



Itsepalvelun ikäntyvä ihmema?

Helena Tuorila



Itsepalvelun ikääntyvä ihmema?

Helena Tuorila

Kuluttajatutkimuskeskus, keskustelualoitteita 35:2006

Konsumentforskningscentralen, diskussionunderlag 35:2006

National Consumer Research Centre, discussion papers 35:2006

Itsepalvelun ikääntyvä ihmema?

Självbetjäningens åldrande underland?

An ageing wonderland of self-service?

Tekijä / Författare / Author

Helena Tuorila

Julkaisija / Utgivare / The publisher

KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS

PL 5 (Kaikukatu 3)

00531 HELSINKI

Puh. (09) 77 261

Faksi (09) 7726 7715

www.kuluttajatutkimuskeskus.fi

Kokonaissivumäärä / Sidantal / Pages

30

Kieli / Språk / Language

Suomi / Finska / Finnish

Taitto / Layout

Taina Pohjoisaho

Hinta / Pris / Price

11,70 €

Julkaisun päivämäärä / Utgivningsdatum / Date of publication

Kesäkuu 2006

TIIVISTELMÄ

Helena Tuorila, Kuluttajatutkimuskeskus

Itsepalvelun ikääntyvä ihmemaa?

Itsepalvelu lisääntyy ja laajenee kokonaan uusiin palveluihin henkilökohtaisen palvelun kustannuksella. Mitkään palvelut eivät ole itsepalvelulta turvassa. Keskustelualoitteessa tarkastellaan palvelujen käyttäjän näkökulmasta itsepalvelun lisääntymiseen tai mahdollisesti vähentymiseen vaikuttavia tekijöitä.

Väestön ikääntyminen ei hidasta itsepalvelun lisääntymistä, sillä tulevaisuuden ikääntyvät ovat omaksuneet itsepalvelun ja ikääntyneenäkin käyttävät sitä hyväksyen. Henkilökohtaiselle palvelulle syntyy kysyntää vasta, kun asioita ei enää kyetä hoitamaan itsepalvelussa. Yksilöllisyyden korostuminen väestön kulutustottumuksissa vaikeuttaa itsepalvelun lisääntymistä, koska itsepalvelussa palvelujen käyttäjiä kohdellaan suurena massana. Toisaalta yksilöllisyyden korostuminen pakottaa itsepalvelun laadun kehittämiseen.

Henkilökohtaisessa palvelussa asiakaspalvelija auttaa asiakasta, mutta itsepalvelussa asiakas jää oman selviytymiskykynsä varaan. Käytännössä kansalaisten riittämättömät tietoyhteiskuntataidot vaikeuttavat itsepalvelun omaksumista. Tulevaisuudessa taloudellisten resurssien merkitys eri palvelumuotojen valinnassa vähenee. Niiden sijaan tärkeimmäksi erottelevaksi tekijäksi muodostuvat kansalaisten tietoyhteiskuntataidot. Varaton verkkopalvelujen käytön hyvin hallitseva henkilö on paremmassa asemassa kuin varakas tietokoneet huonosti tunteva henkilö.

Itsepalvelua lisättäessä tulee kiinnittää erityistä huomiota itsepalvelun luotettavuuteen, sillä asiakas vastaa monista aikaisemmin asiakaspalvelijalle kuuluneista asioista. Itse tekeminen ei saa vaarantaa sen enempää asiakkaiden terveydellistä tai taloudellista turvallisuutta kuin mahdollisuutta asiantunteviin palveluihin. Globalisaation ansiosta suomalaisella kuluttajalla on mahdollisuus parantaa asemiaan suhteessa palvelujen tarjoajaan. Sähköiset tiedotusvälineet muokkaavat suomalaisista entistä vaativampia kuluttajia jakamalla tietoa siitä, miten kuluttajat muualla maailmassa toimivat.

Itsepalvelu lisääntyy nuorten ikäluokkien ehdoilla. Epävarmuus omasta tulevaisuudesta ikääntyvässä Suomessa edesauttaa sitä, että nuoret sukupolvet kaappaavat tietoyhteiskuntakehityksen omiin käsiinsä ja tekevät siitä näköisensä. Ikääntyvien kuluttajien vaikutusvaltaisina aikakausi on kuitenkin vasta edessäpäin. Tulevaisuuden ikääntyvien asioimistottumukset vaikuttavat merkittävästi itsepalvelun kehittämiseen. On tärkeää tiedostaa, että tulevaisuuden ikääntyvien valintoihin voidaan vaikuttaa tämän päivän toiminnalla. Sillä, miten ihmiset opetetaan ja totutetaan asioimaan, ja minkälaisia kokemuksia itsepalvelu ja henkilökohtainen palvelu tarjoavat.

Asiasanat:

Itsepalvelu, henkilökohtainen palvelu

SAMMANDRAG

Helena Tuorila, Konsumentforskningscentralen

Självbetjäningens åldrande underland?

Självbetjäning blir allt vanligare och breder ut sig till helt nya former av service på bekostnad av personlig betjäning. Ingen form av service går säker för självbetjäningen. I diskussionsunderlaget granskas ur serviceanvändarens synvinkel faktorer som bidrar till en ökning eller eventuell minskning av självbetjäningen.

Att befolkningen åldras gör inte att självbetjäningen sprids långsammare, eftersom framtidens äldre har blivit vana vid att använda självbetjäning och fortsätter med det även när de når en högre ålder. Efterfrågan på personlig betjäning uppstår först när man inte längre klarar av att uträtta sina ärenden genom självbetjäning. Betoningen på individualism i befolkningens konsumtionsvanor gör det svårare att utöka självbetjäningen, eftersom de som använder självbetjäning behandlas som en stor massa. Å andra sidan tvingar betoningen på individualism också fram en bättre kvalitet på självbetjäningen.

Vid personlig betjäning får kunderna hjälp av kundtjänstpersonalen, men vid självbetjäning får de klara sig själva så gott de kan. Bristande IT-kunskaper hos medborgarna är i praktiken ett hinder för användning av självbetjäning. I framtiden kommer de ekonomiska resurserna att ha mindre betydelse vid valet mellan olika former av service. I stället kommer medborgarnas IT-kunskaper att bli den viktigaste särskiljande faktorn. En person som saknar pengar men är bra på att använda nättjänster är i en bättre position än en person som är förmögen men ovan med datorer.

När man utökar självbetjäningen är det viktigt att se till att den är tillförlitlig, eftersom kunden ansvarar för många detaljer som tidigare ankom på kundtjänstpersonalen. Att kunderna använder självbetjäning för att uträtta ärenden får inte äventyra vare sig deras hälsomässiga och ekonomiska säkerhet eller deras möjligheter att få sakkunnig betjäning. Tack vare globaliseringen kan de finländska konsumenterna stärka sin position gentemot den som tillhandahåller en tjänst. Genom att erbjuda information om hur konsumenterna beter sig på annat håll i världen formar de elektroniska medierna finländarna till allt mer krävande konsumenter.

Självbetjäningen ökar på de unga åldersklassernas villkor. De unga generationernas ovisshet om sin egen framtid i ett åldrande Finland medverkar till att de tar över utvecklingen av IT-samhället och anpassar det efter sina egna behov. De åldrande konsumenterna har dock sin mest inflytelserika tidsperiod framför sig ännu. Utvecklingen av självbetjäningen kommer i hög grad att påverkas av hur framtidens äldre blivit vana att uträtta ärenden. Det är viktigt att inse att man i dag kan påverka de val framtidens äldre personer gör – genom hur man i dag lär dem och vänjer dem vid att uträtta ärenden och genom de erfarenheter självbetjäning och personlig betjäning erbjuder.

Ämnesord:

Självbetjäning, personlig betjäning

ABSTRACT

Helena Tuorila, National Consumer Research Centre

An ageing wonderland of self-service?

The practice of self-service is increasing and expanding to totally new services at the expense of personal service. No services are safe from self-service. This discussion paper examines the factors that increase or potentially decrease the use of self-service from the viewpoint of the users of services.

The ageing of the population does not slow down the growth of self-service, as the future elderly have already adopted self-service and will continue its use when aged. The demand for personal service will not emerge until users are no longer capable of managing their affairs through self-service. On one hand, the growing emphasis on individualism in consumption habits hinders the acceleration of self-service, because self-service users are treated as a mass. On the other hand, the same emphasis on individualism forces suppliers to improve the quality of self-service.

In personal service the customer is helped by the customer service person, whereas in self-service, customers are left to cope on their own. In practice the adoption of self-service is restricted by citizens' insufficient information society skills. The role of consumers' financial resources in their choice between different service options will diminish in the future. Instead, their information society skills will become the primary differentiating factor in their choice of service. An indigent person skilled in the use of web services is in a better position than an affluent consumer with a poor knowledge of computers.

In increasing self-service, special attention needs to be paid to the reliability of the service, since the user has to take on responsibility for many issues that used to be taken care of by the customer service person. Doing it oneself must neither jeopardise the customer's health or financial safety nor his/her access to expert services. Globalisation is enabling consumers to improve their position in relation to service providers. By providing information on the actions of consumers elsewhere in the world, the electronic media are also making Finnish consumers more demanding as consumers.

Self-service is growing on the terms of the younger age groups. Insecurity about their own future in an ageing Finland encourages young generations to take information society development into their own hands and shape it in their own likeness. However, the most influential era of ageing consumers still lies ahead. The ways in which the future elderly take care of shopping, banking and other business will have a major impact on the development of self-service. It is important to realise that the choices of tomorrow's ageing consumers can be affected by today's actions: by how they are taught and accustomed to manage their shopping and other affairs, and by the kinds of experiences that self-service and personal service have to offer.

Keywords:

Self-service, personal service

ESIPUHE

Itsepalvelut ovat lisääntyneet yhteiskunnassamme sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Voidaan jopa sanoa, että suomalaiset on totutettu niin hyvin itsepalveluihin, että he eivät enää muuta osaa kaivatakaan. Toisin on monessa muussa maassa, henkilökohtaisia palveluja arvostetaan ja niistä halutaan pitää kiinni.

Itsepalveluilla on toki etunsa, niitä voidaan suorittaa kellonaikaan ja -paikkaan katsomatta, etenkin jos kyse on sähköisistä palveluista. Kun kuluttaja tuottaa itse palvelunsa, hän saa muokattua niistä mieleisensä ja voi itse määritellä haluamansa laatutason.

Palvelujen tuottavuutta tarkasteltaessa aivan liian usein katseet ovat kääntyneet asiakkaaseen. Asiakas on nähty palvelujen tuottajan taholta lisäresurssina, jolle voidaan surutta säilyttää palvelun tuottaminen joko osittain tai kokonaan itsepalveluna. Näin säästetään palvelun tarjoajan omia resursseja. On kiistanalaista, kasvaako todellinen tuottavuus, jos ”amatööri” tuottaa palvelun ammattilaisen sijasta ja käyttää siihen usein jopa huomattavasti enemmän aikaa kuin mitä ammattilaiselta samaan työhön kuluisi. Erona on vain, että ”amatööri” käyttää yleensä itsensä palvelemiseen omaa vapaa-aikaansa. Yhä useammin vapaa-aikakin arvotetaan tehtävittäin niihin, jotka halutaan hoitaa itse ja niihin, jotka ovat välttämättömiä, mutta joihin halutaan uhrata vain minimimäärä omaa aikaa. Tämä jaottelu tarjoaa uusia työtilaisuuksia palvelusektorille.

Onneksi henkilökohtaisia palveluja on vielä tarjolla. Asiakkaat arvostavat hyvää palvelua, johon liittyy olennaisena osana henkilökohtainen palvelu. Yhä useammin tällainen palvelu tuntuu jopa luksukselta, niin harvinaiseksi se on käymässä. Joillain toimialoilla palvelun arvostus on jopa kasvamassa. Tällaisia palveluja ovat perinteiset kotityöt. On myös vaikeaa kuvitella, että koneet toimittaisivat erilaisia hyvinvointi- tai elämyspalveluja ihmisen sijasta.

Tässä keskustelualoitteessaan Kuluttajatutkimuskeskuksen erikoistutkija Helena Tuorila lähestyy itsepalveluja tuoreella tavalla useasta eri näkökulmasta ja kytkee ne eri ikäryhmien palvelutarpeisiin. Keskustelualoitteessa viitataan useisiin Kuluttajatutkimuskeskuksessa tuotettuihin tutkimuksiin, joiden tuloksia Helena Tuorila on taitavasti käyttänyt hyväkseen keskustelualoitetta laatiessaan.

Itsepalvelut ovat osa kuluttajien jokapäiväistä arkea, mutta niiden tarpeellisuudesta tai tarpeettomuudesta keskustellaan kovin vähän. Helena Tuorilan pohdinnat ja esimerkit toivottavasti omalta osaltaan synnyttävät vastakaikua ja aktivoivat lukijat paitsi arvioimaan omia palvelutarpeitaan, myös ottamaan kantaa itsepalveluyhteiskunnan puolesta tai sitä vastaan.

Itsepalveluista kannattaa keskustella!

Helsingissä kesäkuussa 2006

Raija Järvinen
tutkimusjohtaja, professori
Kuluttajatutkimuskeskus

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	ENNAKOINNIN LYHYT OPPIMÄÄRÄ.....	4
	Mitä ennakointi on?	4
	Ennakointimenetelmien päätyypit.....	5
	Mindmapping	5
3	VÄESTÖN IKÄÄNTYMINEN EI HIDASTA ITSEPALVELUN LISÄÄNTYMISTÄ	8
	Itsepalvelun lisääntyminen riippuu väestön kulutustottumuksista	8
	Yksilöllisyyden korostuminen pakottaa itsepalvelun laadun kehittämiseen	10
4	ITSEPALVELU EDELLYTTÄÄ UUDENLAISTA OSAAMISTA	11
	Riittämättömät tietoyhteiskuntataidot vaikeuttavat itsepalvelun omaksumista	11
	Itsepalvelu ei lisää tasa-arvoa.....	13
5	ITSEPALVELUN LUOTTAMUSPÄÄOMA	15
	Itsepalvelu ei saa lisätä turvattomuutta	15
	Itsepalvelu voi olla luottamuksen osoitus asiakasta kohtaan	16
6	PALVELUJEN TARJOAJAT MÄÄRÄÄVÄT ITSEPALVELUN KEHITTÄMISEHDOT	18
	Voisiko globalisaatio tehdä suomalaisesta vaativan kuluttajan?	19
	Lisääntykö itsepalvelu nuorten ikäluokkien ehdoilla.....	19
	...vai kuuntelevatko kaupallisten palvelujen tarjoajat ikääntyviä?	21
7	PALVELUJEN SOSIAALISUUS ON TÄRKEÄÄ	22
	Palvelut sosiaalisten tarpeiden täyttäjänä	22
	Voiko henkilökohtainen palvelu tarjota elämyksen?	23
	Itse tekeminenkin voi olla elämys	25
8	LOPUKSI	26
	LÄHTEET	28

KUVALUETTELO

KUVA 1.	Keskustelualoitteen ideakartta.	6
---------	--------------------------------------	---

1 JOHDANTO

Vuonna 2002 kirjoitin Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun -keskustelualoitteen (Tuorila 2002), jossa pohdin, miten palvelujen käyttäjät ovat omaksuneet itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun, mitkä tekijät vaikuttavat itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun omaksumiseen, minkälaisia seuraamuksia itsepalvelun lisääntymisellä on ja syrjäyttääkö itsepalvelu tulevaisuudessa henkilökohtaisen palvelun. Näiden kysymysten pohtiminen ei tuottanut lopullisia vastauksia, vaan päinvastoin herätti kokonaan uudenlaisia pohdintoja itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun välisestä suhteesta.

Itsepalvelu-keskustelu käy vilkkaana. Varsinkin mediassa itsepalvelun leviäminen henkilökohtaisen palvelun kustannuksella nousee usein esiin. Vilkaalle keskustelulle löytyy perusta itsepalvelun vahvasta lisääntymisestä ja laajenemisesta kokonaan uusiin palveluihin. Esimerkiksi Finnairin Helsingistä ja Tukholmasta lähteville kansainvälisille reittilennoille voi tehdä lähtöselvityksen Internetissä jo lähtöä edeltävänä päivänä. Jos ei halua käyttää Internetiä, voi matkatavaroiden lähtöselvityksen Finnairin kotimaan lennoille tehdä kotimaan terminaaliin asennetuilla lähtöselvitysaucomaateilla. Niistä asiakas voi itse tulostaa matkatavaraan kiinnitettävät lipukkeet ja tarkastuskortin. Matkatavarat jätetään Baggage Drop -tiskille.

Toisena esimerkkinä mainittakoon itsepalvelun lisääntyminen terveyspalveluissa. Hoitomenetelmien jatkuvasti kehittyessä terveyspalveluja tarvitsevien henkilöiden odotetaan olevan entistä valmiimpia vastaamaan omasta hoidostaan. Nykyään yhä useampi leikkaus tehdään päiväkirurgiana eli potilas tulee aamulla poliklinikalle, leikkaus suoritetaan ja kotiutuminen tapahtuu seurannan jälkeen samana iltana. Hoitoaikojen lyhentymisen vuoksi potilaat joutuvat ottamaan vastuun omasta toipumisestaan ja hoidostaan usein jo toimenpidenä. Tätä ennen toimenpiteeseen valmistautuminen on saattanut jäädä pitkälti potilaan vastuulle.

Mitkään palvelut eivät ole itsepalvelulta turvassa. Kauneusbaari (ihobaari) on hyvä osoitus tästä. Kauneushoitolaan mennessä itsepalvelu ei tule ensimmäisenä mieleen, sillä hoitoihin mennään nimenomaan rentoutumaan ja nauttimaan hoidettavana olemisesta. Trendikkäimmät kauneushoitolat ovat kuitenkin ryhtyneet tarjoamaan asiakkailleen itsepalvelua. Kauneusbaari on nykyaikaisen kauneushoitolan vastaus kiireisten ihmisten ihon- ja kauneushoidon tarpeisiin. Perinteisen kauneushoitolan hoituhuoneen rinnalle on kehitetty interaktiivinen tila, jonne asiakas piipahtaa vaikkapa ennen iltajuhliaan tekemään itse oman kasvohoidon ja meikin asiantuntijan opastuksella.

Muun muassa näiden esimerkkien rinnalla tuntuu huolestuttavan luonnolliselta, että kahviloissa pitää palauttaa astiat niille varattuun telineeseen tai että niissä marketeissa, joiden ostoskärryt toimivat kolikoilla, pitää kärryt palauttaa telineeseen saadakseen kolikkonsa takaisin. Askel askeleelta itsepalvelu syöpyy lähes huomaamattamme jokapäiväiseen elämäämme.

Mahdollisuudet henkilökohtaiseen palveluun vähenevät koko ajan. Tällainen kehitys on saanut henkilökohtaisen palvelun puolestapuhujat nostamaan entistä enemmän päätään. Vakuutusväen liitto on lähtenyt kampanjoimaan asiakaspalvelun puolesta. Vakuutusväkeä huolestuttaa se, että suuret vakuutusyhtiöt siirtävät palveluita entistä enemmän Internetiin. Pääviesti asiakaspalvelun säilyttämisestä konttoreissa on suunnattu työnantajille, mutta myös asiakkaille.

Vakuutusväen liiton tiedotteesta (12.4.2005) on ensisijaisesti luettavissa pelko työpaikkojen menetyksistä. Itsepalveluhan siirtää asiakaspalvelijan tehtävät palvelujen käyttäjälle itselleen. Työpaikoistaan huolestunut vakuutusväki pyytää kuluttajia apuun työpaikkojensa säilyttämisessä. Toissijaisesti tiedotteessa nousee esiin huoli asiakkaiden edun toteutumisesta. Tapahtunut vahinko on usein asiakkaalle paitsi ainutkertainen

tapahtuma myös taloudellisesti merkittävä. Korvausasioissa pitäisi aina olla mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun. Korvaushakemusten täyttäminen itsepalveluna ei saa johtaa siihen, että vakuutuksenottaja jää ilman hänelle kuuluvaa korvausta vain siksi, ettei ole osannut antaa kaikkia tarpeellisia tietoja oikealla tavalla.

Suomalaisessa palvelukulttuurissa tapahtuneiden muutosten näkökulmasta Vakuutusväen liiton kampanja nostaa esiin mielenkiintoisen kysymyksen. Onko tämä alku uudelle itsepalvelun vastaiselle kehitykselle?

Itsepalvelun vahva lisääntyminen osoittaa, että insinöörit pystyvät teknologisoimaan lähes kaiken. Teknisesti todennäköisesti mikä hyvänsä on mahdollista ajateltaessa itsepalvelun leviämistä. Ainoastaan mielikuvitus on rajana. Tietotekniikan ihannoijat eivät täysin kuitenkaan ole ymmärtäneet tai he eivät halua uskoa, että käytännössä ihmisen fysiologia asettaa rajat järkevälle itsepalvelulle ja teknisille keksinnöille. Ihminen ei kehity samalla nopeudella kuin tietotekniikka, vaan näkö, kuulo, fyysinen kunto ja psyykinen toimintakyky rajoittavat villeimpiä teknisiä keksintöjä.

Toisaalta fyysisten tuotteiden valmistamista ei voida muuttaa ongelmitta itsepalveluksi. Esimerkiksi huonekalujen kotiinkuljetus ja kokoaminen voidaan helposti siirtää itsepalveluun, kuten on erittäin suuressa määrin jo tapahtunut. Huonekalujen valmistamisen siirtäminen itsepalveluksi on jo hankalampaa. Tai kuten edellä oli esillä, voidaan leikkaukseen valmistautuminen ja jälkihoito siirtää potilaalle itselleen, mutta varsinaisesta leikkauksesta potilas ei enää kykenekään vastaamaan.

Itsepalveluun siirtyminen ei automaattisesti ole askel kohti parempia ja nopeampia palveluja. VR:n E-lippu on tästä hyvä esimerkki. Junalipun saadakseen ei enää tarvitse jonottaa aseman lipunmyyntipisteessä, vaan junamatkan voi maksaa Internetissä ja tulostaa E-lipun tilausvahvistuksen junaan mukaan. Kuulostaa hyvältä, mutta käytännössä tämän itsepalvelumuodon kehittäminen tuntuu jääneen pahasti keskeneräiseksi, sillä tuskin tarkoituksena on ollut luoda näin hankalaa systeemiä. Ainakin konduktöörin näkökulmasta uusi E-lippu on paljon työläämpi kuin perinteinen junalippu, sillä junassa konduktööri tarkastaa matkustajan henkilöllisyyden (E-lippu on henkilökohtainen toisin kuin tavallinen junalippu), näppäilee laitteeseensa lipputarkisteen ja tulostaa lippuositteen matkustajalle. Kaikkeen tähän kuluu aikaa rutkasti enemmän, mitä tavallisen lipun tarkistamiseen ja leimaamiseen menee. Voidaan hyvin kysyä, mitä järkeä on sellaisessa itsepalvelussa, joka kasvattaa asiakaspalveluhenkilöstön työmäärää, sillä tavoitteenahan on yleensä vähentää sitä. Entä miten paljon E-lipun suunnittelijat ovat kuunnelleet konduktöörin mielipiteitä, sillä kaikki suinkaan eivät ole ilahtuneita uudesta E-lipusta?

Huolimattomasti toteutetut sähköiset palvelut eivät ole ainoastaan konduktöörin kiusana, vaan paljon vakavamman rasitteen ne aiheuttavat julkisille palveluntuottajille. Viimeisimmän Sosiaalibarometrin (Eronen ym. 2006) tulosten perusteella sähköisten neuvonta- ja tiedonvälityspalveluiden arvioidaan lisäävän erityisesti työntekijöiden kuormitusta terveyskeskuksissa, sosiaalitoimissa, Kelan toimistoissa ja työvoimatoimistoissa.

Tämän keskustelualoitteen tavoitteena on tarkastella palvelujen käyttäjän näkökulmasta itsepalvelun lisääntymiseen tai mahdollisesti myös vähentymiseen vaikuttavia tekijöitä. Itsepalvelun lisääntyminen on todennäköisempi tulevaisuuden suuntaus, mutta itsepalvelun vähentyminen on yhtä lailla mahdollinen kehityssuunta, joka tulevaisuudessa on otettava huomioon.

Menetelmällisenä taustatukena käytän ennakoitua. Ennakoinnin lähtökohta on suurelta osin sama kuin yhteiskuntaa koskevan tiedon yleensäkin: se perustuu tarpeeseemme pyrkiä laajentamaan näkyvissä olevien valintojen määrää ja antamaan merkityksen nykyhetkessä tekemillemme valinnoille. Nämä valinnat ovat riippuvaisia menneestä kehityksestä ja aikaisemmista valinnoistamme. Nyt tekemämme valinnat ovat lisäksi sidoksissa kunakin hetkenä käytettävissä olevaan tietoon samoin kuin niihin kuviin, joita meillä on

tulevaisuudesta. Sekä yhteiskunnan että yksittäisten ihmisten valinnoissa käyttämä tieto puolestaan riippuu niin historiasta, kulttuurista, arvoista ja ajan hengestä kuin valinnan tekijän omasta osaamistasosta, luonteesta ja henkilökohtaisista kokemuksista.

Terminator 2 -elokuvan tapaan ”tulevaisuutta ei ole määrätty. Ei ole muuta kohtaloa kuin itse muokkaamamme”. Voimme vaikuttaa tulevaisuuteen teoillamme ja valinnoillamme. Sen vuoksi on tärkeää tietää, mikä on mahdollista, todennäköistä ja toivottavaa. Nimensä mukaisesti tämän keskustelualoitteen tavoitteena ei ole tuottaa pelkästään valmiiksi pureskeltua tietoa, vaan innostaa lukija pohtimaan itsepalvelun kehityssuuntia vaikkapa oman palvelukäyttäytymisensä näkökulmasta.

Viimeistään tässä vaiheessa on syytä paneutua hetkeksi siihen, mitä itsepalvelulla tarkoitetaan. Onhan se tekstin keskeisin käsite. Palvelujen tarjoamiseen liittyvä asiakaspalvelu voidaan jakaa kahteen eri muotoon sen perusteella, miten intensiivisesti palveluja tarvitseva henkilö osallistuu tarvitsemiensa palvelujen tarjontaan ja tuottamiseen. Palveluja tarvitseva henkilö voi ainoastaan myötävaikuttaa palvelujen tuotantoprosessiin siten, että pääasiallinen vastuu palvelujen luomisesta kuuluu niiden tarjoajalle. Tällöin puhutaan henkilökohtaisesta palvelusta, mitä saa esimerkiksi kampaajalla käydessä.

Itsepalvelussa palvelujen tarjoaja luo fyysiset puitteet palvelujen hankkimiselle, mutta pääasiallinen vastuu niiden aikaansaamisesta kuuluu palvelujen käyttäjälle itselleen, joka astuu myös asiakaspalvelijan rooliin. Henkilökohtaisessa palvelussa palvelujen käyttäjä ja asiakaspalvelija ovat henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa, kun taas itsepalvelussa palvelujen käyttäjä huolehtii palvelutoimenpiteistä ilman asiakaspalvelijan välitöntä läsnäoloa. Auton tankkaaminen on itsepalvelua puhtaimmillaan.

Itsepalvelu asiakaspalvelun muotona voidaan kyseenalaistaa siksi, että palvelujen käyttäjä on asiakaspalvelijan roolissa. Palvelujen saamiseksi tarvittavista toimenpiteistä huolehtiminen ei ole palvelua, vaan itse tekemistä, kuten Järvinen (2000) asian ilmaisee. Asioista tulisi puhua niiden oikeilla nimillä, eikä kutsua palveluksi sellaista, mikä ei ole palvelua.

Monissa palveluissa henkilökohtainen palvelu ja itsepalvelu yhdistetään. Esimerkiksi hampurilaispaikoissa asiakas saa haluamansa tuotteet henkilökohtaisena palveluna, mutta jälkien siivoaminen eli roskien vieminen niille tarkoitettuun paikkaan jää ensisijaisesti asiakkaan vastuulle. Keravan McDonald’s korostaa rakennuksen ulkoseinässä olevassa kyltissä (McDonald’s, Henkilökohtainen palvelu, Face to face) tarjoavansa henkilökohtaista palvelua. Hampurilaispaikkojen toiminta on tältä osin mielenkiintoista. Tuotteiden valintaa ei ole siirretty itsepalveluun monien kahviloiden ja ns. seisovien pöytien tapaan. Ruoka tuodaan tarvittaessa asiakkaalle pöytään, ellei se ole heti valmis. Henkilökohtaista palvelua perustellaan sillä, että tuotteet tarjoillaan nopeasti valmistuksen jälkeen, esimerkiksi hampurilaiset 10 minuutin ja ranskalaiset 5 minuutin sisällä valmistuksesta (Ryhänen 2006). Hampurilaispaikkojen toiminta näyttää perustuvan omanlaiseensa formaattiin, sillä suomalaisen Hesburgerin asiakaspalvelu ei eroa yhdysvaltalaisesta McDonald’sista. Hampurilaispaikkojen keskinäinen kilpailu pitää huolen, ettei itsepalvelun osuus lisääny asiakaspalvelussa, ellei sen myönteisistä vaikutuksista olla varmoja.

2 ENNAKOINNIN LYHYT OPPIMÄÄRÄ

Mitä ennakointi on?

Ennakointitoiminnalle on olemassa lukuisia määritelmiä. Termi viittaa usein teknologioiden tulevaisuuden kehityssuuntien laaja-alaiseen tarkasteluun ja kytkeytyy erityisesti innovaatiopolitiikan kehittämistä tukevaan selvitystyöhön. Kaikkea ennakointia ei kuitenkaan voida rajata teknologianäkökulmaan, sillä kaikki yhteiskunnalliset ongelmat eivät ole teknologisesti ratkaistavissa. Laaja-alaisesti ymmärrettynä ennakoinnissa on kyse vuoropuheluprosessista, jossa tavoitteena on yhteiskunnallisen ilmiön laaja-alainen hahmottaminen. (Wallenius – Hjelt 2004.)

Ennakoinnin tietopankki Enstin (Ennakoinnin sähköinen tietopalvelu ENSTI 2005) ennakointi- ja tulevaisuussanastossa ennakointi määritellään seuraavasti:

"Ennakointiin katsotaan kuuluvan tulevaisuuden kuvaaminen, analysointijärjestelmien luominen, kehittäminen ja hyödyntäminen ja tulevaisuutta koskevan tiedon tuottaminen, hankinta, käsittely, muokkaus, analysointi ja raportointi. Usein ennakointi-sanaa käytetään myös viitattaessa erityisesti suunnittelumenetelmiin erottamaan näitä varsinaisesta tulevaisuudentutkimuksesta."

Eräs ennakoointitoiminnasta tähän mennessä saaduista tärkeimmistä opetuksista on, että tieteen ja teknologian kysymykset ovat väistämättä sidoksissa laajempiin yhteiskunnallisiin tekijöihin. Sosiaaliset voimat muokkaavat tieteen ja tekniikan kehitystä, käyttöä ja yhteiskunnallisia vaikutuksia. Vastaavasti on mahdotonta tarkastella yhteiskunnallisten kysymysten pitkän aikavälin kehitystä ottamatta huomioon kehittyvän tieteellisen ja teknologisen tiedon merkitystä. (Euroopan komissio 2002.)

Ennakointi ei ole ennustamista. Ennakointi eroaa ennustamisesta siinä, että ennakointi ei heijasta mennyttä kehitystä suoraan tulevaisuuteen. Tulevaisuus ei ole valmiina, vaan se luodaan. Tulevaisuus syntyy siitä, miten erilaisiin haasteisiin, mahdollisuuksiin ja uhkiin varaudutaan ja reagoidaan ja miten niitä osataan käyttää hyväksi. Tästä näkökulmasta ennakointi tarkoittaa ennen kaikkea sitä, että erilaisia vaihtoehtoisia kehityskulkuja sekä niihin vaikuttavia seikkoja ja mahdollisuuksia selvitetään. Ennakointi on tulevaisuutta koskevan tiedon tuottamista ja analysoimista.

Ennakoijat käyttävät työssään hyväkseen eri tieteenaloilla saavutettuja tutkimustuloksia ja pyrkivät muodostamaan niiden perusteella johtopäätöksiä ja perusteltuja näkemyksiä siitä, minkälaisia mahdollisia tapahtumia meillä on edessämme. Ennakoijat pyrkivät etsimään ja hahmottamaan sellaisia toimenpidelinjauksia, jotka edistävät suotavina pidettyjen vaihtoehtojen toteutumista. Ennakoinnin yhteydessä laaditaan niin ikään visiota keskipitkän ja pitkän aikavälin tulevaisuudesta.

Aallon (2003) mukaan ennakointi on luonteeltaan tieteidenvälinen ja poikkitieteellinen tiedonala. Sitä ei määritellä tieteenalaksi sanan varsinaisessa merkityksessä. Ennakointiin liittyvä tieto on monentyyppistä. Ennakoinnissa yhdistetään mennyttä ja nykyisyyttä koskevaa sekä tulevaisuutta arvioivaa tietoa. Mennyt tieto havaitaan kronologisesti, loogisesti tai muutoksina. Tulevaisuutta koskeva tieto voidaan ulottaa lyhyelle, keskipitkälle tai pitkälle aikavälille, se voi kuvata pieniä tai suuria muutoksia sekä syy-seuraussuhteita. Ennakoinnin aikajänne vaihtelee muutamasta vuodesta aina vuosikymmenien päähän ulottuviin hahmotelmiin.

Toisaalta ennakointiin liittyvä tieto voidaan jakaa seuraavasti:

- tulevaisuutta koskeva suhteellisen varma tieto, kuten ennusteet ja megatrendit
- asiantuntijoiden näkemykset ja valistuneet arvaukset tulevasta kehityksestä
- tulevaisuutta koskevat päätökset ja ratkaisut, kuten EU:n laajeneminen
- tulevaisuutta koskevat omat ratkaisut ja valinnat, kuten voimakkaimmin kehitettävien klusterien valinta
- ennakkoinnin menetelmät, mallit ja ennakkointiosaaminen
- ennakkoinnin tietolähteet, tietokannat ja raportit sekä
- ennakointia tukeva historiatieto, kuten tilastot.

Ennakointimenetelmien päätyypit

Ennakoinnissa tarvitaan erilaisia lähestymistapoja pitkäjänteisestä tutkimuksesta aina kansalaiskeskusteluun. Ennakoinnissa käytettävät menetelmät voidaan jakaa tutkiviin ja normatiivisiin, laadullisiin ja määrällisiin sekä asiantuntijatietoon ja tiettyihin lähtökohtaoletuksiin perustuviin menetelmiin. Alueellisen ennakkoinnin käytännön oppaassa (Euroopan komissio 2002) ennakointimenetelmien ryhmittelyssä käytetään kolmea kriteeriä.

Ensimmäisen ryhmän muodostavat tiettyihin lähtöoletuksiin perustuvat määrälliset menetelmät, joissa käytetään tilastollisia ja muita tietoja ennusteiden laatimiseen. Tähän ryhmään kuuluvia menetelmiä ovat trendiekstrapolaatio, simulointimallintaminen ja systeemidynamiikka.

Toisen ryhmän muodostavat menetelmät, jotka pyrkivät asiantuntijatiedon esille saamiseen pitkän aikavälin visioiden ja skenaarioiden kehittämiseksi. Näitä menetelmiä ovat asiantuntijapaneelit, aivoriihet, mindmapping, skenaarioanalyysit niihin liittyvine työpajoineen, delfoi-menetelmä ja ristivaikutusanalyysi.

Kolmannen ryhmän menetelmillä pyritään tunnistamaan suunnittelustrategioihin sisällytettävät tärkeimmät toimenpiteet. SWOT-analyysi, kriittiset teknologiat/avainteknologiat, relevanssipuut ja morfologinen analyysi sisältyvät tähän ryhmään.

Näitä menetelmiä ei esitellä tässä yksityiskohtaisemmin yhtä poikkeusta lukuun ottamatta, sillä yksityiskohtaisia tietoja ennakkoinnin menetelmistä löytyy mm. Ennakoinnin tietopankki ENSTIn sivuilta. Poikkeuksen muodostaa mindmapping, jonka avulla tarkastelen itsepalvelun kehityssuuntia tässä keskustelualoitteessa. Perusteluna mindmapping-tekniikan valinnalle on sen soveltuvuus yksilötasolla toteutettavaan ennakointiin. Mindmapping ei edellytä ryhmätyöskentelyä.

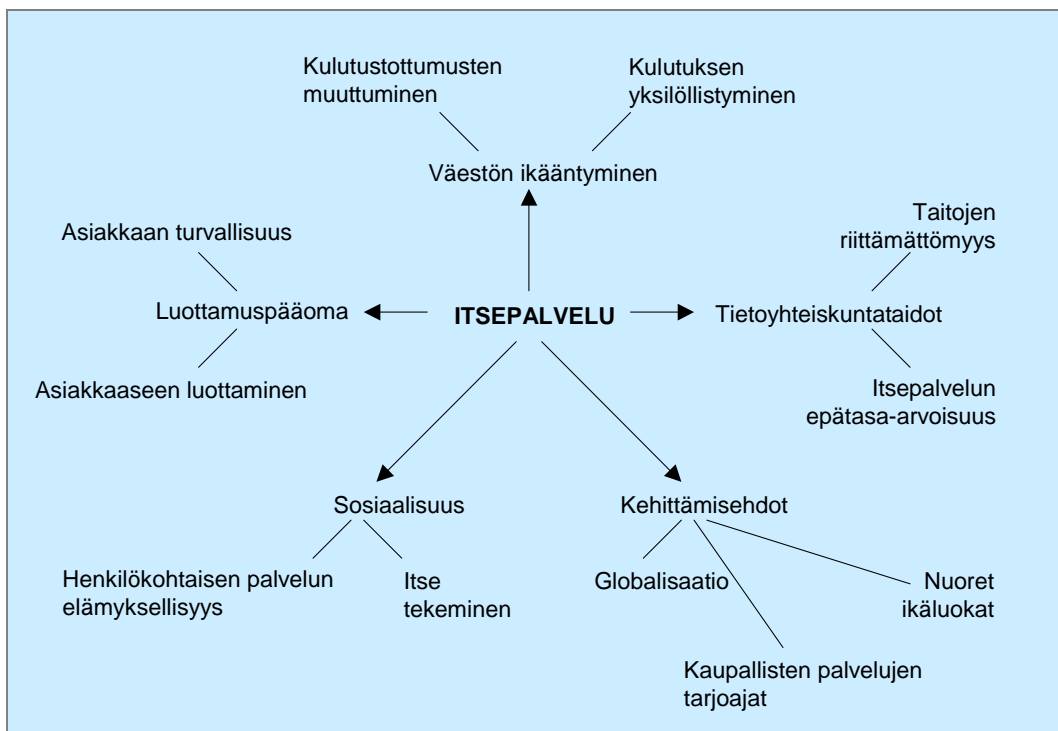
Mindmapping

Mindmapping-tekniikkaa ei ole juuri käytetty ennakoinnissa, mutta käytettäessä se on osoittanut suurta potentiaalia. Mindmappingia voidaan toteuttaa kynällä ja paperilla, mutta on olemassa myös tietokoneohjelmia, joiden avulla voidaan nopeasti luoda visuaalinen esitys ryhmäkeskusteluissa tai yksittäisten henkilöiden ajatusprosesseissa syntyvistä asioiden välisistä yhteyksistä.

Mindmapping-menetelmässä tietoa esitetään epälineaarisesti. Sen avulla voidaan nopeasti koota esitetyt ajatukset loogiseksi ryhmiksi ja niiden välisiksi yhteyksiksi. Tämä voidaan tehdä silloinkin, kun ajatuksia ei esitetä peräkkäin. Mindmapping-kartat toimivat hyvin, kun keskustelun kohteena oleviin aiheisiin liittyy useita tekijöitä ja osatekijöitä. Tuotoksena on usein kartta tai karttasarja, jossa esitetään tärkeimmät asiat ja niiden

väliset yhteydet. Tuotosta voidaan käyttää tietojen välittämiseen, skenaarioiden rakentamiseen ja useisiin muihin tarkoituksiin.

Mindmapping eli ideakartta-tekniikka (käsitekartta, ajatusrunko) on yksinkertainen. Monet pitävät sitä luovana ja monipuolisena muistiinpanotekniikkana, koska sen sanotaan aktivoivan sekä vasenta että oikeaa aivolohkoa. Täten tiedot järjestyvät tavalla, mikä mahdollistaa kokonaisuuksien paremman visualisoimisen sekä isojen kokonaisuuksien hallinnan. Mindmappingissä ydinsana kirjoitetaan paperin keskelle ja muistiinpanot sijoitetaan tämän sanan ympärille. Ydinsanasta vedetään viivat eri suuntiin, joihin kirjoitetaan avainsanat ja mahdollisesti avainluvut ja piirrossymbolit. Näihin avainsanoihin lisätään edelleen uudet avainsanat ja näin ideakartasta muodostuu eri suuntiin laajenevien sanojen ja ajatusten verkosto. Oheinen itsepalvelu-ydinsanan ympärille muodostunut ideakartta havainnollistaa mindmapping-tekniikkaa (kuva 1).



KUVA 1. Keskustelualoitteen ideakartta.

Tämä keskustelualoite muodostuu näiden mindmapping-prosessissa esiin nousseiden avainsanojen ympärille rakentuneista pohdinnoista, jotka suinkaan eivät ole lopullisia. Pohdintoja voi jatkaa hyvinkin pitkälle, vaikka etsimällä avainsanoille vastakkainasetteluja. Kenties keskustelualoite nostaa esiin niitä itsepalveluun liittyviä asioita ja ilmiöitä, joihin juuri tässä tekstissä ei ole paneuduttu. Erilaisia ajatuksia lukijoiden mielissä herättäessään keskustelualoite on täyttänyt tehtävänsä.

Itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun välistä suhdetta tarkastelen niin väestöön kuin palveluun liittyvien tekijöiden näkökulmasta. Liikkeelle lähdän väestöön liittyvistä tekijöistä, jotka hahmottavat palvelujen käyttäjistä nousevien tekijöiden vaikutusta itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliseen suhteeseen. Väestön ikääntyminen ja sen seuraamukset kuuluvat erottamattomasti lähes kaikkeen yhteiskunnalliseen keskusteluun. Niinpä on luontevaa lähteä liikkeelle siitä, miten väestön ikääntyminen vaikuttaa itsepalvelun lisääntymiseen. Väestön ikääntymisen yhteydessä tarkastelen kulutustottumuk-

sisä tapahtuvien muutosten vaikutusta itsepalvelun voittokulkuun. Tietoyhteiskuntataidot muodostavat toisen keskeisen yhteiskunnallisen keskustelun aiheen. Tässä keskustelualoitteessa ne luovat perustan kysymykselle, minkälainen vaikutus tietoyhteiskuntataidoilla on itsepalvelun omaksumiseen.

Palveluun liittyvien tekijöiden tarkastelun aloitan itsepalvelun luottamuspääomalla. Kovan tietotekniikan jyllätessä pehmeät arvot, kuten luottamus, tulevat entistä tärkeämmiksi. Itsepalvelun lisääntymiseen vaikuttaa luonnollisesti se, kenen näkökulmasta sitä kehitetään. Palvelujen tarjoajien määräysvalta itsepalvelun kehittämisessä muodostaa oman tärkeän tarkasteltavan kysymyksen. Lopuksi tarkastelen palveluihin oleellisesti kuuluvan sosiaalisuuden suhdetta itsepalveluun.

3 VÄESTÖN IKÄÄNTYMINEN EI HIDASTA ITSEPALVELUN LISÄÄNTYMISTÄ

Ennusteiden mukaan Suomen väestön ikärakenne muuttuu seuraavien vuosikymmenten kuluessa merkittävästi. Yli 65-vuotiaiden osuuden arvioidaan nousevan seuraavan kolmenkymmenen vuoden aikana puolitoistakertaiseksi nykyisestä. Samaan aikaan yli 80-vuotiaiden osuus kaksinkertaistuu. Kun yli 65-vuotiaita on väestöstä nyt 16 prosenttia, on heitä vuonna 2030 jo noin 26 prosenttia. Nykyisin yli 80-vuotiaita on noin neljä prosenttia ja vuonna 2030 kahdeksan prosenttia väestöstä. 15–64-vuotiaiden osuuden arvioidaan jo vuoteen 2030 mennessä olevan noin kymmenen prosenttia nykyistä pienempi. Väestön huoltosuhteen (alle 15- ja yli 65-vuotiaiden suhde työikäiseen väestöön) arvioidaan nousevan nykyisestä noin 0,5:sta vuoteen 2030 mennessä noin 0,7:ään. Kun keskimääräinen suomalainen 1900-luvun alussa oli 27-vuotias, on hän vuoden 2030 tienoilla ennusteiden mukaan jo yli 40-vuotias. (Wallenius – Hjelt 2004).

Palvelujen käyttämiseen liittyvä yksilöllisyys ei näyttäydy ainoastaan erilaisena palvelujen tarpeena, vaan myös yksilöllisinä käyttötottumuksina. Nämä palvelujen yksilölliset käyttötottumukset tulevat esiin monissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Lapsiperheet ja ikääntyvät palvelujen käyttäjinä -tutkimus (Tuorila 2001) paljastaa erilaiset palvelujen käyttämiseen liittyvät toimintakulttuurit. Lapsiperheiden edustajat ovat oppineet ja tottuneet hoitamaan asiansa Internetin, erilaisten automaattien ja puhelimen välityksellä. Ikääntyvät henkilöt sen sijaan haluavat edelleen hoitaa asiansa henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa asioiden. Mielellään vieläpä paikan päällä toimipisteessä esimerkiksi puhelinasiain sijaan.

Vaikka henkilökohtaisen palvelun tarve lisääntyy iän karttumisen myötä, ei itsepalvelun kysyntä kuitenkaan vähene suurten ikäluokkien ikääntyessä. Tämän ja eilispäivän ikääntyviin verrattuna tulevaisuuden ikääntyvät ovat aikaisemmassa elämässään omaksuneet itsepalvelun ja ikääntyneenäkin käyttävät itsepalvelua hyväkseen niin kauan kuin kykenevät. Totutuista asioimistavoista ei luovuta vain siksi, että tullaan vuosi vuodelta vanhemmaksi. Tietty ikä ei ole mikään peruste asioimistapojen muuttamiselle. Henkilökohtaiselle palvelulle syntyy kysyntää vasta, kun henkilö ei enää kykene hoitamaan asioitaan itsepalvelussa. Käyttäjäystävällistä teknologiaa lisäämällä voidaan tätä henkilökohtaisen palvelun tarvetta siirtää tuonnemmaksi.

Sukupolvien erilaiset palvelujen käyttämiseen liittyvät toimintakulttuurit ovat tämän päivän ilmiö. Tulevaisuudessa tällaista tottumusperusteista eroa asioimistavoissa ei juurikaan ole, vaan ”kaikki” ikäryhmät käyttävät tietotekniikkaa enemmän tai vähemmän. Sukupolvien välinen ero perustuu enemmänkin kykyyn käyttää hyväksi uusia alati kehittyviä tietotekniikan sovellutuksia. Tulevaisuudessa haasteeksi muodostuu elinikäisen oppimisen omaksuminen, jotta kuilu ikääntyvien ja nuorten välillä ei kasva liian suureksi.

Itsepalvelun lisääntyminen riippuu väestön kulutustottumuksista

Väestön ikääntymisen sijaan muuttuvat kulutustottumukset vaikuttavat itsepalvelun määrälliseen ja laadulliseen kehittymiseen tulevaisuudessa. Kansalaisten kulutustottumukset eivät ole staattinen ilmiö, vaan ne muuttuvat ajan myötä muiden elinolojen muuttuessa.

Suomalainen kulutusyhteiskunta on verrattain nuori, mutta se on silti läpikäynyt suuren muutoksen. Yhteiskunnan kehityskaari on kulkenut omavaraisesta maanviljelysyhteiskunnasta teollisuusyhteiskunnaksi, jota leimasi välttämättömyyskulutuksen ja toisaalta myös massakulutukseksi luonnehdittujen kulutusmenojen kasvaminen. Teollinen yhteiskunta on sittemmin saanut entistä enemmän palveluyhteiskunnan piirteitä, mikä näkyy

kotitalouksien kulutuksessa entisestään kasvavana vapaavalintaisena kulutuksena sekä palvelujen käytön lisääntymisenä. Ennusteiden mukaan kulutuksen painopiste on siirtymässä tavarakeskeisemmästä kulutuksesta palvelujen kuluttamiseen.

Palvelujen ostoprosessin taustavoimana ovat kuluttajien tyydyttämättömät tarpeet. Kuluttajien tarpeet riippuvat henkilökohtaisten tekijöiden ohella erilaisista sosiaalisista ja ostotilanteeseen liittyvistä tekijöistä, kuten ajasta ja paikasta. Myös yhteiskunnassa vallitseva kulttuuri vaikuttaa tarpeiden muodostumiseen esimerkiksi median tuottaman informaation kautta.

Mielenkiintoista suomalaisten muuttuvissa kulutustottumuksissa on, suuntautuuko kulutus itsepalvelua suosiviin asioihin vai käykö päinvastoin. Haluavatko kansalaiset kuluttaa nimenomaan henkilökohtaiseen palveluun? Kuluttajat saattavat käyttää palveluita tapauksissa, joissa tarvetta on mahdotonta tyydyttää itse tekemällä. Esimerkkinä tällaisesta tarpeentyydytyksestä voidaan pitää terveydenhuoltopalveluiden ostamista. Toisissa tapauksissa kuluttajat ostavat palveluita, koska haluavat itse päästä helpommalla. Siivous-, rakennus- ja korjauspalveluiden ostaminen ovat tyypillisiä esimerkkejä palveluista, joiden ostaminen säästää kuluttajan aikaa ja vaivannäköä. (Jakosuo 2005.)

Kulutuskäyttäytymisen ennakoiminen perinteisten demografisten ominaisuuksien perusteella on lähestulkoon mahdotonta. Tämän vuoksi kuluttajien segmentoiminen on tehtävä eri perusteilla kuin aikaisemmin. Esimerkiksi samalla tulotasolla ja samassa elämäntilanteessa olevat ihmiset voivat kuluttaa monin eri tavoin. Tämän lisäksi kulutuskäyttäytyminen ja kuluttajaryhmien koostumus voivat vaihdella tilanteesta toiseen. Kokonaiset kuluttajaryhmät voivat muuttaa kulutustaan ja yksittäiset kuluttajat siirtyä kuluttajaryhmästä toiseen. Uusien kuluttajaryhmien tunnistaminen on erittäin vaikeaa. Alkanut kehitys jatkuu tulevaisuudessa ja monimutkaistaa kuluttajakenttää entisestään. 2000-luvulla yhtenäistä kuluttajakuntaa tai tyypillistä kuluttajaa tuskin on olemassa, kuten Pantzar ja Heinonen (1998) toteavat.

Esimerkiksi ikääntyvä väestö, yksi tulevaisuuden vaikutusvaltaisimmista kuluttajaryhmistä, sisältää erilaisia iän, elämänvaiheen, tulojen, arvojen, elämäntapojen ym. kulutukseen liittyvien tekijöiden suhteen toisistaan poikkeavia alaryhmiä. Perinteisen ikääntyvän roolin tilalle kehittyy harrastusten, terveydentilan, taloudellisen aseman ja monen muun tekijän osalta erilaisia ryhmiä. Näillä voi olla toisistaan hyvinkin poikkeavia odotuksia palveluilta ja elämältä. Oikeaa ikää tärkeämmäksi kulutukseen vaikuttavaksi tekijäksi nousee ”tunneikä” eli se, minkä ikäiseksi henkilö itsensä tuntee.

Jo tämänhetkiset ikääntyvät luokat saattavat koostua varsin heterogeenisestä joukosta ihmisiä ja ryhmiä. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnalle tehdyssä selvityksessä (Kuusi 2001) suurten ikäluokkien arveltiin 80-vuotiaana olevan tämän päivän ikäihmisiin verrattuna:

- arvomaailmaltaan eriytyneempiä ja elämäntyyleiltään moninaisempia
- varakkaampia ja halukkaampia käyttämään varakkuuttaan oman hyvinvointinsa lisäämiseen
- koulutetumpia ja tiedollisilta sekä taidollisilta valmiuksiltaan vahvempia
- perhe- ja työhistorialtaan sekä sukupuolirooleiltaan erilaisia
- asumishistorialtaan nykyisistä poikkeavia: yhä useampi asuu kaupungeissa ja omistusasunnoissa
- kulutustottumuksiltaan aktiivisempia sekä suhtautumisessaan säästämiseen erilaisia
- valmiimpia toimimaan yhteiskunnan eri foorumeilla
- luottavampia omiin kykyihinsä ja valmiimpia puoltamaan omia etujaan ja näkemyksiään
- taipuvaisia ja kykeneviä hakemaan aktiivisesti apua omiin henkilökohtaisiin ongelmiinsa

Yksilöllisyyden korostuminen pakottaa itsepalvelun laadun kehittämiseen

Kulutuksen kehityssuuntia ennakoitaessa tulee esiin kulutuksen pirstaloituminen ja ohjautuminen massakulutuksesta yksilöllisten kulutusmallien suuntaan kuluttajien arvo-
tusten ja preferenssien mukaisesti. Myöhäismodernin aikakauden ominaispiirteenä pidetään yleisesti yhteiskunnan yksilöllistymistä ja pirstaloitumista. Yksilöllisyyden korostuminen näkyy elämän kaikilla näyttämöillä ja kaikissa valinnoissa: perhe-elämässä, koulutuksessa, työelämässä ja kuluttamisessa. Ihmisten odotetaan tekevän elämäänsä koskevia ratkaisuja yksilöllisistä lähtökohdista omaan tilanteeseensa ja näkemyksiinsä sopivalla tavalla. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2005.)

Kuluttajakäyttäytymisen trendit viittaavat siihen, että kuluttajien käyttäytymismallit eriytyvät entistä suuremmassa määrin samaan tapaan kuin ihmisten elämäntapa kaikkineen ja koko yhteiskunnallinen kehitys. Kuluttajat haluavat yksilöllisyyttä korostavia, mieluiten juuri heitä varten suunniteltuja tuotteita. Standardoitut massatuotteet eivät sovellu näihin tarpeisiin. (Bentley – Wilsdon 2003.) Lisäksi on muistettava niiden kuluttajien erityistarpeet, joilla yksilöllisten tarpeiden perustana on esimerkiksi sairaus, vamma tai vanhuus.

Yksilöllisyyden korostuminen ei puhu itsepalvelun lisääntymisen puolesta, sillä itsepalvelussa yksilöllisyys ei erityisemmin korostu. Palvelujen käyttäjiä kohdellaan päinvastoin suurena massana, joiden palvelutarpeet pyritään täyttämään mahdollisimman vaivattomasti. Itsepalvelu ei jousta henkilökohtaisen palvelun tavoin, eikä se salli asiakkaiden esittämiä erityistoivomuksia.

Itsepalvelun toiminnallinen vahvuus on sen perustana olevassa tekniikassa, jolla suuret ihmisjoukot saadaan hoitamaan itse asiansa. Itsepalvelussa asiakkaat nähdään asiakasryhminä, joiden tarpeisiin erilaiset itsepalvelutoiminnot suunnitellaan. Yksittäisellä asiakkaalla ei itsepalvelussa ole valtaa. Itsepalvelun kehityssuuntia ennakoitaessa nousee väijäämättä esiin, että kuluttajien lisääntyvä yksilöllisyyden kaipuu saattaa muuttaa tapaa, jolla yksittäiseen asiakkaaseen suhtaudutaan itsepalveluprosesseissa. Itsepalvelun tarjoajien kannattaa varautua siihen, että halu omien toiveiden ja tarpeiden mukaisten palvelujen saamisesta ulottuu myös itsepalveluun. Palveluiden räätälöiminen ei rajoitu pelkästään henkilökohtaisesti tarjottavaan palveluun.

Tämän päivän itsepalvelussa käytettävissä teknisissä ratkaisuissa asiakkaiden erityistarpeita ei juurikaan oteta huomioon. Jos itsepalvelua halutaan kehittää laadullisesti, on itsepalvelutoimintoja voitava räätälöidä asiakaskohtaisesti. Teknisesti tämän ei pitäisi olla edes vaikeata toteuttaa, sillä pystyyhän nyt jo esimerkiksi matkapuhelimien ja tietokoneiden toimintoja muokkaamaan omien toivomusten mukaisiksi. Vaikeampaa muutoksen toteuttaminen on asenteellisesti, sillä se edellyttää uudenlaista yksilöllisyyden hyväksyvää suhtautumistapaa itsepalveluun. Itsepalvelu ei kuitenkaan voi jäädä paikoilleen, vaan sen on kehityttävä muun kulutuskulttuurin rinnalla. Huomispäivän asiakkaat kaipaavat palvelevampaa itsepalvelua.

4 ITSEPALVELU EDELLYTTÄÄ UUDENLAISTA OSAAMISTA

Itsepalvelu edellyttää suoraan kasvolliseen kontaktiin verrattuna kokonaan uudenlaista perusosaamista, koska se tekee palvelujen käyttäjistä itsestään asiakaspalvelijoita. Helpoimmatkaan itsepalvelulaitteet eivät ole niin yksinkertaisia, että niitä pystyy käyttämään kuka hyvänsä ilman minkäänlaisia tietoteknisiä valmiuksia. Opeteltavia asioita on paljon ja nopean tietoteknisen kehityksen seurauksena uutta opeteltavaa riittää koko ajan. Tietokoneiden, Internetin ja erilaisten automaattien käytössä ei voi tuudittautua siihen uskoon, että kun kerran on opetellut jonkin asian, sillä pärjää loppuelämän.

Tietoyhteiskunnassa kansalaisiin kohdistuu entistä voimakkaampi jatkuvan oppimisen paine. Kaikki eivät kuitenkaan anna tämän paineen vaikuttaa elämäänsä. Yli 50-vuotiaat Internet-palvelujen käyttäjinä -tutkimuksessa (Tuorila 2004) tuli esiin, etteivät kaikki ikääntyvät henkilöt ole kiinnostuneita opettelemaan uusia tietoteknisiä taitoja, sillä he kokevat pärjäävänsä elämäkokemuksen mukanaan tuomalla tiedolla ja osaamisella jatkossakin.

Riittämättömät tietoyhteiskuntataidot vaikeuttavat itsepalvelun omaksumista

Mitä paremmat tietoyhteiskuntataidot kansalaisilla on, sitä paremmin he omaksuvat erilaiset itsepalvelumuodot. Valtionhallinto pyrkiikin edistämään tietoyhteiskunta-kehitystä. Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelmassa (2005) todetaan, että kaikilla kansalaisilla tulee olla mahdollisuus hyödyntää tietoyhteiskunnan palveluita asuinpaikasta ja sosiaalisesta asemasta riippumatta. Tämä edellyttää, että kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus hankkia kuhunkin elämäntilanteeseen soveltuvat tietotekniikan perustaidot, medialukutaidot sekä valmiudet tietoyhteiskunnan palveluiden käyttämiseen. Hallitus pyrkii edistämään omilla toimenpiteillään tietoyhteiskunnan palveluiden käyttöä ja vahvistamaan käyttäjien luottamusta tietoyhteiskunnan palveluihin tietoturvallisuutta ja yksityisyyden suojaa parantamalla.

Tietoyhteiskuntaohjelmassa todetaan niin ikään, että hallitus varmistaa, että kaikilla väestö- ja ikäryhmillä on riittävä määrä tietoyhteiskuntakehityksen vaatimaa osaamista. Kansalaisten valmius hyödyntää teknologiaa tulee olemaan huomattavasti nykypäivää suurempi, sillä suurin osa kansalaisista hankkii taidot koulussa tai työelämässä. Tulevaisuutta ei kuitenkaan saa katsoa vaaleanpunaisten lasien läpi, sillä kaikki kansalaiset eivät todellakaan kykene hankkimaan ”riittävää määrää tietoyhteiskuntakehityksen vaatimaa osaamista” eikä hallitus sitä sen enempää varmistamaan.

Käytännössä hidasteen itsepalvelulle suotuiselle lisääntymisympäristölle muodostaa se, ettei suinkaan kaikilla ihmisillä ole tasa-arvoisia mahdollisuuksia verkkopalvelujen opetteluun ja käyttöön hienoista tavoitteista huolimatta.

Kaikki eivät opi käyttämään tietotekniikkaa koulussa. Peruskoulujen oppilaat eivät ole tasa-arvoisessa asemassa tietoteknisten valmiuksien opettelussa. Kaikilla kouluilla ei ole varaa hankkia samantasoisia laitteita tai opettajia. Myöhemmissä opintoasteissa oppiaineesta ja oppilaitoksesta riippuen panostus tietotekniikkaan on hyvin vaihtelevaa. On eri asia opiskella vaikkapa ammattikorkeakoulussa teknisellä puolella kuin maatalousoppilaitoksessa lomittajaksi.

Vaikka suomalaisen opetuksen tason on useissa perättäisissä kansainvälisissä tutkimuksissa todettu olevan huipputasoa ja jota käydään ihmettelemässä ympäri maailmaa, eivät kaikki oppilaat saa tarpeitaan vastaavaa opetusta. Hitaammin oppivat tipahtavat

helposti kärryiltä opetuksessa, eikä heille välttämättä kyetä tarjoamaan riittävää tuki-opetusta. Tämä pätee myös tietotekniikan opetukseen.

Tietoteknologian merkitys työelämässä lisääntyy. Monet toiminnot automatisoituvat kokonaan ja monissa toiminnoissa tietotekniikan hyväksikäytöstä tulee oleellinen osa. Kaikki työssäkäyvät eivät kuitenkaan käytä tietokoneita työtehtävissään. Työpaikan koko ja työtehtävien luonne vaikuttavat suuresti tietokoneen, Internetin ja sähköpostin käyttöön. Ylitalon (2004) tutkimuksen mukaan noin 67 prosenttia työllisistä käytti tietokonetta työssään vuonna 2002. Osuus lienee jo niin suuri, että kasvu tulee hidastumaan. Valtio edusti tässä tutkimuksessa työnantajista tietoyhteiskunnallistumisen kärkeä, sillä sen palveluksessa olevista lähes 90 prosentilla oli käytössään tietokone. Kunnan palveluksessa olevista 73 prosenttia käytti tietokonetta työssään ja yksityisen työnantajan leivissä olevista tai yrittäjistä 64 prosenttia. Noin 58 prosenttia työllisistä ilmoitti käyttäneensä Internetiä työssään vuonna 2003. Käyttö oli yhtä yleistä miehillä ja naisilla. Eniten Internetiä käyttivät työssään 30–39-vuotiaat naiset (71 %) ja vähiten yli 50-vuotiaat naiset (47 %). Myös Internetiin pääsy oli yleisintä valtion palkkalistoilla olevien keskuudessa (84 %). Kaksi kolmesta kunnalla työssä olevasta pystyi halutessaan selailemaan www-sivuja. Vastaava osuus yksityisellä sektorilla työssä olevista oli 54 prosenttia. Mahdollisuus verkon käyttöön oli sitä yleisempi mitä suuremmasta organisaatiosta oli kyse. Alle viiden hengen työpaikoilla työssä olevista tietokone oli käytössä vajaalla puolella.

Ylitalon tulokset tieto- ja viestintätekniikan työkäytöstä osoittavat selvästi, että tietokoneen ja Internetin käyttö ovat työelämässä epätasaisesti jakautuneita. Sekä yrityksen koko että työtehtävät asettavat selkeitä rajoja käytölle. Toinen tärkeä havainto oli, että työpaikan ulkopuolinen tietokoneen ja Internetin käyttö eivät paranna käyttömahdollisuutta kuin osittain. Osa työssä käyvistä on samassa asemassa kuin pääosa eläkeläisistä. Tietokoneen ja Internetin käyttö on yhteiskäyttöpisteiden tai sukulaisten ja ystävien liittymien varassa. Niissä tuskin opitaan sujuviksi käyttäjiksi. Julkisten palvelujen tasarvoisen saatavuuden näkökulmasta on tärkeää, että palvelut ovat helposti käytettävissä myös puhelimitse ja kasvotusten. Yhden hengen iäkkäiden kotitalouksien palveluja ei voi perustaa kotitietokoneen ja Internet-yhteyden varaan ainakaan tällä vuosikymmenellä (Nurmela – Sirkkiä 2005).

Sellaiset henkilöt, jotka eivät opi tietoteknisiä taitoja koulussa tai työelämässä, joutuvat vastaamaan itse näiden taitojen hankkimisesta esimerkiksi kansalaisopistojen järjestämällä tietotekniikkakursseilla. Hallitus sen enempää kuin mitkään muutkaan julkisen sektorin organisaatiot eivät huolehdi, että kansalaiset hankkivat tarvitsemansa taidot. Toisaalta kansalaisilla on halutessaan vapaus olla autuaan tietämättömiä.

Vaikka tietoteknisten taitojen opetteleminen muuten olisi mahdollista, on aina henkilöitä, jotka eivät kykene itsepalveluun siksi, etteivät he kykene käyttämään valtaväestön käyttämiä tietoteknisiä laitteita. Erilaisista fyysisistä rajoitteista kärsiville henkilöille on kehitelty apuvälineitä, mutta ne eivät ole kaikkien niitä tarvitsevien ulottuvilla. (Näkövammaisten Keskusliitto 2006.) Ihmisillä ei ole välttämättä riittävästi tietoa saatavilla olevista apuvälineistä. Apuvälineiden saaminen riippuu aivan liikaa siitä, että sattuu asioimaan riittävästi apuvälineistä tietävän henkilön kanssa. Hyvä onni ei tällaisissa asioissa saisi vaikuttaa ihmisten jokapäiväiseen elämään. Apuvälineet voivat myös olla taloudellisesti niitä tarvitsevien ulottumattomissa. Esimerkiksi näkövammaiselle soveltuvan tietokoneen ja puhesyntetisaattorin hinnat alkavat 2 000 eurosta (Eräkanto 2005).

Kaiken lisäksi Töytärin (2003) tutkimus osoittaa, että terveyskeskukset rajoittavat väärin apuvälineiden saantia. Kuinka helposti apuvälineitä terveyskeskuksesta saa ja mitä niistä joutuu maksamaan, riippuu suuresti, kuka luovutuskäytännöistä on päättänyt. Suhteellisesti eniten apuvälineiden luovutusta rajoittavia, lainvastaisia keinoja käytetään niissä terveyskeskuksissa, joiden käytännöistä on päättänyt terveydenhuollon johtaja, taloustoimisto, johtoryhmä, kunnanhallitus tai -valtuusto. Vähiten rajoituksia oli

käytössä, jos käytännöistä oli päättänyt lautakunta tai sairaanhoitopiiri. Lääkäriin päättäessä oli kirjattuja luovutusrajoituksia vähän, mutta kirjoittamattomia rajoituksia erittäin paljon.

Tietoyhteiskuntataidoista puhuminen ei auta tällaisia henkilöitä, vaan tarvittaisiin konkreettisia toimenpiteitä apuvälineiden paremman saatavuuden turvaamiseksi. Kenties jonain päivänä tulevaisuudessa apuvälineet mielletään tietotaidon rinnalla keinoksi, jolla kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia voidaan sekä parantaa että ylläpitää.

Itsepalvelu ei lisää tasa-arvoa

Suomalaisessa ”palveluyhteiskunnassa” on varsinkin julkisissa palveluissa tavoitteena taata palvelut tasa-arvoisesti kaikille. Itsepalvelua markkinoidaan ja sen lisääntymistä perustellaan tasa-arvotavoittein. Erityisesti sähköisten jakelukanavien katsotaan mahdollistavan samanlaisen palvelutarjonnan kaikille kansalaisille asuinpaikasta, liikkumismahdollisuuksista tai henkilökohtaisista voimavaroista riippumatta. Sähköisten palvelujen uskotaan tuovan palvelut entistä paremmin kansalaisten ulottuville.

Kuten edellä tuli esiin, ovat kansalaisten taidot varsin vaihtelevia, mitä tulee erilaisten itsepalvelumahdollisuuksien hyödyntämiseen. Itsepalvelumenetelmät parantavat ainoastaan sellaisten kansalaisten palvelujen käyttömahdollisuuksia, joilla on tarvittava osaaminen ja laitteet käytettävissä. Tiedollisilta ja taidollisilta resursseilta vähempiosaisia kansalaisia itsepalvelu ei auta. Päinvastoin itsepalvelun lisääntyminen saattaa johtaa henkilökohtaisen palvelun vähenemiseen siinä määrin, että osa kansalaisista jää palvelujen ulkopuolelle. Ihanteellisinta näille heikot palveluvalmiudet omaaville henkilöille olisi, jos itsepalvelun lisääntyminen johtaisi henkilökohtaisen palvelun lisääntymiseen. Näin tuskin tulee käymään. Sen on jo tähänastinen kehitys osoittanut. Palvelutarjonnan kehittyminen itsepalvelua suosivaksi asettaa kaikkien kansalaisten tasa-arvoisuuden kyseenalaiseksi. Palvelujen tarjoajille on tärkeintä toiminnan tuottavuuden parantaminen silläkin uhalla, että se saattaa vaarantaa joidenkin kansalaisten palvelujen käyttömahdollisuudet. Inhimillisuus ja palvelujen tarjonta ovat tämän päivän Suomessa monesti vieraita asioita toisilleen.

Itsepalvelu–henkilökohtainen palvelu -asetelmaan on rakentunut sisään kansalaisten eriarvoisuus. Henkilökohtaisessa palvelussa asiakaspalvelija auttaa asiakasta, mutta itsepalvelussa asiakas jää oman selviytymiskykynsä varaan.

Aiemmin varakkaat maksoivat erityispalveluista ylimääräistä. Tämän päivän Suomessa tietoyhteiskuntakehityksestä tapahtaneet tai siihen kielteisesti suhtautuvat joutuvat maksamaan kalliimman hinnan palveluistaan olivat he rikkaita tai köyhiä. Henkilökohtaisesta palvelusta on monissa yhteyksissä tullut tai siitä on tehty jotain erityistä. Esimerkiksi pankkipalveluissa verkkopalvelujen käyttöön kykenemättömät joutuvat maksamaan kalleimman hinnan pakollisten asioiden hoitamisesta. Peruspalvelut, kuten juuri pankkipalvelut, pitäisi saada samaan hintaan siitä riippumatta, onko välineenä verkkoyhteys tai toinen ihminen puhelimesta tai tiskin takana. Verkon käytön haluttavuutta voidaan lisätä muillakin keinoilla kuin hintapolitiikalla. (Nurmela 2002.)

Asiakkaiden rankaiseminen henkilökohtaisen palvelun tarpeesta/halusta ja pakottaminen verkkopalveluun ei paranna verkkopalvelujen imagoa ja haluttavuutta. Pakottamisella ei lisätä aitoa innostusta ja kiinnostuneisuutta. Moni tietysti ajattelee tässä vaiheessa, että onhan pankeissa erilaisia henkilökohtaisen palvelun ja verkkopalvelun välimuotoja, kuten laskujen suoraveloitukset ja maksupalvelukuoret. Nämä eivät kuitenkaan ole ratkaisu kaikkien niiden henkilöiden ahdinkoon, jotka eivät halua tai voi käyttää verkkopalveluja.

Voisiko tämä asetelma kääntyä tulevaisuudessa takaisin ”alkuperäiseen” muotoonsa? Itsepalvelu olisi tällöin köyhien palvelumuoto ja henkilökohtainen palvelu olisi suunnattu

varakkaille. Erittäin suurella todennäköisyydellä vastaus on kielteinen. Tulevaisuudessa taloudellisten resurssien merkitys eri palvelumuotojen valinnassa vähenee. Niiden sijaan tärkeimmäksi erottelevaksi tekijäksi muodostuvat kansalaisten tietoyhteiskuntataidot. Varaton verkkopalvelujen käytön hyvin hallitseva henkilö on paremmassa asemassa kuin varakas tietokoneet huonosti tunteva henkilö. Kävi miten kävi, kansalaisten eriarvoisuus ei häviä minnekään.

5 ITSEPALVELUN LUOTTAMUSPÄÄOMA

Palvelujen tarjoajat ovat ladanneet itsepalveluun valtavia odotuksia. Erityisen suuria odotukset ovat toimialoilla, joilla itsepalvelusta etsitään ratkaisua palvelujen tarjontakustannusten alentamiseksi. Jotta itsepalvelu voisi täyttää siihen kohdistuvat odotukset, on sen oltava luotettavaa. Olivat palvelujen käyttäjät minkä ikäisiä hyvänsä ja heidän palveluihin kohdistamat odotuksensa millaisia hyvänsä, on palvelujen luotettavuus kaikille tärkeää. Itsepalvelun lisääntymiselle on sen teknisen yksinkertaistumisen ja käyttäjälähtöisyyden lisäksi keskeistä palvelujen käyttäjien luottamuksen saavuttaminen eli luottamuspääoman ansaitseminen.

Luottamuspääoma on alun perin Harisalón ja Miettisen (1995) luoma käsite yrittäjyyden kolmannesta voimasta, joka perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Tässä itsepalvelun luottamuspääomalla tarkoitetaan palvelujen käyttäjien itsepalvelutoimintoihin kohdistamaa luottamusta. Sitä, että kaikki sujuu odotusten mukaisesti ilman ikäviä yllätyksiä. Itsepalvelun tarjoajat eivät voi ostaa luottamusta, vaan se pitää ansaita myönteisiä itsepalvelukokemuksia tarjoamalla. Alkuperäiseen luottamuspääoman määrittelmään verrattuna itsepalvelun luottamuspääoma ei perustu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, sillä sitä ei itsepalvelussa ole. Sen sijaan luottamus perustuu tekniikan toimivuuteen ja palvelujen hankkimisen vaivattomuuteen.

Vaikka tekniikka toimituksellisesti, voi luottamus itsepalveluun horjua helposti. Epäonnistuneet itsepalvelukokemukset ovat omiaan suosimaan henkilökohtaista palvelua. Lisääntyvä itsepalvelu ei aina johda onnistuneisiin kokemuksiin. Suomen Postin muutamana vuotena takainen kokeilu, jossa asiakkaat laitettiin etsimään itse pakettinsa hyllyistä muiden pakettien joukosta, ei rohkaissut itsepalveluun siirtymistä tältä osin. Asiakkaat eivät aina löytäneet pakettejaan ilman virkailijan apua. Pakettien turhauttava ja tulokseton etsintä päinvastoin ärsytti entisestään. Nykyisin postien virkailijat antavat paketit tuttuun tapaan asiakkaille.

Itsepalvelu ei saa lisätä turvattomuutta

Itsepalvelun luotettavuudessa palvelujen käyttäjän rooli on merkittävä. Itsepalvelussa asiakas vastaa monista sellaisista asioista, joihin aikaisemmin tarvittiin asiakaspalvelija. Asiakaspalvelijan rooliin astuminen tuo asiakkaalle uusia velvollisuuksia, kuten sen, että itsepalvelussa asiakkaan on tunnistettava tekemänsä virheet ja osattava korjata ne. Aina tämä ei ole mahdollista. Jos laskuja maksaessa näppäilee väärän tilinumeron, ei rahojen takaisin saaminen ole yksinkertaista.

Asiakkaalla ei aina ole riittävästi asiantuntemusta, jotta hän voisi ehdottoman varmasti olla osaltaan tuottamassa itselleen ammattitaitoisesti tuotettuja palveluja. Tästä seuraa se, että itsepalvelussa asiakkaan mahdollisuus ja oikeus asiantunteviin palveluihin vaarantuu. Esimerkiksi vakuutuspalveluissa itsepalvelun lisääntyminen ei saa johtaa siihen, että asiakas menettää hänelle kuuluvia etuja ja korvauksia siksi, ettei ole osannut antaa oikeita tietoja oikealla tavalla.

Itsepalvelusta tulisikin pyrkiä tekemään idioottivarmaa. Käytännössä palvelujen tarjoajat eivät aina kykene tarjoamaan sellaisia itsepalvelumuotoja, jotka eivät vaarantaisi asiakkaan mahdollisuutta asiantunteviin palveluihin. Väärinymmärrykset ja epäselvyydet kuuluvat valitettavasti inhimilliseen kanssakäymiseen.

Pankkitoiminta tarjoaa tuoreen esimerkin itsepalvelun epäluotettavuudesta. Sähköposteissa on ollut liikkeellä Nordean verkkopankkitunnuksia kalastelevia häirintäviestejä, joissa on kysytty asiakastunnuksia. Vaikka Nordea korostaa, ettei se koskaan lähetä asiakkailleen sähköpostiviestejä, joissa pyydetään antamaan tunnuslukua, luottokortti-

numeroa tai muuta salaista tietoa, on muutama henkilö silti toiminut viesteissä annettujen ohjeiden mukaan. Mikään yllätys ei liene, että heidän tilinsä on tyhjennetty. Raha-asioiden hoitoon liittyvä itsepalvelu on näin vahingoittanut näiden hyväuskoisten henkilöiden taloudellista turvallisuutta, minkä lisäksi se on varmasti horjuttanut uskoa verkkopalveluiden yleiseen luotettavuuteen. Näihin huijaussähköposteihin vastaaminen osoittaa, ettei kaikilla sähköisten palvelujen käyttäjillä todellakaan ole riittävää kriittistä tietoyhteiskuntaosaamista. Sähköisten palvelujen käyttöön ohjataan sellaisia henkilöitä, joille itsepalvelu ei ole paras mahdollinen asioimistapa. Nämä Nordean nimissä lähetetyt huijaussähköpostit ovat antaneet opetuksen Internetin luotettavuudesta. Hyväuskoisia ihmisiä kuitenkin riittää, minkä ansiosta verkossa toimiville huijareille riittää uusia uhreja.

Itsepalvelun tulee olla luotettavaa myös muiden asiakkaiden näkökulmasta. Se ei saa vaarantaa muiden kanssaihminen terveydellistä tai taloudellista turvallisuutta. Finnairin toiminta tarjoaa tästä esimerkin. Euroopan unionin julkaisemien turvamääräysten mukaan matkustajan on aina todistettava henkilöllisyytensä lentomatkalle lähtiessään, jos hänellä on ruumassa kuljetettavaa matkatavaraa. Myös kaikilla kotimaanlentojen matkustajilla on oltava mukanaan kuvallinen, virallinen henkilötodistus. Henkilöllisyys tarkistetaan matkatavaraa luovutettaessa ja/tai lähtöportilla, niin kotimaan- kuin ulkomaanlennoille lähdettäessä. Sähköisellä eli e-lipulla matkustettaessa henkilöllisyyden tunnisteeksi ei hyväksytä pelkästään Finnair Plus -korttia tai luottokorttia kotimaanlennoilla. Tämän takia automaattiset eGate-lähtöportit on jouduttu ottamaan pois käytöstä.

eGaten ideana oli nopeuttaa matkustajan siirtymistä lentokoneeseen Finnairin kotimaan lennoilla. Mikäli lentomatkustajalla ei ollut lähtöselvitettävää matkatavaraa, hän saattoi mennä suoraan lähtöportille ja eGaten kautta koneeseen. Matkustajalla tuli olla MultiFLYe tai Finnair Plus -tasokortti varustettuna eGate-ominaisuudella joko taskussaan tai käsimatkatavaroissa, mutta ei välttämättä esillä kädessä. Portti etäluki kortin tiedot automaattisesti ja välitti ne lähtöselvitysjärjestelmään, joka tarkisti ja päivitti matkustajan lipputiedot. Kaiken ollessa kunnossa portti avautui ja matkustaja saattoi kävellä sisään koneeseen.

Vauhtisokeus itsepalvelun lisäämisessä sai aikaan sen, että eGate otettiin kesken-eräisenä käyttöön. eGaten idea nopeuttaa koneeseen siirtymistä ja lisätä lentomatkustamisen vaivattomuutta on hyvä, mutta siihen sisältyy turvallisuusriskejä. Järjestelmä ei tarkasta, että koneeseen siirtyy oikea henkilö. Anastettua MultiFLYe tai Finnair Plus -tasokorttia käyttämällä koneeseen voi päästä sinne kuulumaton henkilö, pahimmillaan terroristi. Ei ihme, että toiminta jouduttiin lopettamaan. Tällainen korttien kanssa asioiminen edellyttää, että kortissa on jokin ainoastaan sen oikeaan omistajaan sopiva tunnistus, kuten tieto sormenjäljestä. Asioitaessa henkilöllisyys varmistetaan sekä korttiin tallennetun sormenjälki-tiedon että matkustajan antaman sormenjäljen yhteensopivuuden perusteella. Tällöin kortilla asioimisesta voidaan tehdä turvallisempaa.

Itsepalvelu voi olla luottamuksen osoitus asiakasta kohtaan

Itsepalvelusta ja luotettavuudesta puhuttaessa unohdetaan helposti näkökulma, että itsepalvelu voi olla luottamuksen osoitus asiakasta kohtaan. Huolehtiihan asiakas itsepalvelussa monista perinteisesti asiakaspalvelijalle kuuluvista tehtävistä. Päivittäistavara-kaupoissa asiakkaat punnitsevat ja hinnoittelevat ostamansa vihannekset ja hedelmät itse. Samaan aikaan itsepalvelu tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden epärehellisyyteen. Asiakas voi punnita kalliimmat omenat halvempien hinnalla. Tämänkaltaisen vilpin vähentämiseksi kassat tekevät epäilyttävissä tapauksissa tarkistuspunnituksia. Luottamus asiakkaaseen syntyy uskosta, että asiakkaat toimivat rehellisesti. Heidän uskotaan punnitsevan omenat niiden oikealla hinnalla.

Luottamus asiakkaaseen on omiaan lisäämään itsepalvelua esimerkiksi päivittäistavarakaupoissa. Yhdysvalloissa kassaitsepalvelu on jo arkipäivää ja voimakkaassa kasvussa, vaikka Yhdysvallat on todellinen palveluyhteiskunta, jossa myymälöissä on runsaasti henkilökuntaa toivottamassa asiakkaat tervetulleeksi, pakkaamassa heidän ostoksensa ja kantamassa ne asiakkaan autoon. Suomessa kassapalvelujen siirtäminen itsepalveluksi ei toistaiseksi ole edennyt kokeiluastetta pidemmälle. On kuitenkin vain ajan kysymys, milloin päivittäistavarakauppojen kova kilpailu ja kustannussäästöjen etsintä tuovat itsepalvelukassat osaksi suomalaista itsepalveluyhteiskuntaa.

Itsepalvelukassojen käyttäminen saattaa olla lähempänä kuin uskommekaan. Pankeille itsepalvelu oli tapa säästää henkilöstökustannuksissa. Kun asiakkaat siirrettiin kontto-reista pois, voitiin henkilökunnan määrää vähentää. Päivittäistavarakaupoille itsepalvelukassat saattavat niin ikään olla ratkaisu henkilöstökustannusten alentamiseen varsinkin, jos/kun aukioloajat vapautetaan. Kauppias voi lisätä kauppansa aukioloaikoja, kun ”koneet istuvat kassalla” ja henkilökuntaa tarvitaan ensisijaisesti hyllyjen täyttämiseen. Koneet eivät vaadi ylityökorvauksia ja asiakkaat voidaan ohjata itsepalvelukassoille taloudellisilla kannustimilla. Tämä kaikki saattaa tietysti johtaa siihen, että kaupat alkavat periä palvelumaksuja. Itsepalvelukassalla asioiminen on kenties ilmaista, mutta henkilökohtaiseen kassapalveluun turvautuvat joutuvat maksamaan ”kassapalvelumaksun”. Tai tarjouksessa olevat tuotteet on suunnattu itsepalvelukassojen käyttäjille, kun perinteisten kassojen käyttäjät joutuvat maksamaan ostoksistaan normaalihinnan.

Luottamus asiakkaaseen voi joutua helposti myös koetteille, mistä ilman lippua eli pummilla matkustaminen on hyvä esimerkki. Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä matkustaja huolehtii pääsääntöisesti itse matkan maksamisesta. Kaikki matkustajat eivät halua maksaa matkastaan, sillä pummilla matkustaminen tarkoittaa pelkästään YTV:n bussiliikenteessä noin 700 000 euron tulonmenetyksiä vuosittain.

Pummilla matkustavat käyttävät useimmiten junaa, metroa tai raitiovaunua, koska näissä kulkuvälineissä ei tarvitse näyttää lippua kuljettajalle. Ainoa vaara pummille on, että paikalle saapuu matkalippujen tarkastaja, joka antaa pummille tarkastusmaksun. Busseissa liputta matkustaminen on harvinaisempaa, koska kortinlukijalle/kuljettajalle pitää näyttää sisään astuttaessa voimassa oleva matkalippu. Pummaaminen bussissa on kuitenkin mahdollista matkustamalla kauemmas, kuin mitä ostettu lippu oikeuttaa. Kaiken kaikkiaan puutteellisesti toteutettu itsepalvelu joukkoliikenteessä johtaa siihen, että ”tilaisuus tekee varkaan”. Pelko matkalippujen tarkastajan kohtaamisesta on lisäksi pieni, kuten myös tarkastusmaksu.

Pummilla matkustaminen ei kuitenkaan näyttäydy pelkkänä epärehellisyytenä, vaan myös yhteiskunnallisena kannanottona. Suomalaiset ja ruotsalaiset pummilla matkustajat ovatkin järjestäytyneet (<http://www.planka.nu/>). He vaativat ilmaista joukkoliikennettä sillä perusteella, että joukkoliikenteen on oltava kuin jalkakäytävä – kaikkien yhteisesti maksama, kaikille ilmainen käyttö. Jalkakäytävästä olisi järjetöntä vaatia maksua; yhtä järjetöntä on vaatia maksua joukkoliikenteen käyttämisestä.

Planka.nu-kollektiiviin kuuluva pumm.it on pääkaupunkiseudulla toimiva kampanja ilmaisen, yhteisesti omistetun joukkoliikenteen puolesta. Pummikampanja ja siihen liittyvä pummikassa on organisoitua liputta matkustamista kaupungin joukkoliikenteessä. Pääkaupunkiseudun pummeihin kuuluvat kieltäytyvät maksamasta kohtuuttomia joukkoliikennemaksuja. YTV ja VR ovat vastanneet tähän kasvavalla valvonnalla ja kohoavilla tarkastusmaksuilla. Käytännössä kampanja pyörittää rahastoa, joka tukee pummilla matkustamista, ja jolla tarkastusmaksut rahoitetaan kollektiivisesti. Kasaan liittyttäessä maksetaan kuukausittain, puolivuositain tai kerran vuodessa jäsenmaksua, joka on pienempi kuin kuukausilipun hinta. Kiinni jäädessä rahasto maksaa tarkastusmaksun lukuun ottamatta pientä omavastuuosuutta. Kampanja toimii Helsingin, Espoon ja Vantaan sisäisessä ja seutuliikenteessä.

6 PALVELUJEN TARJOAJAT MÄÄRÄÄVÄT ITSEPALVELUN KEHITTÄMISEHDOT

Palvelujen luotettavuuteen vaikuttaa se, kenen vaikutuksesta ne eniten kehittyvät. Asiakaspalvelun oppikirjojen ym. mukaan asiakkaat määrittävät saamansa palvelun laadun ja sen, miten palveluja heille tarjotaan. Palvelujen käyttäjille kyllä tehdään erilaisia asiakastyytyväisyyskyselyjä joissain tapauksissa jopa kyllästymiseen asti. Ylipäänsä erilaiset palautejärjestelmät ovat yleistyneet. Jokapäiväisessä elämässä teoria ja käytäntö eivät kuitenkaan kohta. Palvelujen tarjoajat eivät aina tuota asiakkaiden toiveiden mukaisia palveluja. Kyse ei ole asiakkaiden toiveiden toteuttamiskelvottomuudesta, vaan enemmänkin siitä, etteivät palvelujen tarjoajat vaivaudu muuttamaan vanhoja toimintatapojaan ja rutiinejaan, jos niillä jotenkin pärjää jatkossakin. Palvelujen tarjoajat eivät tuota parempaa palvelua, kuin mikä on tarpeen asiakkaiden hiljaisina pitämiseksi.

Suomalaisten kuluttajien nöyryys muodostaa hyvät edellytykset palvelujen tarjoajien määräysvallalle. ”Asiakas on aina oikeassa” tai ”asiakas on kuningas” -sanonnat eivät oikein sovellu suomalaisiin asiakkaisiin, sillä nämä tyytyvät helposti siihen, mitä palvelujen tarjoaja heille tarjoaa. Suomalaisten kuluttajien valittamattomuudelle löytyy useita perusteluita:

- Suomalainen kuluttaja ei valita, koska hän pitää valittamista vaikeana: mihin valitetaan, miten valitetaan ja missä ajassa valitetaan.
- Valittaja tuntee helposti olonsa vaivautuneeksi, sillä palvelun tarjoava asiantuntija koetaan suureksi herraksi tai rouvaksi, jonka tekemisistä ei saisi sanoa pahaa sanaa.
- Valittamisesta aiheutuva vaiva ja kulut voivat olla liian suuria tapahtuneeseen virheeseen nähden.
- Valituksesta ei uskota olevan mitään hyötyä. Sen sijaan tyytymättömyys ilmaistaan ”jaloilla äänestämällä”. Paikan vaihtaminen on nopeampi tyytymättömyyden ilmaisutapa, joskin palvelujen tarjoaja huomaa sen vasta viiveellä.
- Valittajaan suhtaudutaan kielteisesti. Valittajaa pidetään häirikkönä, vaikka tosiasiassa valittaja antaa palvelun tarjoajalle mahdollisuuden entistä parempien palvelujen tarjoamiseen.

Nuoret kuluttajat tosin ovat ikääntyviä kriittisempiä ja he uskaltavat tarvittaessa kyseenalaistaa palvelujen tarjoajan toiminnan oikeellisuuden. Tämän päivän parikymppisillä ei ole samanlaista auktoriteettiuskoa kuin kahdeksankymppisillä.

Suomalaisessa palvelukulttuurissa palvelujen tarjoajalla on merkittävä päätösvalta palvelujen eri tarjontamenetelmien kehittämisessä. Tämän vuoksi itsepalvelu kehittyy palvelujen tarjoajien ehdoin. Kuluttajien toiveet, tarpeet ja odotukset jäävät taka-alalle itsepalvelun kehityslinjoja laadittaessa ja suunnitelmia toteutettaessa. Palvelujen tarjoajat olettavat kuluttajien sopeutuvan uusiin tilanteisiin. Pankkipalvelut tarjoavat tästä loistavan esimerkin. Pankit ovat siirtäneet laskujen maksun asiakkaiden hoidettavaksi. Laskujen maksamisesta kassalla on tehty paljon itsepalvelua kalliimpaa. Asiakkaiden mielipiteitä ei juuri ole kyselty, vaan palvelumaksuilla heidät on ohjattu itsepalveluun. On toki huomattava, että itsepalvelu on parantanut palvelujen saatavuutta. Internetin välityksellä pankkiasiat voi hoitaa missä ja milloin hyvänsä.

Voisiko globalisaatio tehdä suomalaisesta vaativan kuluttajan?

Maailma pienenee globalisaation myötä. Tiedotusvälineiden ja Internetin ansiosta maapallosta on tullut entistä läpinäkyvämpi paikka elää. Meillä on yhä enemmän informaatiota eri puolilla maailmaa tapahtuvista asioista. Uudet arvot ja mieltymykset siirtyvät entistä nopeammin yli rajojen. Kysymys on paremminkin päivistä, viikoista ja kuukausista kuin vuosista. Tämän seurauksena suomalaisen kuluttajakunnan olemukseen vaikuttavat entistä enemmän kansainväliset kulutusta ja kuluttajakäyttäytymistä muokkaavat trendit. Sähköiset tiedotusvälineet muokkaavat suomalaisista entistä vaativampia ja tietoisempia kuluttajia jakamalla tietoa siitä, miten kuluttajat muualla maailmassa toimivat. Oikeuksistaan aikaisempaa tietoisempien, kantaa ottavien ja tietotekniikan hallitsevien kuluttajien osuus on kasvamassa.

Julkisen sektorin tuottamien palvelujen yhteydessä puhutaan kuntalaisen roolin muuttumisesta hallintoalamaisesta asiakkaaksi. Voisiko tällainen kehitys jatkua ja edetä niin pitkälle, että palvelujen käyttäjä, olivat kyseessä julkiset tai yksityiset palvelut, uskaltaisi ryhtyä vaatimaan entistä parempia, nimenomaan toiveitaan ja tarpeitaan vastaavia palveluja. Voisiko globalisaation ansiosta suomalaisesta kuluttajasta lopultakin tulla vaativa kuluttaja? Vaativa kuluttaja ei suinkaan tarkoita hankalaa tyhjänpäiväisyyksistä valittavaa kuluttajaa, vaan oikeuksistaan tietoisista ja niitä valistuneesti hyödyntävää kuluttajaa.

Toivo suomalaisten kuluttajien aktiivisuuden lisääntymisestä elää. Kesällä 1999 nähtiin positiivisena poikkeustapauksena asiakkaiden liikehdintää pankkisektorilla pitkien jonotusaikojen vuoksi. Liikehdintä tuotti tulosta, sillä kansalaisliikkeen ja runsaan julkisen painostuksen jälkeen pankit palkkasivat lisää työvoimaa. Valitettavasti epäonnistuneita yrityksiä löytyy enemmän, kuten ikääntyvän väestön kapina korkeita pankki-palvelumaksuja vastaan keväällä 2004. Liikehdintä ei ollut päässyt kunnolla edes vauhtiin, kun se jo lopahti. Pankit lisäsivät jonkin verran tiedotusta vaihtoehtoisista laskunmaksutavoista, mutta palvelumaksuihin ikääntyvien valituksilla ei ollut minkäänlaista vaikutusta.

Suomalaisen kuluttajan ongelma on pitkälle vääränlaisten passiivisten toimintatapojen omaksuminen. Tämä tulee erityisen hyvin esiin terveydenhuoltopalveluissa. Potilaskuluttaja terveysturva- ja yksityisten terveydenhuoltopalvelusten käyttäjien oikeuksien toteutuminen lääkäriasemien asiakaspalvelussa - tutkimuksessa tulee esiin, miten potilaskuluttajilta puuttuu kuluttajamaisesti suuntautunut käyttäytymismalli. Konsumeristinen toimintamalli ei ole kaupallisesta toimintaympäristöstä huolimatta täysin sisään rakentunut potilaskuluttajien toimintaan. Kansalaiset ovat kasvaneet sisään julkiseen terveydenhuoltojärjestelmään. Yksityisen sektorin valinnasta kertovat tutkimustulokset osoittavat potilaskuluttajien hakeutuvan yksityislääkärin vastaanotolle, koska he eivät koe pääsevänsä julkiselle puolelle. Koska yksityinen sektori toimii julkisen sektorin symbioosissa, toimivat potilaskuluttajat yksityisiä palveluja hankkiessaan niin kuin he asioisivat julkisella puolella. (Tuorila 2000.)

Toimivien itsepalveluprosessien kehittäminen edellyttää ihmisten tarpeiden tunnistamista sekä tarpeista lähtevää uusien prosessien suunnittelemista ja toteuttamista. Toisaalta onnistuneen itsepalvelun edellytyksenä on myös kansalaisten aktiivinen ja omaehtoinen toiminta, joka integroituu kiinteästi järjestelmien kehittämiseen.

Lisääntykö itsepalvelu nuorten ikäluokkien ehdoilla...

Ikääntyvien henkilöiden välitön mahdollisuus vaikuttaa palvelujen kehittämiseen on pieni. He saavat äänensä kuuluviin korkeintaan erilaisten asiakaspalautejärjestelmien

kautta. Ja vaikka he saavat äänensä kuuluviin, ei heitä silti välttämättä kuunnella. Näyttääkin siltä, että itsepalvelu lisääntyy ja kehittyy ensisijaisesti nuorten ikäluokkien ehdoilla.

Tuotteiden ja palveluiden kehitystyössä nousee helposti esiin, ettei ikääntyvien henkilöiden erityistarpeista ole riittävästi tietoa. Tämä ei pidä paikkansa, sillä tutkimustietoa esimerkiksi ikääntyvien tietokoneiden ja Internetin käyttöön liittyvistä erityistarpeista on vaikka kuinka paljon (ks. esim. Mäensivu 2002; Petäkoski-Hult ym. 2001; Tuorila 2004; Tuorila – Kytö 2005). Toisaalta nuoruus on ollut pitkään markkinoinnin ihanteena ja nuoret aikuiset markkinoinnin pääasiallisimpana kohderyhmänä. Ikääntyviä henkilöitä on pidetty penniä venyttävinä ja keinutuolissa istuvina vanhuksina, joiden kulutus- ja ostokäyttäytyminen on markkinoijien silmin nähty perinteisiin pinttyneenä, konservatiivisena ja jopa tylsänä.

Hyvän esimerkin tästä tarjoaa tekninen kehitys, joka toimii tuottoisan ”nuoren” keski-vertokäyttäjän ehdoilla. Ikääntyvät ovat vuosikausia toivoneet esimerkiksi sellaista matkapuhelinmallia, jota voisi käyttää vähän heikkonäköisempi ja kankeasormisempi. Tällaista mallia ei kuitenkaan ole markkinoille tullut, mitä matkapuhelinvalmistajat perustelevat sillä, ettei kyseiselle puhelinmallille olisi kuitenkaan riittävää kysyntää.

Ikääntyvien rooli kuluttajana on muuttunut merkittävästi. Ikääntyvä väestönosa on aikaisempaa ostovoimaisempi markkinasegmentti, koska monille jää vanhemmiten tuloistaan suhteellisesti enemmän rahaa ylimääräiseen kulutukseen pakollisten menojen jälkeen. Vaikka työssäkäyvien keski-ikäisten ikäryhmällä on suuremmat tulot kuin ikääntyvällä väestöllä, on ikääntyvillä myös huomattavasti vähemmän kustannuksia ja laskuja maksettavana. Työelämästä poisjäänti pienentää liikenteeseen sekä vaatetukseen ja jalkineisiin kuluja. Ikääntyvillä ei kulu rahaa enää lasten kasvattamiseen eikä kodin hankkimiseen. Nuorempiin kuluttajiin verrattuna heillä on vähemmän lainoja maksettavana. Tulevaisuudessa myös varallisuus keskittyy valtaosin vanhoille ikäluokille. Varallisuuden rakenne muuttuu merkittävästi pitkällä aikavälillä. Asunto-omaisuuden ja muun hyödykevarallisuuden osuus kotitaloussektorin varallisuudesta pienenee. Tämän peilikuvana rahoitusvarallisuuden osuus kasvaa. (Lassila ym. 2003.) Pitkäaikaistalutuksista ja sijoituksista suurin osa on ikääntyvän väestön hallinnassa. (Aalto 2000.) Tältä pohjalta ikääntyvien tulisi saada äänensä entistä paremmin kuuluviin ja palvelujen tarjoajat tarjoamaan toiveidensa mukaista palvelua.

Yksi mahdollinen selitys sille, miksi ikääntyvät eivät saa ääntään riittävästi kuuluviin tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä löytyy sukupolvien välisestä ”taistelusta”. Pienet esimerkiksi 1960- ja 1970-luvuilla syntyneet ikäluokat pyrkivät edes jollain tavalla puolustamaan asemaansa sodan jälkeen syntyneisiin suuriin ikäluokkiin nähden. Yhteiskunnallisessa keskustelussa nousee välillä esiin pelko, että suuret ikääntyvät ikäluokat jättävät yhteiskunnallisessa päätöksenteossa pienet nuoret ikäluokat jalkoihinsa ja tekevät näistä maksumiehiä yhteen jos toiseen asiaan. Keskustelussa on noussut esiin ajatus, että suomalainen yhteiskunta kehittyisi pääsääntöisesti ikääntyvien toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tätä tukee se, että suuret ikäluokat ovat poliittisesti aktiivisia. He ovat vahvasti mukana erilaisissa yhteiskunnallisissa eliittiryhmissä, kuten politiikassa, hallinnossa, elinkeinoelämässä, järjestöissä, mediassa, tieteessä ja kulttuurissa. Kovin helpolla nämä koulutetut ja poliittisesti aktiiviset suurten ikäluokkien edustajat eivät asemistaan luovu, mikä saattaa johtaa ristiriitoihin nuorempien sukupolvien kanssa. (Koskinen 2005.) Vastapainona ikääntyvien ylivalle on ehdotettu mm. äänestysikärajan alentamista. Mistään sukupolvien välisestä sodasta ei kuitenkaan voida puhua, sillä ikääntyvien ja nuorten välillä esiintyy solidaarisuutta. Nuorten mielestä ikääntyvät ovat eläkkeensä ansainneet. Ikääntyvät puolestaan katsovat, että nuorissa on tulevaisuus ja heidän täytyy saada työtä ja koulutusta (Forma 2002).

Epävarmuus omasta tulevaisuudesta ikääntyvässä Suomessa saattaa edesauttaa sitä, että nuoret sukupolvet kaappaavat tietoyhteiskuntakehityksen omiin käsiinsä ja tekevät

siitä näköisensä. Palvelusektorista tulee sukupolvien välisen valtataistelun tanner. Tämä tapahtuu helposti, sillä tietotekniikka on parhaiten hallussa nuorilla ikäluokilla. Enemmistö tuotteiden ja palveluiden kehittämisestä vastaavista henkilöistä on niin ikään nuoria tai keski-ikäisiä. Teknologisten hyödykkeiden suunnittelijoilla on usein esikuvanaan omat tavat tai oman kotitaloutensa tavat toimia. Suunnittelun lähtökohtana voi tällöin olla todella erikoistapaus kaikkia käyttäjiä ajatellen. Tämä on kuitenkin yleinen käytäntö erityisesti kotitalouteen liittyviä innovaatioita suunniteltaessa. (Ks. Hyvönen 2005.) Tällaisessa tilanteessa ikääntyvät jätetään sopeutumaan tilanteeseen tavalla tai toisella.

...vai kuuntelevatko kaupallisten palvelujen tarjoajat ikääntyviä?

Ikääntyvien kuluttajien vaikutusvallan kasvamisesta puhutaan aikaisempaa enemmän samalla, kun heidän määränsä kasvaa vuosi vuodelta. Suurimmillaan ikääntyvien kuluttajien määrä tulee olemaan 2020–2040-luvuilla, jolloin Suomen väestön ikäpyramidi on erittäin yläpainotteinen (Wallenius – Hjelt 2004). Tämän jälkeen ikäpyramidi alkane tasoittua enemmänkin ”ikäpylvääksi”. Ikääntyvien kuluttajien vaikutusvaltaisina aikakausina on siis vasta edessäpäin.

Kaupallisten palvelujen menestymisedellytys on tarjota kuluttajille heidän haluamiaan tuotteita ja palveluja. Tämä edellyttää kuluttajien toiveiden ja tarpeiden kuuntelemista. Kuluttajien kuuntelemisessa on tulevaisuudessa oleellista nimenomaan ikääntyvien näkemysten huomioiminen. Tämä ei merkitse suinkaan nuorten huomioimatta jättämistä, vaan palvelujen tarjonnan sopeuttamista ikääntyvien tarpeisiin siten, että myös muut kuluttajat hyötyvät tilanteesta. Ikääntyvien toiveet esimerkiksi heille soveltuvasta puhelinmallista eivät ole mahdottomia. Kun heikkonäköisiä ja kankeasormisia kuluttajia tulee riittävästi, eivät puhelinmallien suunnittelijat enää voi sivuuttaa heidän tarpeitaan nykyiseen tapaan.

Eikä kyse ole ainoastaan suomalaisten ikääntymisestä, vaan väestön ikääntyminen koskettaa kaikkia maanosia, joskin maanosien sisällä maiden välillä on suuriakin eroavaisuuksia. Euroopassa käytännössä kaikki maat tulevat kokemaan väestönsä voimakkaan vanhenemisen seuraavien vuosikymmenten aikana. Euroopassa väestö harmaantuu nopeammin kuin muualla maailmassa ja Euroopan sisällä suomalaiset harmaantuvat nopeimmin. Muista teollisuusmaista Japani on Suomen tahdissa, kun taas esimerkiksi USA:n ennustetaan selviytyvän huomattavasti paremmin. Globaalisti merkittävää tulee olemaan väestön ikärakenteen muutos Kiinassa. Siellä ikääntyminen tulee tapahtumaan nopeammin kuin useammassa muissa maailman maissa, ja ikääntyvistä huolehtiminen tulee muodostamaan merkittävän haasteen. (Wallenius – Hjelt 2004.)

Näyttääkin siltä, että taloudellisen voiton tavoittelu saattaa olla se tekijä, joka lopulta saa kaupallisten palvelujen tarjoajat kuuntelemaan ikääntyviä. Koviin arvoihin, kuten taloudellisen voiton tavoitteluun, voi näin sisältyä myönteisiä lieveilmiöitä.

Mitä tämä kaikki merkitsee itsepalvelu–henkilökohtainen palvelu -asetelman kannalta? Tulevaisuuden ikääntyvien asioimistottumukset ja -mieltymykset vaikuttavat merkittävästi itsepalvelun lisääntymiseen tai vähenemiseen. On tärkeää tiedostaa, että tulevaisuuden ikääntyvien valintoihin voidaan vaikuttaa tämän päivän toiminnalla. Sillä, miten ihmiset tänä päivänä opetetaan ja totutetaan asioimaan. Myös tämän päivän itsepalvelusta ja henkilökohtaisesta palvelusta saatavat kokemukset vaikuttavat suuresti tulevaisuudessa toteutuviin valintoihin.

7 PALVELUJEN SOSIAALISUUS ON TÄRKEÄÄ

Palvelut sosiaalisten tarpeiden täyttäjänä

Henkilökohtaiseen palveluun liittyy voimakkaasti sosiaalinen funktio. Palvelujen käyttäminen, esimerkiksi vapaavalintaisten tuotteiden ostaminen, on monille kuluttajille varsin tärkeä sosiaalinen tapahtuma ja vapaa-ajanviettomuoto. Suurten ja monipuolisten ostoskeskusten rakentaminen on osoitus palvelujen käytön sosiaalisuudesta. Itse asiassa tällaiseen sosiaalisuuteen ei vaadita edes ostosten tekoa, vaan läsnäolo ostoskeskuksessa riittää joidenkin henkilöiden sosiaalisten tarpeiden täyttymiseen. Monelle yksinasuvalle ostoksilla käyminen tai muu palvelujen käyttö voi olla ainoa yhteys ulkomaailmaan ja ainoa sosiaalinen tapahtuma jokapäiväisessä elämässä.

Itsepalvelussa sosiaalisuus menettää perinteisen merkityksensä. Pahimmillaan itsepalvelu johtaa siihen, että palveluja hankitaan kotoa pöytästä, jolloin sosiaalisuus muiden palvelujen käyttäjien kanssa jää toteutumatta. Koneen välityksellä saatu yhteys ei korvaa suoraa inhimillistä kontaktia katseineen ja kosketuksineen. Näin myös kumoutuu Stakesin pääjohtaja Vappu Taipaleen näkemys, että teknologia on aina sosiaalista, koska sitä käytetään sosiaalisessa ympäristössä (Uittomäki 2003). Pahimmissa tulevaisuuden skenaarioissa ihmisten pelätään viettävän aikansa neljän seinän sisällä, kun kaikki asiat voi hoitaa kotoa käsin.

Toisaalta sosiaalista vuorovaikutusta voi syntyä myös verkossa, kuten verkkopalvelujen puolestapuhujat mielellään tuovat esiin. Sosiaalinen vuorovaikutus ei enää edellytä muiden kuluttajien fyysistä läsnäoloa samassa tilassa. Ehkäpä eniten julkisuutta ovat saaneet erilaiset seura- ja deittipalvelut. Niiden lisäksi verkko tarjoaa käyttäjilleen tilaisuuden tutustua esimerkiksi saman kiinnostuksen kohteen jakaviin erilaisten keskustelufoorumien kautta. Nurmelan (2005) mukaan tieto- ja viestintäteknologian leviäminen entistä syvemmälle suomalaiseen yhteiskuntaan ja osaksi tavallisten ihmisten arkipäivää on merkinnyt ihmisten välisen vuorovaikutuksen kasvua. Inhimillinen kekseliäisyys suuntautuu entistä enemmän muihin asioihin kuin tavaran tuottamiseen. On syntynyt kasvava palvelutarjonta, jolle on tyypillistä, ehkä av-viihde lukuun ottamatta, vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa.

Verkkopalveluihin identifioidussa itsepalvelussa täsmälliseen aikaan ja paikkaan sidottu sosiaalisuus ”katoaa”. Informaatioajan sosiaalisuudelle leimaa antavia piirteitä ovat välitön läheisyys, jopa tunkeilevyys ja nopea vaihtuvuus. Keinotekoinen sosiaalisuus on kaiken aikaa läsnä halusimme sitä tai emme.

Kuluttaja-kansalaisen kannalta todellisen ja keinotekoisien sosiaalisuuden sekoittuminen ei välttämättä ole ongelmallista, sillä kuluttaja elää kahdessa erilaisessa sosiaalisuuden kentässä. Hän elää paikkaan sidotussa, fyysisessä todellisuudessa ja samanaikaisesti verkkojen kautta toimivassa keinotekoisessa sosiaalisuudessa. Niin kauan kun tämä keinotekoinen 24 h -verkkososiaalisuus ei hallitse elämää, ei sen pitäisi muodostua ongelmaksi. Kritisoihinhan jo puhelinta aikanaan siitä, että ihmiset hoitavat asiansa nopeasti toisiaan tapaamatta.

Verkkopalveluiden lisääntymisen ei tarvitse merkitä perinteisen sosiaalisuuden häviämistä sikäli, kun toisen osapuolen näkeminen koetaan sosiaalisuuden ilmentymäksi. Webbkameroiden ansiosta kasvokkainen palvelu on teknisesti mahdollista verkkopalveluissa. Tällainen asioimismahdollisuus ei ole vielä levinnyt suuren yleisön keskuuteen. Sitä hyödynnetään enimmäkseen erilaisissa kokeiluhankkeissa, kuten Lappeenrannan kaupungin kolmivuotisessa Hyvinvointiteknologiasta laatua kotihoitoon-hankkeessa. Syksyllä 2004 alkanut hanke on Tekesin Finnwell-ohjelman pilotti, jonka tavoitteena on tehostaa kotisairaanhoidon hyvinvointiteknologialla. Projektin piirissä on satakunta kotisairaanhoidon asiakasta, joita hoidetaan laajakaistaisen Internet-yhteyden

avulla. Kotikäynneillä sairaanhoitajien välineistöön kuuluvat kannettava tietokone ja web-kamera. Asiakkaat ovat olleet yllättävän ennakkoluulottomia videokonsultaatioon lääkärin kanssa, vaikka valtaosa heistä onkin varsin iäkkäitä. (Jaatinen 2006.)

Myönteiset kokemukset tällaisista kokeiluhankkeista ovat tärkeitä, sillä ilman niitä uudenlaiset asioimismahdollisuudet eivät laajene koko väestön ulottuville. Ikääntyvässä Suomessa paine hoitopaikkoihin kasvaa, minkä seurauksena kotona hoidetaan entistä huonokuntoisempia henkilöitä. Uuden teknologian avulla voidaan parantaa palvelun laatua ja käyttää tekniikkaa lopultakin ihmisystävällisellä tavalla hyväksi. Mainitun kokeiluhankkeen mukaisessa toteutustavassa asiakkaan ei tarvitse huolehtia videokonsultaation teknisestä toteutuksesta. Kotisairaanhoidon asiakkaat ovat samanarvoisessa asemassa riippumatta oikeanlaisten laitteiden omistuksesta. Jos tekniikasta huolehtiminen siirretään asiakkaan vastuulle, nousee kansalaisten eriarvoisuus esiin ja uudesta teknologiasta saatavat kokonaishyödyt laskevat.

Palvelujen tulevaisuudennäkymiä ennakoitaessa ei voida välttyä toteamukselta, että tulevaisuudessa toimialat eriytyvät toisistaan sen perusteella, miten keskeinen asema inhimillisellä ja paikallisella vuorovaikutuksella on palvelun tuottamisessa. Joillakin aloilla palvelut automatisoituvat ja siirtyvät toteutettavaksi esimerkiksi verkossa. Näillä aloilla asiakkaan itsepalvelun osuus kasvaa ja palvelun paikkasidonnaisuus katoaa tai ainakin vähenee. Esimerkkejä tämänkaltaisesta kehityksestä on nähtävissä muun muassa rahoitus- ja vakuutusalailla sekä tietotekniikan palveluissa. Osa palvelualoista on kuitenkin myös tulevaisuudessa sellaisia, joissa palvelun tuottaminen usein vaatii läsnäoloa ja paikallisesti tapahtuvaa vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Tämänkaltaisina aloina voidaan pitää esimerkiksi sosiaali- ja terveystalv palveluja. Näillä aloilla inhimillisen vuorovaikutuksen rooli yrityksen kilpailutekijänä on tulevaisuudessa yhä tärkeämpi. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2005.)

Voiko henkilökohtainen palvelu tarjota elämyksen?

Yhteiskunnan teknistyessä ja itsepalvelun lisääntyessä elämyksien etsintä on selkeä kehityssuunta. Tekniikka ei kykene täyttämään ihmisten kaikkia tarpeita, vaan päinvastoin sen lisääntyminen luo uudenlaisia elämyksellisiä tarpeita. Elämisyhteiskunta rakentuu elämäntavoille ja trendeille, joissa elämishakuisuus ja kaipuu tarinoille nousee keskeiselle sijalle ihmisten elämässä mahdollisesti vastapainona teknostressille, tyhjyyden tunteelle, työelämässä uupumiselle tai toimettomuudelle (Heinonen ym. 2003). Timosen (2005) mukaan modernissa vaurauden yhteiskunnassa korostuvat elämykset ja valinnan perusteluissa yksilön omat sisäiset tuntemukset.

Elämisyhteiskunta merkitsee emotionaalisuuden painottumista niin tuotteiden ja palveluiden tarjonnassa kuin kulutuksessa. Jos informaatio- tai tietoyhteiskunta korosti päättä ja järkeä, korostaa elämisyhteiskunta sydäntä ja tunteita. Laitteistojen ja ohjelmistojen sijaan elämyksiä tuottavat sisällöt tulevat päähuomion kohteiksi. Informaatioyhteiskunta ei ole elämisyhteiskunnan vastakohta, vaan se teknologisessa mielessä muodostaa perustan elämysten tuotannolle.

Elämisyhteiskunnassa elämykset voivat pohjautua pitkälle teknologian avulla tuotettuihin elämyksiin tai puhtaasti luonnosta saataviin elämyksiin (Heinonen ym. 2003). Keskeiseksi kysymykseksi tämän keskustelualoitteen näkökulmasta muodostuu, voiko henkilökohtainen palvelu tarjota uudenlaisia elämyksiä itsepalveluun tottuneille henkilöille?

Jos elämyksen lähtökohtana pidetään moniaistisen, muistijäljen jättävän, myönteisen ja kokonaisvaltaisen kokemuksen tuottamista, on vastaus kyllä. Itsepalvelun kyllästävässä maailmassa harvinaiseksi käyvä henkilökohtainen palvelu voi tarjota varsinkin itsepalveluun tottuneille henkilöille uudenlaisen elämyksen. Itsepalveluun verrattuna

henkilökohtainen palvelu tarjoaa palkitsevan elämyksen, sillä se korvaa rasittavan tekemisen. Näin elämyksellisyys tukee henkilökohtaisten palvelujen säilymistä.

Tällaisesta elämää helpottavasta henkilökohtaisesta palvelusta löytyy helposti esimerkkejä. Postimyyntipaketteja ei tarvitse hakea itse postista, vaan niille voi tilata kotiinkuljetuksen. Jokainen joka on itse raahannut isoa ja raskasta pakettia, osaa arvostaa tätä mahdollisuutta. Toinen esimerkki koskettaa autoilijoita. Huoltoasemillahan joutuu nykyisin tankkaamaan itse autonsa, kun asiakaspalveluhenkilöstö on pääsääntöisesti kassan takana. Iitalan Shell muodostaa poikkeuksen, sillä siellä bensapoika huolehtii palvelun pelaamisesta. Hän mm. tankkaa asiakkaiden autot, vaihtaa pyyhkijöiden sulat ja palaneet ajovalojen polttimot sekä tarkistaa renkaiden ilmanpaineet. Palvelu on ollut huoltoasemalla alusta asti, eikä siitä yrittäjän mukaan haluta luopua. Asiakkaiden keskuudessa palvelu on ymmärrettävästi saanut suuren suosion. (Häkkiä 2005.)

Tavanomaisemman esimerkin henkilökohtaisen palvelun uudesta tulemisesta tarjoavat erilaiset kotityöpalvelut, joiden käyttö lisääntyy koko ajan. Hyvän perheenäidin ei tarvitse itse enää tehdä kaikkea, vaan hän voi hyvällä omallatunnolla ostaa vaikkapa siivoajan kotiinsa. Tältä osin suomalaisen itse tekemisen kulttuuriin on tullut särö. Murtumiseen on vielä aikaa, mutta murtumahan lähtee säröstä liikkeelle. Imuroinnin ja ikkunoiden pesun sijaan perheenäiti voi keskittyä nautinnollisempiin asioihin. Omaan hyvinvointiin panostaminen ei ole turhuutta, vaan järkevää hyvän olon, elämäntaidon ja identiteetin tuottamista. Terveysguru Paul Keirnanin mukaan nykyajalle on oleellista tarve itsensä toteuttamiseen. Kuluttajat pyrkivät olemaan oman elämänsä herroja. Nautinnollisten elämysten etsintä on luonut sopivan markkinaraon esimerkiksi citykylpylöille. (Karvala 2005.)

Harvinaisemman esimerkin tällaisesta tekemättömyyteen perustuvasta elämyksestä tarjoaa ns. personal shopper. Ostoapupalvelu tarjoaa onnistuneen pukeutumisen löytämisen lisäksi ajan ja hermojen säästämistä. Personal shopper etsii vaatetarpeiden, tyylin ja persoonallisuuden kartoituksen perusteella sopivat vaatteet kauposta, jotka asiakas käy vain liikkeissä sovittamassa ja tekemässä ostopäätökset. Joissain tapauksissa personal shopper tuo vaatteet suoraan asiakkaalle sovitettavaksi. Samalla asiakas saa konsultointia ja ideoita pukeutumiseen. Toistaiseksi personal shoppereiden toiminta tuntuu keskittyvän pukeutumiseen ja ulkoiseen olemukseen, mutta mikä estäisi personal shopper -ideaa laajentumasta myös muihin tuotteisiin ja palveluihin. Personal shopperista voisi kehittyä personal assistant – henkilökohtainen avustaja, joka hoitaisi asiakkaan toivomat palvelut tai ostokset hänen puolestaan.

Ovatko edellä mainitut henkilökohtaisen palvelun esimerkit sittenkään elämyksiä? Voiko tavallinen jokapäiväiseen elämään liittyvä toiminto tuottaa elämystä, vaikka se korvaisi rasittavan tekemisen ja tarjoaisi myönteisen tavanomaisesta poikkeavan kokemuksen. Vaatiiko elämyksen syntyminen jotain suurempaa? Loppujen lopuksi on kai niin, että elämystä on vaikea määritellä tyhjentävästi. Elämys-käsitteen käyttö ja sisältö vaihtelevat kielestä ja kulttuurista toiseen eikä kaikissa kielissä ole elämys-sanaa ollenkaan (Lüthje 2005). Se mikä toiselle on jo elämys saattaa toisesta tuntua arkipäiväiseltä teolta. Elämykset riippuvat yksilöstä ja tämän elämäntavasta sekä mielletäänkö elämys älyllisenä vai toiminnallisena kokemuksena.

Voiko henkilökohtainen palvelu tarjota elämyksen -kysymykseen voidaan etsiä vastausta myös luksus-näkökulmasta. Henkilökohtaisen palvelun saaminen ei liity ainoastaan erityisasiantuntemusta vaativiin asioihin, vaan se voi liittyä myös luksukseen. Mitä kalliimmasta palvelusta on kysymys, sitä varmemmin siihen liittyy henkilökohtainen palvelu. Kalleimmissa hotelleissa henkilökunta on olemassa nimenomaan asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden täyttämiseksi. Mittatilauspuvun hankkiminen räätälistä ei onnistu itsepalveluna. Mittojen ottaminen ja puvun sovittaminen edellyttävät henkilökohtaista palvelua.

Luksus voidaan helposti yhdistää ihmisten ajankäyttöön, sillä arkeen ja vapaa-aikaan kohdistuu erilaisia odotuksia. Arjen vastapainona esimerkiksi lomaan ollaan valmiita panostamaan taloudellisesti. Lomalla halutaan hemmottelua ja arkipäivisin itse tehtävät yksinkertaisetkin asiat teetätetään muilla. Elämys syntyy näin tekemättömyydestä.

Myös arkeen liittyy tekemättömyyteen perustuvia elämyksiä. Tutkimus maaseudulle muuttaneiden henkilöiden kokemuksista (Tuorila 2006) osoittaa, että hyvän elämän eläminen maaseudulla perustuu tavanomaisiin arjen pieniin kokemuksiin. Uudenlainen asuinympäristö muuttaa nämä pienet kokemukset elämyksiksi yhtä lailla kuin se, että kokemukset ovat ehkä kokonaan uusia. Onnea eivät välttämättä tuo isot asiat, kuten tontti tai talo, vaan kaikki näihin liittyvät pienet yksityiskohdat, jotka luovat mahdollisuuden kokemuksellisiin elämyksiin. Maaseudun elämyksellisyyden vahvuus löytyy nimenomaan arkisuudesta ja tavanomaisuudesta. Elämysten saaminen ei edellytä minkäänlaista ennakkovalmistautumista.

Itse tekeminenkin voi olla elämys

Edellä ollut pohdinta elämysten syntymisestä perustuu niitä havittelevan henkilön passiivisuuteen. Elämyksiä haluava henkilö ei varsinaisesti osallistu elämyksen tuottamisprosessiin, vaan hän toimii vastaanottavana osapuolena ja toiminnan kohteena.

Passiivisuuden vastapainona on aktiivisuus. Elämysten hankkiminen voi perustua myös omien taitojen hyödyntämiseen ja itse tekemiseen. Ruoan laittaminen tarjoaa hyvän esimerkin. Jos viikolla ruoanlaitossa tärkein asia on nopeus, ei viikonloppuisin nopeudesta ole tietoaakaan, vaan ruoanlaittoon käytetään aikaa. Viikonloppuisin voidaan kokeilla mitä erikoisempia reseptejä ja valmistaa ruoka alkuperäisistä raaka-aineista sen sijaan, että ostettaisiin kaupasta valmisruokia. Vaivannäkö, kokeileminen ja onnistuminen tarjoavat omaan osaamiseen perustuvan elämyksen. Toki hieno ruoka-ohje voi osoittautua liian vaikeaksi ja ateriasta tulla katastrofi, mutta elämys se on epäonnistuminenkin. Ei tosin mikään miellyttävä sellainen, mutta ainahan sitä voi nauraa jälkeensä omille ”pohjiinpalamisille”.

Itse tekemiseen perustuvien elämysten vahvuus on omien valinnanmahdollisuuksien ja yksilöllisyyden toteuttamisessa. Itse tekemällä saa juuri sellaista ”palvelua” kuin haluaakin. Varsinaisessa itsepalvelussahan henkilö on sidottu palvelujen tarjoajan asettamiin vaihtoehtoihin. ”Seisovasta pöydästä” syövä henkilö joutuu tyytymään pöydästä löytyviin ruokiin. Itse ruokansa tekevä henkilö voi syödä mitä hyvänsä, minkä valmistukseen hän löytää kaupista raaka-aineet.

Itse tekemiselle on myös kysyntää. Maaseudun elämyksellisyys ei perustu ainoastaan tekemättömyyteen, vaan itse tekeminen tulee vahvasti esiin maaseudulle muuttaneiden jokapäiväisessä elämässä. Muuttuva maallemuuttaja -tutkimus (Kytö – Aatola 2006) osoittaa, että luontoon, liikuntaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvät yksittäiset vapaa-ajantoiminnot lisääntyivät tai pysyivät ennallaan maallemuuttajien enemmistöllä. Puutarhanhoito lisääntyi peräti 60 prosentilla. Käsitöiden teko, remonttityöt yms. käsillä tekeminen lisääntyi puolella muuttajista. Eläinten hoitaminen antaa itse tekemiseen perustuvia elämyksiä parhaimmillaan oli kyse kissasta tai hevosesta, ja tähänkin maaseutu tarjoaa kaupunkimaista ympäristöä paremmat mahdollisuudet.

Hieman kärjistäen voidaan väittää, että suomalaisten vahvan itsepalvelun omaksumisen seurauksena elämyksetkin halutaan tuottaa itse. Omatoimisuus elämysten hankkimisessa ei kuitenkaan perustu ulkopuoliseen ohjaukseen, kuten pankkipalveluissa, vaan omaan haluun tehdä ja kokea asioita itse. Itse tekeminen voi olla tietoinen valinta, sillä maaseudulla eläminen edellyttää omatoimisuutta. Maaseudulla omakotitalossa asuva henkilö ei esimerkiksi voi turvautua talohuollon apuun kaupunkilaisen kerrostaloasujan tavoin.

8 LOPUKSI

Tuleva kehitys ei ole valmiiksi kirjoitettu ohjelma, joka toteutuu omia aikojaan ilman meidän myötävaikutustamme. Monia asioita voidaan ennakoida ja kehityksen kulkuun vaikuttaa tehtävin päätöksin. (Taipale 2005.) Palvelututkimuksella sekä erilaisilla julkisen ja yksityisen sektorin ennakointihankkeilla on tärkeä merkitys tulevaisuuteen varautumisessa. Kyse on paljolti tavasta, jolla kohdattaviin haasteisiin ja niistä mahdollisesti seuraaviin muutostarpeisiin suhtaudutaan. Tulevaisuus ei ole täynnä ainoastaan pelottavia uhkia, joista tulee selvitä jollain epätoivoisella keinolla. Tulevaisuus sisältää myös monia mahdollisuuksia luoda uutta ja kehittää nykyistä palvelujärjestelmää entistä parempaan suuntaan.

Kuten Aalto (2003) kirjoittaa, on ennakoinnin tarkoituksena tarjota perusteltuja näkemyksiä tulevaisuudesta ja sen eri kehitysvaihtoehdoista suunnittelun, päätöksenteon ja toiminnan perustaksi. Toteutuva tulevaisuus on yksi tällä hetkellä pelkkänä mahdollisuutena ilmenevistä vaihtoehdoista. Se, mikä näistä mahdollisuuksista toteutuu, on erilaisten niin inhimillisten kuin ihmisen toiminnasta riippumattomien toimijoiden ja tekijöiden yhteisvaikutuksen tulos. Ennakointi on periaatteessa helppoa, mutta oikeaan osuminen vaikeaa. Varmin ennustus, mikä 2000-luvusta voidaan tehdä, on kaikenlaisten vastakohtaisuuksien lisääntyminen. Turvallisten ja rauhallisten elämismailmojen äkillinen ja hetkellinen muuttuminen vastakohtikseen on tulevaisuudessa keskeinen uutisaihe. (Hoikkala – Roos 2000.)

Onko Suomi itsepalvelun ikääntyvä ihmemaa? Asiakaspalvelun kehityssuuntia katsellessa tuntuu välillä, että itsepalvelusta on tullut elollinen itseään monistava organismi, jonka lisääntymiselle ei näy loppua. Itsepalveluun nivoutuva tietoyhteiskunta ei kuitenkaan ole tietokoneiden, vaan ihmisten yhteiskunta. Perimmäisenä tavoitteena ei ole tekniikan valmistaminen eikä taloudellisen kasvun aikaansaaminen, vaan informaation, tiedon, viisauden, ymmärryksen ja hyvinvoinnin kasvattaminen. Tekniikka ja raha ovat vain työkaluja, eivät päämääriä sinänsä. (Hietanen 2005.)

Sen sijaan, että teknologia nähdään koko inhimillisen elämän ja toiminnan ytimeksi, tulisi keskipisteeksi nostaa inhimillisen vuorovaikutuksen merkitys teknologian muotoutumisessa. Teknologiaa ei tulisi nähdä yhteiskuntaa ulkopuolelta määrittävänä, vaan yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa rakentuvana kokonaisuutena. Vuorovaikutuksellisen ulottuvuuden mukaan ottaminen teknologian määritelmään on tärkeää siksi, että teknologia voi saavuttaa keskeisen roolin inhimillisen elämän, talouden ja yhteiskunnan muutosvoimana vasta käytön ja käytettävyyden kautta. Käytön näkökulmasta tärkeää on etenkin se, miten kuluttajat hyväksyvät teknologian osaksi omaa elämäänsä ja arkeansa niin eettisesti, taloudellisesti, poliittisesti kuin sosiaalisesti. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2005.)

Tästä päästään sujuvasti siihen, ettei itsepalvelua ole ilman ihmistä, joten syy itsepalvelun lisääntymiselle löytyy meistä itsestämme. Teknisessä kehityksessä tulisi huomioida, että ihmiset määräävät sen tahdin. Robotit eivät ole vielä alkaneet hallita tätä maailmaa, kuten aina silloin tällöin elokuvissa ja tieteiskirjallisuudessa kuvataan. Uusien teknisten keksintöjen määrään panostamisen sijaan tulisi panostaa laatuun sekä itsepalvelun helppokäyttöisyyteen ja toimivuuteen.

Palvelujen tarjoajat tuntuvat aivan liian helposti unohtavan itsepalvelun laadun ja erityisesti siihen liittyvät inhimilliset piirteet. Laadun sijaan huomio kiinnittyy itsepalvelun soveltamiseen kokonaan uusiin palveluihin henkilökohtaisen palvelun kustannuksella. Asiakkaiden todelliset palvelutarpeet jäävät uusien tietoteknisten keksintöjen jalkoihin, sillä palvelujen tarjoajien on helpompaa tarjota itsepalvelua tekniikan kuin asiakkaiden ehdoilla. Itsepalvelusta voitaisiin kuitenkin tehdä nykyistä inhimillisempi palvelumuoto tuomalla se lähemmäs asiakkaiden yksilöllistä arkea. Itsepalvelun käytettävyyttä voitaisiin parantaa asiakkaita enemmän kuuntelemalla, minkä lisäksi asiakkaiden

todellisten käyttökokemusten perusteella voitaisiin vähentää myös itsepalvelun turvattu-
muutta. Itsepalvelun tarjoajilla on siis vielä paljon opittavaa.

Ihmisten toiminta ei aina ole rationaalista. Vaikka itsepalvelua vastaan purnataan, käytetään sitä samalla runsain mitoin. Yksinkertainen selitys tällaiselle ajattelun ja toiminnan väliselle ristiriidalle löytyy siitä, että itsepalvelu on usein ainoa todellinen vaihtoehto. Kuluttajia myös ohjataan itsepalveluun, sillä sen hyvistä ominaisuuksista puhutaan enemmän kuin kielteisistä piirteistä. Hyviä ominaisuuksia korostetaan koko ajan, kun taas kielteiset piirteet nousevat ajoittain esille. Tulevaisuudessa itsepalvelu tuottaa vielä monia ihmetyksen aiheita, sillä se leviää varmasti sellaisiin toimintoihin, joita emme nyt voisi kuvitellakaan itse tekevämme.

Kansalaisten halutaan ottavan enemmän vastuuta elämästään ja tekemisistään. Kansalaiset eivät voi tuudittautua siihen ajatukseen, että suomalainen hyvinvointiyhteiskunta vastaa kaikista heidän tarpeistaan. Itsepalvelu ei kuitenkaan ole oikea tapa opettaa kansalaisille vastuuta, vaan se on tapa saada heidät pahimmillaan tuntemaan itsensä syrjäytyneeltä ja heitteille jätetyltä. Palvelujen tarjoajat eivät ajattele itsepalvelua lisätessään kansalaisten parasta, vaan omaa etuaan, usein nimenomaan taloudellisen tuloksen parantamista. Parhaiten kansalaiset saadaan kantamaan vastuuta omasta elämästään silloin, kun se perustuu vapaaehtoisiin valintoihin. Palvelujen näkökulmasta tämä merkitsee sitä, että kansalaisten tulee voida valita mieleisensä asioimistavat. Parhaan motivaation takana on vapaaehtoisuuteen perustuva toiminta.

LÄHTEET

- Aalto A (2000) Vanhusväestön ostotavat ja ostopaikan valinta. Helsingin kauppakorkeakoulu. Liiketaloustiede. Markkinointi. Pro gradu -tutkielma. Helsinki.
- Aalto H-K (2003) Tulevaisuudentutkimus ja ennakointi.
<http://www.oph.fi/page.asp?path=1,443,3086,3987,19384,25359,25360,28361>
13.9.2005.
- Bentley T, Wilsdon J (2003) Introduction: the adaptive state. In: The Adaptive State. Strategies for personalizing the public realm. Ed. by Bentley T, Wilsdon J. Demos. London.
- Elinkeinoelämän keskusliitto (2005) Palvelut 2020 – Kohti palvelujen tulevaisuutta. Elinkeinoelämän keskusliitto. Helsinki.
- Ennakoinnin sähköinen tietopalvelu ENSTI (2005)
<http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,443,3086,3987> 13.9.2005.
- Eronen A, Londén P, Perälähti A, Siltaniemi A, Särkelä R (2006) Sosiaalibarometri 2006. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Eräkanto S (2005) Mitä ei näe, sitä ei voi kuulla ja tuntea. Dialogi 6/2005.
- Euroopan Komissio (2002) Alueellisen ennakoinnin käytännön opas. Suomi.
<http://www.eennakointi.fi/Adobe/ennakointiopaslopullinen.pdf> 13.9.2005.
- Forma P (2002) Sukupolvien välinen kuilu ja sosiaaliturva kyselytutkimusten valossa. Hyvinvointikatsaus 1/2002.
- Harisalo R, Miettinen E (1995) Luottamuspääoma: Yrittäjyyden kolmas voima. Tampere University Press. Tampere.
- Heinonen S, Hietanen O, Kiiskilä K, Koskinen L (2003) Kestävä tietoyhteiskunta? Käsiteanalyysiä ja alustavia arvioita. Ympäristöministeriö. Ympäristöklusterin KESTY-osaohjelman eTieto-hankkeen raportti. Helsinki.
- Hietanen O (2005) Sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä tietoyhteiskunta: Social high tech. Teoksessa: Virtuaalihalleja ja hyvinvointia. Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehitys ja haasteet. A Kasvio, J Nurmela, M-L Viherä, K Hyvönen, J Oksa, O Hietanen. Sitran raporteja 50. Helsinki.
- Hoikkala T, Roos JP (2000) Onko 2000-luku elämänpolitiikan vuosituhat? Teoksessa: 2000-luvun elämä. Sosiologisia teorioita vuosituhatvuosisadan vaihteesta. Toim. T Hoikkala, JP Roos. Gaudeamus. Tampere. s. 9-31
- Hyvönen K (2005) Asiakkaan muuttuva rooli tietoyhteiskunnassa. Teoksessa: Virtuaalihalleja ja hyvinvointia. Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehitys ja haasteet. A Kasvio, J Nurmela, M-L Viherä, K Hyvönen, J Oksa, O Hietanen. Sitran raporteja 50. Helsinki. s. 86-104
- Häkkilä K (2005) Antti Aaltonen tankkaa autoilijalle hyvän mielen. Aamulehti 10.10.2005.
- Jaatinen M (2006) Teknologiasta tehoa kotisairaanhoidon. ”Kukaan ei ole pelännyt videokonsultaatiota lääkärin kanssa”. Suomen Lääkärilehti 6/2006.
- Jakosuo K (2005) Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyden väliset yhteydet. Tapaustutkimus Suomen Postista. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos. Helsinki
- Järvinen R (2000) Itsepalvelu ei ole palvelua. Talouselämä 63: 1: 25.
- Karvala K (2005) Hyvinvoiva megatrendi. Terveys. Marraskuu 2005. Teemalehti, jaettu Kauppalehden välissä 9.11.2005.
- Koskinen S (2005) Sukupolvien välinen sopimus vai sota? Teoksessa: Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2005. Toim. L Vuorenkoski, R Wiman, M Sinkkonen. Stakes. Aiheita 1/2005. Helsinki.
- Kuusi O (2001) Ikääntyneiden itsenäistä selviytymistä tukeva tulevaisuuspolitiikka ja geronteknologia. Geronteknologia-arvioinnin loppuraportti. Eduskunnan kanslian julkaisu 7/2001. Helsinki.

- Kytö H, Aatola L (2006) Muuttuva maallemuuttaja. Maallemuuttajien elämäntavat ja maallemuuton mukanaan tuomat muutokset. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 2/2006. Helsinki.
- Lassila J, Rantala O, Valkonen T (2003) Varallisuus, verotus ja väestön ikääntyminen. Elinkeinoelämän tutkimuslaitos. Sarja B 194. Helsinki.
- Loudon D. L., Della Bitta A. J. (1993) Consumer Behavior: Concepts and Applications. McGraw-Hill. New York.
- Lüthje M (2005) Se mukava maaseutu siellä jossain. Maaseutumatkailu kokemusten, mielikuvien ja markkinoinnin kohteena. Lapin yliopisto. Acta Universitatis Lapponiensis 91. Rovaniemi.
- Mäensivu V (2002) Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71. Helsinki.
- Nurmela J (2002) Tieto(tekniikka)yhteiskunta täällä vai tulossa? Teoksessa: Kuluttaja virtuaalimarkkinoilla. Toim. L Uusitalo. Edita. Helsinki.
- Nurmela J (2005) Medioiden monimuotoistuminen ja kansalaisten vuorovaikutus 2000-luvun Suomessa. Teoksessa: Virtuaalihalleja ja hyvinvointia. Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehitys ja haasteet. A Kasvio, J Nurmela, M-L Viherä, K Hyvönen, J Oksa, O Hietanen. Sitran raportteja 50. Helsinki.
- Nurmela J, Sirkiä T (2005) Kotitalouksien tieto- ja viestintätekniikan yleistymisen ja tulevan muutoksen arviointia logistisella kasvumallilla. Futura 2–3, 104–116.
- Näkövammaisten Keskusliitto 2006: Näkövammaisten tietoyhteiskuntastrategia. Näkövammaisten keskusliiton hallituksen hyväksymä 20.1.2006.
- Pantzar M (1998) Arvomurros on myytti: liikkeellä kohti elämisyhteiskuntaa. Teoksessa: Arvomme yhteiskunnassa. Toim. K Kajaste. Edita. Helsinki.
- Pantzar M, Heinonen V (1998) Kuluttajapolitiikan uudet haasteet. Kuluttajatutkimuskeskus. Keskustelualoitteita 26/1998. Helsinki.
- Petäkoski-Hult T, Strömberg H, Kuukkanen H, Belitz S, Laiho M, Varja M (2001) VIRIKE. Ikääntyneet Internet- ja digi-tv-palvelujen käyttäjinä. VTT Working Papers 1. Espoo.
- Ryhänen H (2006) Sähköpostitse käyty keskustelu McDonald' sin palveluista. 5.1.2006.
- Taipale V (2005) Merkkejä tulevasta? Teoksessa: Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2005. Toim. L Vuorenkoski, R Wiman, M Sinkkonen. STAKES. Aiheita 1/2005. Helsinki.
- Tietoyhteiskuntaohjelma (2005) Hallituksen politiikkaohjelmat. Tietoyhteiskunta. <http://www.valtioneuvosto.fi/vn/liston/base.jsp?r=40241&k=fi> 5.11.2005.
- Timonen P (2005) Kuluttajien vapaa-ajan haaveet ja elämysklusteri. Kuluttajatutkimuskeskus. Työselosteita ja esitelmiä 86/2005. Helsinki.
- Torkkola S, Heikkinen H, Tiainen S (2002) Potilasohjeet ymmärrettäviksi. Opas potilasohjeiden tekijöille. Tammi. Helsinki.
- Tuorila H (2000) Potilaskuluttaja terveystietomarkkinoilla. Yksityisten terveydenhuoltopalvelusten käyttäjien oikeuksien toteutuminen lääkäriasemien asiakaspalvelussa. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 764. Tampere.
- Tuorila H (2001) Lapsiperheet ja ikääntyvät palvelujen käyttäjinä. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 6. Helsinki.
- Tuorila H (2002) Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun? Kuluttajatutkimuskeskus. Keskustelualoitteita 32/2002. Helsinki.
- Tuorila H (2004) Yli 50-vuotiaat Internet-palvelujen käyttäjinä. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 2/2004. Helsinki.
- Tuorila H (2006) ”Täällä maalla on hyvä asua”. Kokemukset maaseudusta uutena asuinympäristönä. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 4/2006. Helsinki.
- Tuorila H, Kytö H (2005) Verkkopalvelut ikääntyvien hyvinvoinnin edistäjinä. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 5/2005. Helsinki.

- Töytäri O (2003) Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet – luovutuskäytäntöjen päätöksenteko ja hankintamäärärahat terveyskeskuksissa 2000. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Fysioterapian pro gradu -tutkielma. Jyväskylä.
- Uittomäki K (2003) Teknologiassa arjen hallinta on tärkeintä. Vanhustenhuollon Uudet Tuulet 5/2003. http://www.valli.fi/julkaisut_lehti_arkisto52003.htm 8.11.2005.
- Wallenius T, Hjelt M (2004) Uhasta mahdollisuudeksi? – Väestön ikärakenteen muutokset ja sen seuraamukset Suomen elinkeino-, teknologia- ja innovaatiopolitiikalle. Gaia. Helsinki.
- Ylitalo M (2004) Tietotekniikan käyttö työpaikoilla vuosina 2002–2003. Teoksessa: Suomalaisten viestintävalmiudet 2000-luvun vuorovaikutusyhteiskunnassa. Toim. J Nurmela, T Melkas, T Sirkiä, M Ylitalo, L Mustonen. Tilastokeskus. Helsinki.

