



# **Kuluttajat kehittäjinä**

## **Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla?**

Minna Lammi, Raija Järvinen, Johanna Leskinen (toim.)

## Kuluttajat kehittäjinä

Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla?

Toimituskunta:

Minna Lammi, Raija Järvinen ja Johanna Leskinen

Julkaisija:

KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS

PL 5 (Kaikukatu 3)

005310 Helsinki

Puh. (09) 77261

Faksi (09) 7726 7715

[www.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi)

[wap.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://wap.kuluttajatutkimuskeskus.fi)

ISBN 978-951-698-166-9

Kannen kuva: Plugi Oy

Ulkoasu: DTPage Oy

Hakapaino Oy, Helsinki 2007

# Aluksi

Kuluttajien arki on ollut yksi kulutustutkimuksen pysyviä kiinnostuksen kohteita. Palvelujen merkitys hyvinvoinnin rakentajana on kasvanut yhteiskunnan muutoksen myötä: hyvinvointivaltion muutokset, teknologiset innovaatiot, väestön ikääntyminen ja monet muut tekijät tarkoittavat myös palvelumarkkinoiden murrosta. Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja käyttäjälähtöisyys ovat toimivien palvelumarkkinoiden perusta.

Kuluttajien äänen kuuleminen on entistä tärkeämpää kasvavilla markkinoilla ja globalisoituvassa yhteiskunnassa. Kuluttajilla on oikeus tulla kuulluksi, osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja yhteiskunnalliseen kehitykseen.

Aktiiviset kuluttajakansalaiset toimivat useilla kentillä vaikuttaen, mutta myös hiljaisten toimijoiden ja osallistumattomien äänillä on arvonsa. Parhaimmillaan tutkimus tuo hiljaisetkin äännet kuuluviin.

Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirjan 2007 artikkelit tarkastelevat palveluyhteiskuntaa, sen kehitystä ja kuluttajien vaikutusmahdollisuuksia. Kirjan artikkelit ovat käyneet läpi ulkopuolisen tieteellisen arvioinnin, ja vain arvioinnin läpäisseet artikkelit on hyväksytty kirjaan julkaistaviksi. Arvioinneista kiitämme tohtori Minna Autiota, professori Visa Heinosta, professori Pirjo Laaksosta, dosentti Johanna Moisanderia ja dosentti Juri Mykkästä.

Kirjan alun artikkeleissa käsitellään ruokapalveluja, hintojen muotoutumista, kuluttajien roolia suunnittelutyössä sekä arjen onnellisuuden ja ekotehokkaiden palvelujen yhteyttä. Keskiosan artikkelit keskittyvät eri palvelualoihin: kotitalous-, finanssi- ja vakuutuspalveluihin sekä sähköisiin palveluihin. Palveluyhteiskunnan murrokseen vaikuttava ikääntyminen on esillä kahdessa artikkelissa. Lopuksi siirrytään vapaa-aikaan: musiikkiin ja puutarhaan.

Toivomme antoisia lukuhetkiä,  
toimituskunta



# Kuluttajat kehittäjinä

## Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla?

Palveluilla on yhä suurempi merkitys hyvinvoinnin tuojina nyky-yhteiskunnassa. Hyvinvointivaltion muutokset, teknologiset innovaatiot ja väestön ikääntyminen vaikuttavat myös palveluihin. Kirjan artikkelit käsittelevät palveluyhteiskuntaa, sen kehitystä ja kuluttajien vaikutusmahdollisuuksia. Kirjassa tarkastellaan niin lounasruokailua kuin ekotehokkaita palveluja, finanssipalveluja, kotitalouspalveluja, terveystalvaeluja ja vapaa-aikaakin.

