

Kai Eriksson ja Helena Tuorila

Suomalainen itsepalvelukulttuuri historiallisesta näkökulmasta

Kai Eriksson ja Helena Tuorila tarkastelevat artikkelissaan suomalaisen itsepalvelukulttuurin kehitysvaiheita 1950-luvulta 2000-luvulle. He nimittävät vaiheita *palveluprosessin avaamiseksi, itsepalveluteknologian synty miseksi ja asiakasosaamisen vaatimukseksi*. Ensimmäinen perustuu palvelun siirtämiseen osittain asiakkaalle itselleen ja asiakasvalinnan läpimurtoon, toinen tietotekniikkaan ja yhteistuotannon ajatuksen ja kolmas yhä suurempaan vuorovaikutteisuuteen ja kasvavaan asiakasosaamiseen. Kirjoittajat tutkivat, miten itsepalvelu on levinnyt verrattain yksinkertaisista asiointitapahtumista vaativampiin vuorovaikutteisiin palveluihin sekä yksityisellä että julkisella sektorilla.

Itsepalvelukulttuurin yleistyminen ja sen muotojen moninaistuminen on ollut viime vuosikymmenten keskeisimpiä kehityssuuntia kaikissa pitkälle kehittyneissä yhteiskunnissa. Liiketoimintamallien uudistuminen, tietotekniikan kehittyminen ja yhteiskuntien monimuotoistuminen ovat luoneet pohjaa itsepalvelun suosiolle. Se on nivoutunut myös yhteiskunnalliseen uudistusliikkeeseen, joka on puhunut omatoimisuutta, aktiivisuutta ja henkilökohtaista vastuuta korostavan yksilöllisyyden puolesta.

Suomessa itsepalvelu alkoi saada jalansijaa sotien jälkeen, jolloin työvoimapula ja palvelujen puute kannustivat omatoimisuuteen.¹ Kun valintamyymäläjärjestelmä otettiin käyttöön kauppan alalla, se nähtiin keinona toiminnan rationalisoinniseksi ja kokonaiskulujen säästämiseksi, mutta taustalla oli myös pyrkimys myynnin tehostamiseen, asiakaspiirin kasvattamiseen, pa-

rempaan asiakaspalveluun sekä toiminnan tuottavuuteen.² Palvelujen tuottamisen näkökulmasta itsepalvelu tarjoaa kustannushyödyn: sen avulla on voitu pitää tavaroiden ja palveluiden hintataso alhaisempana kuin se muutoin olisi henkilöpalvelujen työvoimakustannusten vuoksi.³ Suuri osa kuluttajista on oppinut arvostamaan henkilökohtaisen palvelun sijasta edullista hintaa, mikä ilmeni itsepalvelutankkauksen alkutaipaleella. Suomessa asiakkaan omatoimisuuden perustuvat itsepalveluasemat tekivät tuloaan 1960-luvun lopulla; Yhdysvalloissa niitä oli ollut jo 1940-luvun lopulla. Kun automaattista sai halvempaa bensaa, osa autoilijoista alkoi käyttää yöpalveluun suunniteltuja automaatteja myös päivisin, ja pian omatoimisuuden kannustettiin muutenkin.⁴

Kaupallisille palveluntarjoajille itsepalvelu on merkinnyt mahdollisuutta siirtää osa palvelujen tuotantokustannuksista ja -toimenpiteistä asiakkaiden vastuulle ja näin lisätä palvelutoiminnan taloudellista tuottavuutta. Kaupallisten toimijoiden aloitteellisuus ei ole ollut ainoa syy itsepalvelun yleistymiseen, vaikka se on ollut sille olennainen väylä. Myös asiakassuuntautuneiden toimintakäytäntöjen vakiintuminen ja niiden pohjana oleva näkemys yksilön vapaasta valinnasta muokkasivat sille maaperää, ja nosti-

1. Leena Aatola, *Näkökulmia kuluttajalähtöiseen palvelututkimukseen*. Keskustelualoitteita 29. Kuluttajatutkimuskeskus 1999.

2. R. Heino, *Itsepalvelumyymälä*. Liiketaloustieteellisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 17. Liiketaloustieteellinen tutkimuslaitos 1954, 33–36; Yrjö Ihari, *Pikamyymälä*. E-Instituutti 1970, 10; Pekka Olkkonen, *Alkoholimyymälä 50 vuotta kontrollipoliittikan välineenä*. Alkoholipoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuslause N:o 158. Alkoholipoliittinen tutkimuslaitos 1982, 34, 36; Eino Perttilä, *Valintamyymälä*. Kauppiaitten kustannus 1961, 18.

3. Helena Tuorila, *Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun?* Keskustelualoitteita 32. Kuluttajatutkimuskeskus 2002.

4. Jukka Vesterinen, *Huoltoasemakirja*. Alfamer 2009, 84–86.

vat esiin paitsi käsityksen kansalaisesta kuluttajana, myös vaatimuksen ihmisten ja organisaatioiden suuremmasta vastuusta ja omatoimisuudesta itseään koskevista asioissa. Osana tätä kehitystä verorahoitteisesti toimivien julkisten palvelujen tarjoajat ovat alkaneet nähdä itsepalvelun mahdollisuutena oman toimintansa edistämiseen.

Itsepalvelun lisäämisestä on etsitty ratkaisua erityisesti hyvinvointipalvelujen liikakäyttöön, mutta se kuuluu kiinteästi myös hallintajärjestelmiä uudistaneeseen niin kutsuttuun sähköiseen hallintaan (*e-government*), jonka on nähty tarjoavan keinon hallinnon uudelleenkokoamiseen 1980-luvulta alkaneen pirstaloitumisen jäljiltä.⁵ Näin itsepalvelu ei liity ainoastaan kaupallisiin palveluihin eikä sen kehittäminen ole vain kustannuskysymys, vaikka kaupalliset sovellukset ovat muokanneet ihmisten käyttäytymistä sekä näyttäneet mallia itsepalveluun perustuvalle toimintakulttuurille yhteiskunnan eri aloilla. Itsepalvelun ajatus on viime vuosina punoutunut yhä tiiviimmin hyvinvointivaltioon, kansalaisuuteen ja poliittiseen osallistumiseen liittyviin keskusteluihin ja ongelmiin. Se on muokannut paitsi liiketoiminnan malleja myös poliittisen hallinnan sekä demokraattisen järjestelmän toimintatapoja.

Suomalainen itsepalvelu on kehittynyt vaihteittain. Se on vähitellen hiipinyt palvelukulttuurimme keskeiseksi piirteeksi muuttaen asioimiskäytäntöjä ja niiden taustalla olevia ajattelumalleja. Siitä on muodostunut periaate, joka välittää laajemminkin yksilöistävän valinnanvapauden ja itsenäisen kuluttajuuden liittoa, johon julkinen valta yhä enemmän toiminnassaan nojautuu sen etäännyessä ”holhoavista” hyvinvointipoliittikan käytännöistä.⁶ Itsepalvelun voimakkaasta yleistymisestä ja sen yhteiskunnallisesta merkityksestä huolimatta siihen kohdistunut tutkimus on ollut yllättävän vähäistä. Markkinoinnin ja talouden sekä tekniikan aloilla itsepalvelua on analysoitu monista näkökulmista, mutta yhteiskuntatieteissä suomalaisen itsepalvelukulttuu-

riin ei ole seikkaperäisemmin kiinnitetty huomiota. Akateemisessa tutkimuksessa itsepalvelu – siihen liittyvine käytäntöineen, tekniikoineen ja käsitteineen – on likipitäen sivuutettu. Itsepalveluun kohdistunut tutkimus ei tosin ole kansainvälisestikään ollut erityisen kattavaa, sillä esimerkiksi itsepalveluun yhdistyvästä kuluttajakäyttäytymisestä ei ole merkittävästi tutkimustietoa.⁷ Silloinkin kun aihetta on tutkittu, itsepalvelu on usein kuvattu verrattain yhtenäisenä periaatteena, jonka katsotaan olevan sovellettavissa eri aloille sellaisenaan.

Tässä artikkelissa pyrimme osoittamaan, kuinka itsepalvelun ajatus on muuttunut historiallisesti ja vaihteittain. Tarkoituksemme on luoda laajempi historiallinen tulkintakehys ilmiölle, joka on totuttu ymmärtämään lähes yksinomaan markkinointi- ja talouskirjallisuuden ehdoilla. Esittelemme ensin itsepalvelun ajatusta ja sen leviämistä, minkä jälkeen siirrymme tarkastelemaan itsepalvelun kolmea kehitysvaihetta. Käyttämämme empiiriset palveluesimerkit pyrkivät ilmentämään kehitysvaiheiden hallitsevia piirteitä ja niihin liittyviä ongelmia. Lopuksi tuomme esiin kaksi perustavaa narratiivia, jotka kokoavat suomalaisen itsepalvelukulttuurin vaiheet yhtenäiseksi kehitystarinaksi, ja pohdimme niihin liittyviä yleisempiä teoreettisia kysymyksiä ja ongelmia.

5. Patrick Dunleavy, Helen Margetts, Simon Bastow & Jane Tinkler, *Digital Era Governance. IT Corporations, the State, and e-Government*. Oxford University Press 2006; Paul Henman, *Governing Electronically. E-Government and the Reconfiguration of Public Administration, Policy and Power*. Palgrave Macmillan 2010.

6. Ks. Kai Eriksson, Osallistuva politiikka. Aktiivinen kansalaisuus ja itsepalveluyhteiskunta. *Sociologia* 46:3 (2009), 190–209.

7. Ks. Rui Jin & Sharon DeVaney, Self-Service Technology Users and Their Causal Attributions for Service Outcomes. *Family and Consumer Sciences Research Journal* 40:2 (2011), 171–183.

Itsepalvelun ajatus

”Modernissa” mielessä itsepalvelun voidaan katsoa syntyneen vuonna 1916, jolloin Charles Saunders avasi ensimmäisen tällä periaatteella toimivan valintamyymälän Memphisissä Tennesseessä.⁸ Vuotta myöhemmin hän sai patentin itsepalvelumyymälälleen (*self-serving store*),⁹ joka muutti pysyvästi vähittäismyyntialan toimintaperiaatteen hyödyntämällä koko liikkeen lattiapinta-alan, vähentämällä tarvittavan henkilökunnan määrää ja saattamalla koko kaupan valikoiman asiakkaiden nähtäväksi.

Itsepalveluperiaate levisi toisen maailmansodan jälkeisinä vuosikymmeninä nopeasti muille aloille ja esimerkiksi Isossa-Britanniassa itsepalvelumyymälöiden lukumäärä nousi 2500:sta 4500:an vuosina 1955–1958.¹⁰ Periaate sai tukea ”tee se itse” -ideologiasta ja muista omaa tekemistä korostaneista suuntauksista, jotka 1970-luvulla pyrkivät vastaamaan joidenkin palveluiden kaupallisen tarjonnan heikkoon saataavuuteen. 1970-luvun lopulla itsepalvelun ajatus löysi tiensä myös yhteiskuntaa koskeviin analyyseihin ja sai näkyvyyttä sosiaalipoliitikassa ja talouspainotteisessa yhteiskuntatutkimuksessa. Tällöin muotoiltiin ensimmäistä kertaa ajatus kokonaisuudesta ”itsepalveluyhteiskunnasta”. Esimerkiksi Jiří Skolka¹¹ käytti käsitettä työvoiman tuottavuuden kasvua kuvaillessaan ja Jonathan Gershuny¹² kehitti ajatusta kotitalouksien itselleen tuottamista palveluista ja siitä syntyvästä itsepalvelutaloudesta. Alvin Toffler spekuloi kulttiteoksessaan *The Third Wave* tulevaisuudesta, jossa ihmiset tuottavat yhä laajemmin kuluttamiaan hyödykkeitä itse.¹³ Myöhemmin esimerkiksi Brian Loader on käyttänyt termiä ”itsepalveluhyvintointi” tarkastellessaan sosiaalipoliittikkaa postmodernin tematiikan valossa.¹⁴

Itsepalvelun laajentuessa eri aloille, itsepalvelupuhe on yleistynyt myös elinkeinoelämän ulkopuolella ja muokkaa yhä voimakkaammin odotuksia kansalaisten käyttäytymisestä yhteiskunnan jäsenenä. Länsimaissa oli viimeistään 1950-luvulla vakiintunut käsitys kuluttajista po-



Kuva 1. Iso-Britanniassa itsepalvelumyymälöiden räjähdysmäinen kasvu tapahtui 1950-luvulla. Supermarkettien voittokulku alkoi kuitenkin vasta 1960-luvulla. Kuvassa bristolilaisia asiakkaita paikallisessa supermarketissa. Lähde: Paul Townsend. Flickr. Creative Commons lisenssi.

liittisesti tärkeinä toimijoina ja konsumerismista poliittisena projektina, joka lupasi vaurastumista kaikille kansalaisille. 1980-luvulta lähtien – samalla kun kuluttajasta tuli eräänlainen univer-

8. Walter Oi, The Supermarket. An Institutional Innovation. *Australian Economic Review* 37:3 (2004), 337–342.

9. US Patent 1,242,872; Heino 1954, 37–45.

10. *The Manchester Guardian* 29.9.1958.

11. Jiří Skolka, Long-Term Effects of Unbalanced Labour Productivity Growth. On the Way to a Self-Service Society. Teoksessa L. Solavi & J. R. de Pasqueri (toim.) *Private and Enlarged Consumption*. North-Holland 1976.

12. Jonathan Gershuny, *After Industrial Society? The Emerging Self-service Economy*. The Macmillan Press 1978.

13. Alvin Toffler, *The Third Wave. The Classic Study of Tomorrow*. Bantam Books 1980, 271.

14. Brian Loader, Welfare Direct. Informatics and the Emergence of Self-Service Welfare? Teoksessa J. Carter (toim.) *Postmodernity and the Fragmentation of Welfare*. Routledge 1998, 220–233.

saali kategoria – kuluttajuus on alkanut laajemminkin määrittää demokraattista järjestelmää.¹⁵ Tällöin Margaret Thatcherin ja Ronald Reaganin ajama suuremman yksilöllisen vapauden ja henkilökohtaisen vastuun etiikka yhteiskunnallisten suojausmateriaalien sijaan toi itsepalvelupuheen yhä selvemmin politiikan kieleen – olihan esimerkiksi Thatcherin manifestina ”auttaa ihmisiä auttamaan itseään – ja toisia”.¹⁶ Ison-Britannian uuden työväenpuolueen (*The New Labour*) hallitukset vuosina 1997–2010 antoivat itsepalveluteemalle keskeisen aseman julkishallinnon uudistusohjelmissaan: oikeiden palvelujen tarjonnan lisäksi tärkeää oli panostaa ”järjestelmiin, jotka edistävät itsepalvelua”.¹⁷ Tämä puhe rakensi uutta mallia kansalaisten ja valtion välisille suhteille etenkin julkisten palvelujen suunnittelussa ja tarjonnassa, jossa se punoutui tiiviisti pyrkimykseen rakentaa sähköisiä palveluympäristöjä ja tuoda julkisia palveluja verkkoon.

Suomessa itsepalvelupuhe on pitkälti seurailut länsimaista mallia pienellä viiveellä. Täällä ensimmäinen itsepalvelumyymälä avattiin Oulussa vuonna 1948, ja seuraavina vuosina itsepalvelumyymälöitä syntyi esimerkiksi Helsinkiin, Poriin, Loimaalle ja Kajaaniin. Osuusliike Elanto avasi kaksi itsepalvelumyymälää vuonna 1950. Toisin kuin esimerkiksi Ruotsissa myymälät eivät kuitenkaan yleistyneet Suomessa vielä 1950-luvun alussa kauppatavaran ja valmiiksi pakattujen elintarvikkeiden puutteen vuoksi. Tilanne muuttui vasta vuoden 1957 jälkeen, kun länsituontia vapautettiin.¹⁸ Kaupan alalla itsepalvelu herätti erityisesti alkuaikoina arvostelua, sillä monet asiakkaat halusivat henkilökohtaista palvelua. Myös osa kauppiaista vieroksui pitkään itsepalvelua.¹⁹ Lisäksi sanaa ”itsepalvelumyymälä” pidettiin pitkänä, kankeana ja sekä myyjissä että asiakkaissa epäluuloa herättävänä, mistä syystä se pyrittiin korvaamaan ”valinta-myymälällä”.²⁰

Ruotsiin verrattuna itsepalveluliikkeiden määrä lisääntyi Suomessa verkkaisesti. Kun vuoden 1954 alussa Suomessa oli 55 itsepalvelumyy-

mälää, Ruotsissa tarjosi jo 1905 myymälää asiakkailleen itsepalvelua. Viisitoista vuotta myöhemmin itsepalvelua sai Suomesta 3208 myymälästä, kun taas Ruotsissa oli tuolloin jo 8580 itsepalvelumyymälää.²¹

Poliittiseen puheeseen yksilön oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta korostava itsepalveluterminologia levisi näkyvimmin uuden julkisjohtamisen oppien rantautuessa Suomeen 1980-luvulla. Niistä haettiin teoreettista oikeutusta julkisen sektorin kasvun rajoittamiseen kansalaislähtöisyyden, valinnan ja osallisuuden lisäämisen nimissä.²² Vaikka poliittinen argumentaatio oli varovaisempaa esimerkiksi Iso-Britanniaan verrattuna, myös Suomessa itsepalvelun eetos ja siihen liittyvän henkilökohtaisen vastuun vaatimus alkoi muokata keskustelua julkisten palvelujen tarjonnasta ja kansalaisen asemasta. Suomesakin eetos nivoutui tiiviisti sähköisen hallinnon tarjoamiin mahdollisuuksiin: tietotekniikalla on uudistettu julkishallinnon palvelurakenteita asiakaslähtöisesti samalla kun on luotu edellytyksiä itsepalvelun lisääntymiselle sähköisissä palveluissa.²³ Tarkastelemme seura-

15. Ks. esim. Matthew Hilton, Consumers and the State since the Second World War. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 661, 2007.

16. Iain Dale (toim.) *Conservative Party General Election Manifestos, 1900–1997*. Routledge 2000, 266.

17. *The Guardian* 8.10.2003.

18. Marjalisa Hentilä, *Keikkavaaka ja kousikka. Kaupan työ ja tekijät 1800-luvulta itsepalvelu-aikaan*. Edita 1999, 305; Kai Hoffman, *Tukkukauppaa, keskusliiketoimintaa, järjestötoimintaa. Yksityisen tukkukaupan historia*. Edita Prima 2004, 147–149; Heino 1954, 48–51; Perttilä 1961, 222–228.

19. Hentilä 1999, 310; Perttilä 1961, 11–12; Seppo Tamminen & Antti Parpola, *K100. K-kauppiasliitto 1912–2012*. K-kauppiasliitto 2012, 232–233, 244.

20. Perttilä 1961, 11–12.

21. Hentilä 1999, 318.

22. Ville Yiaska, Hajautuuko valtion valta? New Public Management ja hallinnon murros (1983–1993). *Yhteiskuntapolitiikka* 75:4 (2010), 361–376.

23. *Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi. Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015*. Tietoyhteiskuntaohjelma 2006; *Suomalaista tietoyhteiskuntaa ra-*

vassa, miten itsepalvelun esiinmarssi muutti palvelualojen toimintatapoja.

Palveluprosessin avaaminen

Suomalaisen itsepalvelukulttuurin kehityksen ensimmäistä vaihetta leimasi palveluprosessin avaaminen kuluttajille ja asiakasvalinnan vapautuminen. Ennen itsepalvelun läpimurtoa palveluprosessi oli tiukasti asiakaspalveluhenkilöstön hallinnassa eivätkä asiakkaat saaneet vapaasti valita haluamiaan tuotteita hyllystä: asiakkaan ja asiakaspalvelijan roolit olivat selkeät ja ne pidettiin toisistaan erillään.²⁴ Tämä vastasi käsitteellistä erottelua tuottamisen ja kuluttamisen sekä asiantuntijoiden ja maallikoiden välillä. Pyrkimys keventää asiakaspalveluhenkilökunnan tehtäviä ja helpottaa työmäärää johti palvelualoilla palveluprosessien vähittäiseen avaamiseen asiakkaille. Käytännössä tämä merkitsi, että asiakaspalveluhenkilökunta ei enää vastannut kaikista prosessiin sisältyvistä toiminnoista, vaan osa niistä siirrettiin asiakkaiden vastuulle: itsepalvelussa aiemmin tuotteen hintaan sisällynyt palvelu eriytettiin ja ulkoistettiin kuluttajille. Sittenkin henkilökunnalta asiakkaille siirretty työ on jatkuvasti kasvanut.²⁵ Samalla asiakkaita on vähitellen ohjattu muuttamaan omia käyttäytymistottumuksiaan ja ottamaan yhä suurempi vastuu hyödykkeiden tuottamisesta. Voidaan sanoa, että itsepalvelutilanteessa asiakkaista tuli palvelun yhteistuottajia ja siten osa palvelun tarjoajan palveluorganisaatiota,²⁶ vaikka tämä ajatus alkoi yleistyä varsinaisesti vasta itsepalveluteknologian kehityksen myötä.

Suomessa suljetun palveluprosessin avaamista kuluttajille – ja varsinkin sen vaikeutta – havainnollistaa Alko. Se tuo esiin hankalan kulu-tushyödykkeen ja lisääntyvän valinnanvapauden välisen jännitteen ja sen tuomat muutokset. Alko avasi ensimmäisen, viineihin keskittyneen itsepalvelumyymälänsä Helsingissä vuonna 1962, ja kaikki juomaryhmät sisältävä valintamyymälä avattiin marraskuun lopussa vuonna 1971 Espoossa.²⁷ Itsepalvelumyymälöiden perus-

tamisella pyrittiin vastaamaan kuluttajapalvelun vaatimuksiin ja saamaan kansalaisten hyväksyntää monopolijärjestelmälle, jolla haluttiin minimoida alkoholin haittavaikutuksia.²⁸ Valintamyymäläkokeilujen rinnalla vuonna 1959 käynnistynyt viinikampanja laajeni järjestelmälliseksi kuluttajavalistustoiminnaksi vuonna 1972. Tällöin alettiin antaa viinien lisäksi tietoja kaikista alkoholijuomista ja niiden asianmukaisista käyttötavoista sekä alkoholiin liittyvistä haitoista ja alkoholipolitiikan perusteista. Itsepalvelumyymäläkokeilut ja kuluttajavalistus edustivat valitua alkoholipolitiikkaa, jossa kansalaisten juomatapoja pyrittiin ohjaamaan väkevästä mietoihin juomiin sekä säätelemään alkoholin kokonaiskulutusta.²⁹

Itsepalvelukulttuurin kehityksen näkökulmasta palveluprosessin avaaminen kuluttajille merkitsi sitä, että kansalaisten käyttäytymisen yhteiskunnallinen ohjaus ja valvonta alkoi hölentyä. Yleisen asenneilmaston muuttumisen myötä ihmiset alkoivat saada enemmän valintamahdollisuuksia arkielämässään ja yhteiskunnallinen kaitseminen herätti yhä enemmän arvostelua. Kansalaisten kulutusmahdollisuuksien

kentamassa. Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma 2003–2007. Loppuraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 13 (2007).

24. Heino 1954, 11–12; Anna Nyberg, *Innovation in Distribution Channels. An Evolutionary Approach.* Stockholm School of Economics 1998, 96–99.

25. Shlomo Globerson & Michael Maggard, A Conceptual Model of Self-service. *International Journal of Operations & Production Management* 11:4 (1991), 33–43; Heino 1954.

26. Matthew Meuter, Mary Jo Bitner, Amy Ostrom & Stephen Brown, Choosing Among Alternative Service Delivery Modes. An Investigation of Customer Trial of Self-Service Technologies. *Journal of Marketing* 69 (April 2005), 61–83.

27. Martti Häikiö, *Alkon historia. Valtion alkoholiliike kieltoain kumoamisesta Euroopan unionin kilpailupolitiikkaan 1932–2006.* Otava 2007, 247.

28. Asko Haaranen, Kuluttajat ja Alko. *Alkoholipolitiikka* 36:1 (1971), 1–2.

29. Häikiö 2007, 216–220; Olkkonen 1982.

lisääntymisestä seurasi tarve organisoituneem-
paan kuluttajavalistukseen.³⁰ Tämä oli välttämä-
töntä, jotta vapaammin ostopäätöksiä tekevät
asiakkaat osaisivat toimia asianmukaisesti
muuttuneessa asemassaan ja toisaalta erityisesti
alkoholipoliittisesti siksi, että he kuluttaisivat al-
koholijuomia vastuullisesti.

Asiakkaiden tuomista lähemmäksi liiketoi-
mintaprosesseja on pidetty merkittävänä kään-
teenä ja kokonaan uuden aikakauden alkuna
liikkeenjohtamisen historiassa.³¹ Tämä itsepal-
velukulttuurin kehityksen ensimmäinen vaihe
toi laajoja organisaatiomuutoksia elinkeinoelä-
mään, mutta se merkitsi myös kuluttajille uuden-
laisen, omaehtoiseen tekemiseen perustu-
van toimintatavan omaksumista. Tähän kannus-
tavia tekijöitä olivat rahan ja ajan säästö, jotka
olivat suurelta osin esimerkiksi itsepalvelutank-
kauksen suosion takana. Merkillepantavaa on,
että itsepalvelua hyödyntäneiden kuluttajien
käytössä ei ollut vielä omia teknisiä sovelluksia,
vaikka kuluttajille suunnattu itsepalveluteknolo-
gia oli jo tuloillaan.

Itsepalveluteknologian syntyminen

1970- ja 1980-luvulla alkaneen itsepalveluteknolo-
gian esiinmarssin voidaan katsoa määrittävän
itsepalvelukulttuurin toista vaihetta. Tämä tek-
nologia loi ja vakiinnutti sovelluksia, jotka yhdis-
tivät tietotekniikan ja asiakkaiden yhä aktiivi-
semman osallistumisen moniin palveluproses-
seihin. Samalla kun erilaiset raha-automaatit,
lippuautomaatit ja itsepalvelukassat yleistyivät
osaksi kaupallista ympäristöä, ne institutionalisoi-
vat kuluttajakäyttäytymisen muotoja ja aset-
tivat sille uusia odotuksia.

Pankit ovat olleet teknologiaperusteiseen it-
sepalveluun siirtymisen edelläkävijöitä. Seteliau-
tomaatit otettiin käyttöön vuonna 1971, ja vuo-
desta 1978 lähtien ne korvautuivat vähitellen
reaaliaikaisilla pankkiautomaateilla.³² 1990-lu-
vun alun pankkikriisi – jota edelsivät rahoitus-
markkinoiden sääntelyn purkaminen ja tietotek-
nisten sovellusten kehittyminen – johti konttori-

verkon karsimiseen, mikä vahvisti itsepalvelun
merkitystä henkilöasiakkaiden pankkipalvelujen
tarjoajana. Kun vielä 1970-luvulla pankit mai-
nostivat laajaa konttoriverkostoaan, 1990-luvul-
la laskuautomaattien merkitys kasvoi, kun kont-
toriverkosta ja henkilökuntaa supistettiin.³³
Palvelumaksujen korottaminen ohjasi ihmisiä
käyttämään verkkopankkia, jotta jäljellä oleva
henkilökunta voisi keskittyä asiantuntemukselli-
sesti vaativampiin tehtäviin. Itsepalvelun lisään-
tyminen on vaikuttanut myös pankkihenkilö-
kunnan määrään: huippuvuodesta 1989 henkilö-
kunta on puolittunut.³⁴ Kassapalvelut on pää-
asiallisesti siirretty asiakkaiden itsensä hoidetta-
viksi, ja esimerkiksi laina- ja sijoituspalveluja on
siirretty yhä enemmän itsepalvelun piiriin. Suo-
mesta onkin tullut johtava verkkopankkien käyt-
täjä: vähittäismaksuliikenne on Suomessa verk-
kopohjaisempaa ja perustuu enemmän itsepal-
veluun kuin keskieuropalaisissa maissa.³⁵

Verkkopankkipalvelut olivat suomalaisen it-
sepalvelukehityksen vauhdittajia. Niillä pankki-
sektori osoitti muille palvelualoille (kuten va-
kuutusyhtiöille, matkatoimistoille ja lentoyhtiöille)
tavan, jolla kuluttajat saadaan palvele-
maan itseään. Historiallisesti tämä merkitsi itse-

30. Visa Heinonen, *Talonpoikainen etiikka ja kulutuksen henki. Kotitalousneuvonnasta kuluttajapolitiikkaan 1900-luvun Suomessa*. Suomen Historiallinen Seura 1998.

31. Luc Boltanski & Eve Ciapello, *Le Nouvel Esprit du Capitalisme*. Gallimard 1999. Ks. myös Darin Barney, *The Network Society*. Polity Press 2004, 88–89, 100.

32. Ari Manninen, *Näin tehtiin suomesta tietoyhteiskunta*. Talentum 2003; Teppo Vihola, *Rahan ohjaaja. Yhdyspankki ja Merita 1950–2000*. Merita Pankki Oyj 2000.

33. Jussi Ahokas, *Nordean henkilöasiakkaiden verkkopankin kehitys Suomessa vuosina 1982–1997 monitasoisen analyysimallin näkökulmasta*. Maisterin tutkinnon tutkielma. Aalto-yliopisto 2010, 61, 64, 69, 73.

34. *Pankit Suomessa 2010*. Finanssialan keskusliitto 2011, 5.

35. Jussi Snellman, Vähittäismaksuliikkeen muutos Suomessa 1990-luvulla. *Euro & talous* 3 (2000), 30–36; *Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat*. Finanssialan keskusliitto 2012.



Kuva 2. Maailman ensimmäinen pankkiautomaatti otettiin käyttöön Lontoossa vuonna 1967. Suomeen ensimmäiset seteli-automaatit tulivat vuonna 1971. Alkuvaiheessa rahaa saattoi nostaa vain kerran päivässä, koska tiedot eivät päivittyneet reaaliajassa. Lähde: Nordean valokuvakokoelma, ELKA. Kuva: Valokuvaamo Kuva-Markko.

palvelukäytännön nopeaa leviämistä muihin palveluihin. Kuluttajat oppivat omaehtoisesti hyödyntämään uusia asiointimahdollisuuksia ja etsimään vaihtoehtoisia kanavia elämänsä helpottamiseen arkiasioita hoitaessaan.³⁶ Itsepalvelun tarjoaminen ei siten perustunut pelkästään palvelun tarjoajan aloitteeseen, sillä uusista asiointitavoista innostuneet kuluttajat alkoivat vaatia itsepalvelumahdollisuutta sinne missä sitä ei vielä ollut saatavilla.

Suurilla yrityksillä on merkittävä asema itsepalvelun kehittämisessä, sillä uudenlaiset palvelusovellukset edellyttivät merkittäviä tuotekehitysinvestointeja.³⁷ Itsepalvelukulttuurin toista vaihetta leimasivat oleellisesti yritysten kehittämät omat itsepalvelusovellukset, joita asiakkaat totutettiin käyttämään. Vaikka aluksi itsepalve-

lun omaksuivat teknisesti taitavat edelläkävijäkuluttajat, teknologian ja palvelusovellusten kehittyessä käyttäjäystävällisemmiksi itsepalvelusta on tullut arkipäivää kaikille kuluttajaryhmille. Sen toiminnallinen vahvuus on teknologiassa, jonka avulla suurista ihmisjoukoista on voitu tehdä omien asioidensa asianhoitajia.³⁸ Samalla nämä sovellukset ovat tuoneet palvelut lähem-

36. Patricia McLagan, The Amazing Era of Self-Service Learning. *T + D* 65:12 (2011), 36–41.

37. Shlomo Globerson & Michael J. Maggard, A Conceptual Model of Self-Service. *International Journal of Operations & Production Management* 11:4 (1991), 33–43.

38. Helena Tuorila, *Ikääntyvien tee se itse -hoivapalvelut. Mahdollisuus vai uhka?* Keskustelualoitteita 40. Kuluttajatutkimuskeskus 2011.

mäksi ihmisten arkea ja helpottaneet jokapäiväistä elämänhallintaa. Toinen myönteinen piirre on, että itsepalvelu on vapauttanut kuluttajat aukioloaikasidonnaisuudesta, mikä on tehnyt päivittäisten raha-asioiden hoitamisesta aikaisempaa joustavampaa. Toisaalta itsepalveluteknologian syntyminen on siirtänyt palvelujen hankintaprosessiin liittyvää taloudellista ja eräänlaista aineellista vastuuta yhä enemmän kuluttajille. Esimerkiksi verkkopankkien käytön arkipäiväistyttyä kuluttajien on huolehdittava tietoteknisten laitteiden hankkimisesta sekä niiden käyttöjärjestelmien ja tietoturvaohjelmien päivittäisestä, sillä tämä on edellytys verkkopankkipalvelujen käyttämiselle.

Samaan aikakauteen voidaan sijoittaa suomalaisen informaatioyhteiskunnan nouseminen keskeiseksi poliittiseksi puheenaiheeksi, mikä lisäsi yhteiskunnallista kiinnostusta hyödyntää tietotekniikkaa valtion, kansalaisten ja yritysten välisen tiedonvaihdon parantamiseksi. Verkkopalvelujen (e-palvelujen) yleistymisen onkin määritellyt uudestaan paitsi yrityksen ja asiakkaan välistä suhdetta, myös tarjonnut mallin julkisten palvelujen, valtionhallinnon toimintatapojen sekä kansalaisten osallistumisen uusien muotojen kehittämiseksi. Kansalaisten suurempi aktiivisuus nivoutui ajatukseen ”yhteistuotannosta”. Termi viittaa kansalaisten osallistumiseen kuluttamiensa palveluiden tuotantoon valtion ja kuntien rinnalla. Sen muotoilivat amerikkalaiset politiikan tutkijat 1970- ja 1980-luvulla kriittisenä vastauksena hallinnon keskittämisen etuja puolustaneeseen ajattelutapaan.³⁹ Yhteistuotannon käsite edeltää siten 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa liike-elämässä muotoiltuja, ”avoimen innovaation”, ”luovan kuluttajan” ja ”yhdessäluomisen” käsitteitä kuten myös ”vertaistuotannon” tai ”sosiaalisen tuotannon” käsitteitä, joihin se vertautuu.⁴⁰ Siinä missä yksittäinen kuluttaja osallistuu yhä enemmän tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen, julkisella sektorilla kansalainen ei ole ainoastaan julkishallinnon palvelujen kohde vaan myös merkittävä

käyttäjainformaation tuottaja.⁴¹ Vaikka yhteistuotannon ajatus ei edellytä tietotekniikkaa, tekniikan kehittyminen ja verkkoympäristöjen yleistymisen on vakiinnuttanut näkemystä tällaisesta henkilökohtaisesta tiedosta yksilöllisen palveluprosessin onnistumisen edellytyksenä. Tämä suuntaus on sittemmin vain voimistunut.

Itsepalveluteknologia ei ole vain siirtynyt verkkoon, vaan se on myös kehittynyt aiempaa yhteisöllisemmäksi. Ihmiset haluavat jakaa ja heitä kannustetaan jakamaan erilaisia sisältöjä ja käyttäjäkokemuksia toistensa kanssa, ja monet palvelut perustuvat nykyään pitkälti asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen. Itsepalvelusta on siten tullut olennaisesti hajautetumpaa, liikkuvampaa ja näkymättömämpää.

Asiakasosaamisen vaatimus

Itsepalvelu on johdonmukaisesti levinnyt asiantuntimukaisesti yhä vaativampiin palveluihin. Parhaillaan on meneillään suomalaisen itsepalvelukulttuurin kolmas vaihe, jolle on leimallista kansalaisten vahvistunut asiakasosaaminen sekä palvelutapahtumien suurempi vuorovaikutteisuus. Asiakasosaamisen vaatiminen on kaventanut kuluttajien ja asiantuntijoiden välistä kuilua. Palveluprosessin avaamisen ja itsepalveluteknologian omaksumisen jälkeinen itsepalvelun kehitys on muuttanut ratkaisevasti kulutta-

39. Kai Eriksson, Co-Production as a Political Form. *World Political Science Review* 7:1 (2011).

40. Ks. esim. Darin Barney, *The Network Society*. Cambridge 2004; Stefan Thomke & Eric von Hippel, Customers as Innovators. A New Way to Create Value. *Harvard Business Review* 80:4 (2002); Detlev Zwick, Samuel Bonsu & Aron Darmody, Putting Consumers to Work. ‘Co-creation’ and New Marketing Governmentality. *Journal of Consumer Culture* 8:2 (2008), 163–196.

41. Neeli Bendapudi & Robert Leone, Psychological Implications of Customer Participation in Co-Production. *Journal of Marketing* 67:1 (2003), 14–28; Elke Löffner, Why Co-production is an Important Topic for Local Government, http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf (4.3.2010).

jan asemaa korostamalla hänen valmiuksiaan käyttää erilaisia palvelukokonaisuuksia. Samalla kehittyneet vuorovaikutteiset e-palvelut ovat alkaneet irrottautua yksinkertaisesta itsepalvelumallista tarjoamalla tiiviimpää vuorovaikutusta käyttäjien ja palveluntarjoajien välille. Nämä uudet palvelut perustuvat enemmän asiakas- ja tilannekohtaiseen personointiin sekä mahdollisuuteen niiden tosiaikaiseen yksilökohtaiseen mukauttamiseen.⁴² Niiden voidaan sanoa myötävaikuttaneen uudenlaisen kuluttajakansalaisen vertaisasiantuntemuksen kehittymiseen: vaikka viralliset neuvontapalvelut tukevat asiakkaiden omatoimisuutta, vertaisryhmien kartuttama tieto on usein noussut käytettävyyden näkökulmasta asiantuntijatiedon rinnalle.

Asiakasosaamisen vaatimus näkyy selvästi hoivapalveluissa, joihin itsepalvelu on alkanut levitä 2000-luvulla. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumarkkinoilla toimivan kansalaisen on yhä paremmin tunnistettava tarpeensa ja tiedettävä keinot niiden tyydyttämiseksi sekä otettava aktiivisemmin selvää oikeuksistaan ja huolehdittava niiden toteutumisesta.⁴³ Tutkimus- ja hoitomenetelmien jatkuvasti kehittyessä terveyspalvelujen käyttäjien odotetaan olevan aikaisempaa valmiimpia osallistumaan hoidon suunnitteluun terveysalan ammattilaisten kanssa. Omaaloitteisuutta on edistänyt sosiaali- ja terveyspalvelujen yksityistämiskehitys ja niiden tuottamismallien monimuotoistuminen, joka on Suomessakin edennyt pitkälle kuntien lisättyä omilla ratkaisuillaan markkinoiden vaikutusta hoivapalveluissa.⁴⁴ Voidaan todeta, että ihmisillä on mahdollisuus vaikuttaa terveydenhuollon kehitykseen, suunnitteluun ja saatavuuteen lähinnä kuluttajina. Asiakasnäkökulma, asiakkaan valinnanvapaus ja asiakastyytyväisyys sekä yksilön oikeudet ovat nousseet olennaiseksi osaksi sitä keskustelua, jossa terveydenhuoltoon ja terveystieteisiin liittyviä päätöksiä ja linjauksia muotoillaan.⁴⁵ Yhdistyessään palvelumarkkinoiden luomiseen tähtäävään terveystieteiden politiikkaan ja tähän liittyvään terveydenhuollon

palveluiden vientimahdollisuuksia koskevaan keskusteluun, itsepalvelukehitystä voidaan pitää merkittävänä suuntauksena nykyisessä terveydenhuollossa.

Tätä kehitystä tukee uusi terveysteknologia, joka mahdollistaa monien hoivapalveluiden tuottamisen itsepalveluna. Samalla kun itsehoitoon ja oman terveyden tarkkailuun tarkoitettu, kulutuselektronikan kaltainen teknologia lisääntyy ja kehittyy, ihmisten taloudelliset mahdollisuudet itsepalvelulaitteiden ostamiseen kasvavat. Väestön ikääntymisen, tietoteknisen kehityksen ja kasvavien kustannusten vuoksi hoitoa ja terveydentilan seuraamista siirretään terveydenhuollon organisaatioilta yhä enemmän potilaan omalle vastuulle.⁴⁶ Samalla kuluttajien odotetaan vastaavan erilaisten terveysteknologisten itsepalvelulaitteiden hankinnasta itse.

Nykyistä kehitysvaihetta leimaa erityisesti sosiaali- ja terveyssektorilla se, että itsepalvelu ei ole enää valinnaista vaan siitä on usein tullut ainoa vaihtoehto. Palvelujen tarjoajien on turvaututtava siihen tilanteessa, jossa palvelujen kysyntä kasvaa samalla kun niihin käytettävissä olevat resurssit pienenevät. Asetelma on mullistanut alan toimintakäytäntöjä ja pakottanut hoi-

42. Ada Scupola, Introductory Chapter. Teoksessa Ada Scupola (toim.) *Developing Technologies in E-Services, Self-Services, and Mobile Communication. New Concepts*. Information Science Reference 2011, xiv–xxv.

43. Meri Koivusalo, Eeva Ollila & Anna Alanko, Lopuksi. Valinnat ja vastuu terveydenhuollossa. Teoksessa Meri Koivusalo, Eeva Ollila & Anna Alanko (toim.) *Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa*. Gaudeamus 2009, 276–288.

44. Markku Laatu, Missä kulkevat sosiaalipalvelujen kaupallistamisen riskirajat? *Yhteiskuntapolitiikka* 74:1 (2009); Reijo Väärälä, Sosiaalinen murroksessa. Kuka meitä ohjaa? Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) *Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä?* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011, 35.

45. Meri Koivusalo, Eeva Ollila & Anna Alanko (toim.) *Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa*. Gaudeamus 2009.

46. Tuorila 2011.

vapalvelujen tarjoajia kehittämään uusia toimintamalleja. Näin palveluprosessin avaamisen käynnistämä itsepalvelukulttuuri on siirtynyt korostamaan asiakasosaamista ja kuluttajien aktiivista osallistumista oman terveytensä tarkkailuun.

Palvelujen käyttäjien näkökulmasta itsepalvelun vaihtoehtottomuus on supistanut heidän mahdollisuuksiaan valita itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun välillä. Tarjonnan yksipuolistuminen korostaa itsepalvelun epätasa-arvoisia ominaisuuksia: vaikka esimerkiksi 90 prosenttia 16–74-vuotiaista suomalaisista käytti internetiä vuonna 2012,⁴⁷ kaikki kansalaiset eivät kykene itsepalveluun puutteellisten tietoteknisten taitojen tai taloudellisten rajoitteiden vuoksi. Tietokoneiden ja laajakaistaliittymien hankinta on ongelmallista teknologisoituneen yhteiskunnan ulkopuolella tai marginaalissa eläville, kuten vähävaraisille ja vanhuksille. Kasvava asiantuntemuksen ja omatoimisuuden vaatimus huolestuttaa erityisesti ikääntyviä, sillä sähköisten palvelujen yleistyessä he jäävät helposti syrjään.⁴⁸ Yli 65-vuotiaista vain 40 prosenttia käyttää internetiä ja yli 80-vuotiaista sitä käyttää enää 10–15 prosenttia.⁴⁹ Itsepalveluun kykenevien ja siihen kykenemättömien välisessä kahtiajaossa suoranaisten taloudellisten resurssien merkitys eri palvelumuotojen valitsemisessa on vähentynyt, ja tärkeimmäksi erottelevaksi tekijäksi on muodostunut tietoyhteiskuntataitojen hallitseminen: varattomat verkkopalvelujen käytön osaavat henkilöt ovat paremmassa asemassa kuin tietotekniikkaa taitamattomat.⁵⁰

Toisaalta itsepalvelukulttuurin kehittyminen on muuttanut kuluttajakansalaisen asemaa, kun holhoavasta politiikasta on siirrytty ensin valistukseen ja edelleen nykyiseen henkilökohtaisen vastuun korostamiseen. Itsepalvelussa ei ole kysymys pelkästään toimintojen ja asiantuntemuksen siirtämisestä palveluntarjoajalta asiakkaalle, vaan siihen sisältyy kuluttajien vallan ja vastuun kasvaminen. Selvimmin tämä tulee esiin ongelmatilanteissa, joihin kuluttajien odo-

tetaan löytävän itse ratkaisun ja kantavan päävastuun omista valinnoistaan. Toisaalta kansalaiset haluavat itsekin nykyään saada äänensä paremmin kuuluviin, vaikka oletus kansalaisen vahvasta asemasta ja vaikutusmahdollisuuksien kasvamisesta on monesti todettu liioitelluksi.⁵¹

Itsepalvelukulttuurin narratiivit

Edellä olevan perusteella on mahdollista erottaa kaksi perustavaa narratiivia, jotka kokoavat suomalaisen itsepalvelukulttuurin vaiheet selkeäksi kertomukseksi. Ensimmäisen narratiivin mukaan kuluttajasta on tullut tietynlainen asiantuntija: itsepalvelu on johdonmukaisesti levinnyt asiantuntemuksellisesti yhä vaativampiin palveluihin, mistä on seurannut kuluttajakansalaisten vertaisasiantuntemuksen kehittyminen. Kansalaisten ja asiantuntijoiden välinen kuilu on kaventunut, kun itsepalvelua tarjoavat palvelualat vaativat palvelujen käyttämiseen sisältyvää osaamista kuluttajilta. Toinen narratiivi painottaa valinnan merkitystä: kuluttajakansalaisen asema on muuttunut itsepalvelukulttuurin kehityksen myötä, kun ”holhoavasta” politiikasta on siirrytty ensin kansalais- ja kuluttajavalistukseen ja edelleen nykyiseen vapaan valinnan ja henkilökohtaisen vastuun yhdistelmän korostamiseen. Vaikka vapaan kuluttajuuden ihanne on törmännyt esimerkiksi hankalien kulutushyö-

47. *Tiede, teknologia ja tietoyhteiskunta 2012*. Suomen virallinen tilasto. Tilastokeskus 2012.

48. Päivi Aro & Sara Ikkävalko, *Automaatit ja maksupäätteet ikäihmistien näkökulmasta*. KÄKÄTE-tutkimuksia 1. Vanhustyön keskusliitto 2012.

49. Matti Näsi, *ICT disparities in Finland. Access and implications*. Turun yliopiston julkaisuja B 366. Turun yliopisto 2013.

50. Helena Tuorila, *Itsepalvelun ikääntyvä ihmema*. Keskustelualoitteita 35. Kuluttajatutkimuskeskus 2006.

51. Ks. esim. Mikko Rask, *Kuluttajakansalainen tulevaisuuden asiantuntijana*. Teoksessa Minna Lammi, Johanna Mäkelä & Johanna Varjonen (toim.) *Kulutuksen politiikat arjen muovaajana*. Kuluttajatutkimuskeskus 2008, 114–131.

dykkeiden sekä ikääntyvien ja syrjäytyneiden asettamiin ongelmiin, konsumeristinen kansalaisuus muodostaa olennaisen osan sitä käsitteellistä kokonaisuutta, jossa politiikkaan ja talouteen liittyviä yhteiskunnallisia kysymyksiä nykyään muotoillaan.

Narratiivit myös suuntaavat tulevaisuuden odotuksia. Ne auttavat ennakoimaan, että itsepalvelu jatkaa levittäytymistään yhä uusille yhteiskunnan alueille. Tietotekniikkaan kohdistuvat investoinnit kehittävät palvelujen tarjontaa siihen suuntaan, että kuluttajat kykenevät yhä enemmän palvelemaan itse itseään. Teknisten sovellusten rinnalla etenkin jatkuva tarve vähentää henkilökohtaisesta palvelusta aiheutuvia kuluja tukee itsepalvelun voittokulkua.⁵² Itsepalvelun hyödyntäminen onkin kehittänyt merkittävästi palvelusektorin taloudellista tuottavuutta ja uudistanut sen toimintatapoja. Missä menee itsepalvelun etenemisen raja? Palvelujen tarjontaan liittyvä asiantuntemuksen tarve hidastaa itsepalvelun laajenemista vain siihen asti, että henkilökohtainen palvelu on kyetty korvaamaan teknisin ratkaisuin. Monien palvelujen tarjonta voidaan kuitenkin nykyisellä tietotekniikan aikakaudella suunnitella niin, että käyttäjät valitsevat sovelluksen ehdottamista vaihtoehdoista sopivimman tai antavat pyydettyt tiedot, jolloin sovellus hoitaa asiantuntemusta vaativat työt tai häivyttää ne taustalle. Näin esimerkiksi osa asiantuntemusta vaativista vakuutuspalveluista on siirretty verkkoon kuluttajien hoidettavaksi.

Itsepalvelukulttuurin olennaiset ongelmat palvelukulttuuriin verrattuna on monesti liitetty omatoimisuuden ja vastuun kasvamiseen, joka on osa kumpaakin narratiivia: asiakkailta edellytetään yhä suurempaa työmäärää arkipäiväisissä asioissa.⁵³ Tämä kehitys voidaan nähdä luontevana osana pitkälle kehittyneiden demokraatioiden yksilöitymissuuntausta. Se liittyy myös pyrkimyksiin löytää markkinapohjaisia ratkaisuja monimutkaisiin yksilöllisiin ongelmiin tilanteessa, jossa kansalaisten tarpeet kasvavat, mutta valtion mahdollisuudet vastata niihin pikem-

min supistuvat. Jotta olisi mahdollista havaita itsepalveluun sisältyvä ominaislaatu, se tulee sijoittaa ajan säästämiseen, helppokäyttöisyyteen ja käyttäjän aktiivisuuteen liittyviä mielikuvia laajempaan yhteyteen.

Itsepalvelussa ei ole kysymys pelkästään uudesta tavasta järjestää tavaroiden ja palveluiden tuotantoa ja kulutusta, vaan se voidaan nähdä laajemman kehityssuuntauksen symbolina. Siinä palvelujärjestelmät ovat yrittäneet vastata yhä yksilöllisemmiksi muuttuneisiin käyttäytymistottumuksiin, mutta samalla myös itse luoneet niitä. Myös julkisten palvelujen tavoitteita muotoillaan ja oikeutetaan yhä enemmän yksilön oikeuksien kielellä, jolloin yhteisellä on taipumus näyttäytyä yksityisenä. On yleisesti todettu, että ihmiset ovat nykyään yhä eristyneempiä toisistaan,⁵⁴ vaikka tätä ajatusta puolustaneita akateemisia teorioita on kritisoitu aineiston osittaisesta väärintulkinnasta. Itsepalvelujärjestelmän yleistyminen eri aloilla normalisoi tilannetta, jossa arkipäiväisiin asioihin osallistuminen yksityistyy: mikä ennen miellettiin kollektiivisena, on yhä useammin yksityisasia. Mitä enemmän esimerkiksi painotetaan yksilön vastuuta terveydestään ja hyvinvoinnistaan, sitä voimakkaammin sivuutetaan yksilöllisiä valintoja muokkaavat rakenteelliset elinolosuhteet. Näin elinolosuhteiden parantamisen sijasta vastuu sysätään yksityisille kansalaisille ja heidän elämänvalinnoilleen. Kaikkialla länsimaissa on havaittavissa samansuuntainen kehitys: yhteiskunnallisiin asioihin osallistuminen tapahtuu

52. Shaun Doyle, Software review. Self-service delivery and the growing roles of channels. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management* 14:2 (2007), 150–159.

53. Esim. Thomas Cavanagh, Prosthetic Gods. The Posthuman Threat of Self-Service Technology. *Interaction Studies* 9:3 (2008), 464.

54. Ks. esim. Robert Putnam, *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster 2000; Cavanagh 2008, 464.

yhä enemmän yksittäisten intressien pohjalta.⁵⁵ Tämä muodostaa sen laajemman yhteyden, josta käsin itsepalvelua on mahdollista tarkastella historiallisena kysymyksenä.

Abstract: Finnish self-service culture from a historical viewpoint

The paper investigates the distinct historical phases of Finnish self-service culture from the 1950s to the 21st century. The first phase is organised around the introduction of self-service retail, which transferred service delivery partly to the customer and rendered customer choice the key principle. The second phase centres on the rise of self-service technology and the idea of co-production, and the third around the increasing interactivity of services and the growing demand of customer competence. The empirical contexts of the analysis include the partial opening of the practices of Finnish alcohol monopoly Alko, the automation of

the Finnish banking sector, and the transformation of nursing services, respectively. This paper examines the development of self-service culture and traces its expansion from relatively simple transactions to ever more demanding interactive services in both the private and public sectors.

Keywords: self-service store, self-service banking, nursing services, history, Finland

55. Ks. esim. Thomas Frank, *The Empowered Self. Law and Society in the Age of Individualism*. Oxford University Press 1999; Matthew Crenson & Benjamin Ginsberg, *Downsizing Democracy. How America Sidelined Its Citizens and Privatized Its Public*. The Johns Hopkins University Press 2002. – Nyt julkaistu Kai Erikssonin ja Helena Tuorilan artikkeli on käynyt läpi tieteellisen vertaisarvioinnin.