetua saaden.

Käyttäjälähtöisten lähestymistapojen kautta syntyvät palvelukonseptien katsotaan usein sopivan hyvin kuluttajien tottumuksiin ja olevan siten markkinoilla vahvoja. Käyttäjälähtöiset menetelmät eivät kuitenkaan ole metodologisesti ongelmaton lähestymistapa. Haasteena on, kuinka voidaan välttää tilanne, ettei käyttäjien (tässä tapauksessa mökkiläisten) ääntä käytä vain jokin suppea piiri tai intressiryhmä. Lisäksi voidaan esittää kysymys, voiko käyttäjälähtöisyys johtaa ideoiden arkipäiväistymiseen ja vesittymiseen pienimuotoisiksi parannuksiksi nykyiseen tilanteeseen. Radikaalit innovaatiot voivat jäädä toteutumatta ja havaitsematta, jos keskitytään vain osaparannuksiin. (Hyryläinen ym. 2012)

Vapaa-ajan asukkaiden palvelujen kehittämistyön haasteita

Vapaa-ajan asukkaiden palvelujen kehittämistyö olisi tarpeellista sekä vapaa-ajan asukkaiden muuttuvi- en ja lisääntyvien palvelutarpeiden vuoksi että maaseutualueiden yleisen menestymisen takia. Moniin

mökkikuntiin on perustettu mökkiläisdemokratian toimielimiä Saarioasiain neuvottelukunnan esityksen mukaisesti (ks. Sisäasiainministeriö 2004). Mikkeliiin on esimerkiksi perustettu vapaa-ajanasukas- valtuuskunta ja Kouvolaan vapaa-ajanasukastoimi- kunta. Ne ovat edustuksellisia elimiä, jotka ennen kaikkea pyrkivät lisäämään tiedonkulkua kaupungin ja vapaa-ajan asukkaiden välille. Näissä elimissä palvelut ovat olleet yksi paljon keskusteltu aihe. Nuoremmat ja työssäkäyvät vapaa-ajan asukkaat, jotka ovat potentiaalisia uusien palvelujen käyttäjiä, eivät kuitenkaan useinkaan osallistu aktiivisesti vapaa-ajan asukkaiden yhteistyöelinten toimintaan, jolloin heidän äänensä jää kuulumatta.

Vapaa-ajan asukkaat nähdään tavallisesti maaseudulla voimavarana. Esimerkiksi maaseutualueiden asukasosallistumiseen liittyneessä selvityksessä tarkasteltiin paikallisdemokratian toteutumista kuntaliitosten myötä kaupunkien osaksi tulleilla maaseutualueilla sekä alueiden suhdetta uuteen kuntaan. Selvityksessä tiedusteltiin asukasaktiiveilta muun muassa heidän näkemystään vapaa-ajan asukkaiden osallistumisesta mökkikuntansa kehittämiseen. Vastausten mukaan yli 80 % Kouvolan asukasaktiiveista oli sitä mieltä, että vapaa-ajan asukkaiden tulisi voida vaikuttaa asuinalueen kehittämiseen ja yli 40 %:n mielestä myös palvelujen kehittämistyöhön (Katja Rinne-Koski ym. 2012). Valtakunnallisesti tarkastellen yhteistyötä ei kuitenkaan käytännössä juurikaan ole esimerkiksi vapaa-ajan asukastoimikuntien ja kyläyhdistysten välillä (Hyryläinen ym. 2011).

Huomattava osa vapaa-ajan asukkaista asuu vakituisesti toisella paikkakunnalla, eivätkä he siksi voi vaikuttaa mökkikuntansa ratkaisuihin äänestämällä. Vapaa-ajan asukkailla ja yrittäjillä on eri aikaa mahdollisuuksia olla mukana palvelumuotoiluprosesseissa. Kouvolan vapaa-ajan asukaskyselyn perusteella suurta osaa vapaa-ajan asukkaista ei myöskään erityisesti kiinnosta mökkikunnan palvelujen kehittämistyöhön osallistuminen. Kyseessä on myös monella tavalla heterogeeninen ryhmä. Useat vapaa-ajan asukkaista eivät käytä juuri paikallisia palveluja, kun vakituinen asunto on suhteellisen lähellä vapaa-ajan asuntoa. Osa heistä tulee paikkakunnalle ikään kuin ulkopuolelta, osalla heistä taas on alueelle aiempia sidoksia. Ne, joilla ei

näitä sidoksia ole, osallistuvat mökkialueensa toimintaan ylipäätään passiivisemmin kuin ne, joilla on sukujuuria alueella.

USA:ssa on todettu, että vapaa-ajan asukkaat voivat jopa aktiivisesti pyrkiä estämään alueen kehittymistä ja näin varjella omaa näkemystään maaseutuidyllistä (Kondo ym. 2012). Tällaiseen johtopäätökseen ei Kouvolan kyselyaineiston perusteella voida tulla, vaikka osalle mökkiläisistä oman rauhan varjelu mökillä onkin hyvin tärkeää.

Palvelujen merkityksen kasvu ja vapaa-ajan asumisen muutos sisältävät vähintäänkin mielenkiintoisia lupauksia paikallisten palveluympäristöjen tulevaisuudelle. Kyseessä ei kuitenkaan ole itsestään selvästi tapahtuva kehitys, jonka suunta olisi täysin tiedossa ja kaikilla vapaa-ajan asumisen alueilla samanlainen. Päinvastoin, tarvitaan tietoisia ja pitkäjänteisiä ponnisteluja paikallisten palveluympäristöjen kehittämiseksi. Mökkeilytyyliä ja palvelutarjonnan suhteen erittelyssä olisikin pureuttava aiempaa syvemmälle.

LÄHTEET

- Hyryläinen, Torsti, Manu Rantanen, Hanna Partinen & Satu Hytinkoski 2012. Roolipelimetodi palvelumuotoilussa. Tapausesimerkinä vapaa-ajan asukkaiden palvelujen kehittäminen Etelä-Savossa. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti. Saatavissa: <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja78.pdf>. [Viitattu 19.6.2012].
- Hyryläinen, Torsti, Vesa Rouhiainen, Sirkku Piispanen & Hannu Kattajamäki 2011. Neoendo-geenisen maaseutupolitiikan ilmeneminen kylätoiminnassa. *Maaseudun uusi aika* 19(2): 20–38.
- Kondo, Michelle C., Rebeca Rivera & Stan Rullman Jr. 2012. Protecting the idyll but not the environment: Second homes, amenity migration and rural exclusion in Washington State. *Landscape and Urban Planning* 106: 174–182.
- Mäntylä, Miia, Heli Siirilä & Kimmo Riusala 2011. Maamerkki päätien risteyksessä. *Maaseudun kauppakeskittymien ja liikenneasemien alueelliset, taloudelliset ja sosiaaliset vaikutukset*. Vaasan yliopisto, Levón-instituutti. Saatavissa: http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-355-4.pdf. [Viitattu 19.6.2012].

Vapaa-ajan asukkaiden palvelujen kehittämisen haasteita



Tutkimuksiin perustuen yleisiä vapaa-ajan asukkaiden palvelujen kehittämisen haasteita ovat:

- tunnistaa ajoissa mökkeilytyyliä muuttuminen ja siitä seuraava palvelujen käytön muutos
- tunnistaa maaseudun paikallisen palveluympäristön ominaispiirteet
- kehittää palvelumuotoiluprosesseja, joissa käyttäjien ja tuottajien vuorovaikutus aidosti toteutuu
- kehittää pitkäjänteisiä palvelumuotoiluprosesseja ja metodeja sekä ja niihin liittyvää asiantuntemusta

- Miettinen, Satu 2009. Satu Miettisen verkkosivut, on service design thinking. Saatavissa: <http://www.servicedesignthinking.com/2009/11/naytteleminen-drama-palvelumuotoilu.html>. [Viitattu 19.6.2012].
- Ponnikas, Jouni, Sirpa Korhonen, Hanna-Mari Kuhmonen, Kari Leinamo, Niklas Lundström, Antti Rehunen & Heli Siirilä 2011. Maaseutukatsaus 2011. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu-ja. Saatavissa: http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/1657/Maaseutukatsaus_2011_www.pdf. [Viitattu 19.6.2012].
- Rantanen, Manu, Ilkka Lehtola, Torsti Hyyryläinen & Mervi J. Hiltunen 2012. Palvelujen saavutet-tavuuden käsite ja ulottuvuudet. Teoksessa: Rehunen, Antti, Manu Rantanen, Ilkka Lehtola & Mervi J. Hiltunen (toim.). Palvelujen saavutettavuus muutoksessa – maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palveluympäristön kehityssuunnat ja uudet mahdollisuudet. Ruralia-instituutin raportteja nro 88. [painossa].
- Rantanen, Manu, Vesa Rouhiainen, Marjo Särkkä-Tirkkonen, Hanna-Maija Väisänen 2009. Eteläsavolaisten vapaa-ajan asukkaiden muuttuvat palvelutarpeet. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti. Saatavissa: <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja40.pdf>. [Viitattu 19.6.2012].
- Rinne-Koski, Katja, Antti Saartenoja, Manu Rantanen & Sami Tantari-mäki 2012. Kuntaliitos ja maaseutualueiden asukasollistuminen Kouvolan, Salon ja Seinäjoen kaupungeissa. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti. Saatavissa: <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja79.pdf>. [Viitattu 19.6.2012].
- Sisäasiainministeriö 2004. Saaristoasiain neuvottelukunta esittää: Mökkiläisdemokratia alkuun kunnissa mökkiläistoimikunnilla. Tiedote. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=12283>. [Viitattu 19.6.2012].
- Spohrer, Jim, Paul P. Maglio, John Bailey & Daniel Gruhl 2007. Steps Toward a Science of Service Systems. Computer: 71-77. Saatavissa: http://www.sis.smu.edu.sg/programme/SSME/pdf/ieecomputer_steps%20to%20science%20of%20service%20systems.pdf. [Viitattu 19.6.2012].
- Tilastokeskus 2011. Kesämökkit 2011. Helsinki. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/rakke/2011/rakke_2011_2012-05-25_kat_001_fi.html. [Viitattu 19.6.2012].

- kehittää palvelumuotoiluun liittyvää yhteistyötä yrittäjien, kuntien, kylien, kehittäjätahojen, oppilaitosten ja tutkimuslaitosten välillä
- kehittää eri elämäntilanteissa oleville vapaa-ajan asukkaille luontaisia tapoja osallistua paikallisen palveluympäristön muotoiluun
- kehittää yritysten osaamista ja keskinäistä verkottumista vapaa-ajan asukkaille suunnatuissa palveluissa ja sähköisessä markkinoinnissa.

