

# Palvelusta itsepalveluun

Olli Savela

**TUNTUUKO SINUSTA**, että joudut tekemään asioita, jotka joku toinen ennen teki puolestasi? Oletko sitä mieltä, että olemme siirtymässä itsepalveluyhteiskuntaan? Saatat olla oikeassa. Myös tilastoista löytyy muutosajasta tukevia tietoja.

Ajankäyttötutkimusten mukaan suomalaisten ostoksiin käyttämä aika on pidentynyt. Suomalaiset – tarkkaan ottaen yli kymmenvuotiaat suomalaiset – käyttivät ostosten tekemiseen keskimäärin 17 minuuttia päivässä vuosina 1987–1988. Vuosina 1999–2000 suomalaiset käyttivät ostoksiinsa viisi minuuttia enemmän eli 22 minuuttia päivässä.

Viiden minuutin pidennys päivässä ei tunnu kovin paljolta. Asia saa kuitenkin toiset mittasuhteet, kun laskee kaiken ostoksiin käytetyn ajan. Suomalaiset käyttivät 1980-luvun lopussa ostoksiin yhteensä 440 miljoonaa tuntia vuodessa, mutta kaksitoista vuotta myöhemmin aikaa kului jo 600 miljoonaa tuntia. Nykyisin ostosaika on luultavasti vieläkin pidempi.

Lukuja voi verrata vaikkapa kansantalouden tilinpidon mukaisiin kaupan alan työtunteihin. Kun mukaan luetaan myös tukku-kaupan työtunnit, tunteja kertyi 1980-luvun lopussa 590 miljoonaa, mutta vuosituhaten vaihteessa enää 510 miljoonaa tuntia vuodessa. Nykyään kaupan alalla tehdään vuosittain 540 miljoonaa tuntia.

Samaan aikaan, kun asiakkaiden ostoksiinsa käyttämä aika on pidentynyt selvästi, ovat kaupan työntekijöiden työtunnit vähentyneet. Asiakkaat siis tekevät nykyisin enemmän töitä kuin kaupan palkalliset työntekijät ja yrittäjät! Nurinkurista kehitystä selittää osaksi se, että ostosten määrä on kasvanut.

Toinen selitys on se, että osa kaupan työntekijöiden työstä on siirtynyt asiakkaiden tehtäväksi. On entistä enemmän hypermarketteja ja laatikkomyymälöitä, joissa asiointi vie aikaa. Ostokset olemme jo pitkään poimineet itse hyllystä, ja vihannekset ja hedelmät punnitsemme itse. Jos haluaa henkilökohtaista palvelua, sitä pitää usein suoras-



Charlotta Östlund

taan vaatia. Myyjän asiakas tapaa vasta kassalla; kohta varmaan laskutammekin itse itseämme.

### Eikö työn tuottavuus kasvanutkaan?

Laskelmia voi jatkaa pidemmällekin. Kaupan työn tuottavuus kasvoi 1980-luvun lopulta vuosituhatteen vaihteeseen keskimäärin kaksi prosenttia vuodessa; tässä laskelmassa kaupan tuottama arvonlisäys on jaettu kaupan työtuntien lukumäärällä. Jos kaupan työtunteihin lisätään myös asiakkaiden ”työtunnit”, havaitaan työn tuottavuuden tuona aikana kasvaneen kaupan alalla vain 0,2 prosenttia vuodessa.

Voisiko tämän tulkita niin, että työn tuottavuus kasvoi vain sen vuoksi, että asiakkaat tekevät ilmaiseksi kaupan työntekijöiden töitä? Tähän voi joku huomauttaa, että asiakkaiden kaupassa viettämä aika on eri asia kuin myyjien työnteko. Moni asiakas nauttii shoppailusta – tutkimuksissakin on todettu ostosten tekemisen tuottavan mielihyvää ihmiselle.

Näin on, mutta liekö ero loppujen lopuksi kovin suuri. Myös työ tuottaa henkistä tyydytystä, vaikka kassan liukuhihnan ääressä ei siltä aina tuntuisikaan. Joskus kauppoissa asiointi käy työstä, ja kotityöhön se luetaan muun muassa ajankäyttötutkimuksissa ja kotitaloustuotannon satelliittitilipidossa.

### Itsepalvelu yleistyy

Itsepalvelu on kaupan arkea, mutta se on laajentunut monille muillekin aloille. Ennen pankkineiti naputteli tilisiirrot koneelle, nykyisin teemme ne itse verkossa tai maksuautomaatin ääressä. Lomamatkan varaamme verkosta, emmekä enää vaivaa matkatoimiston virkailijaa kysymyksillämme hotellin sijainnista tai lentoaikatauluista. Jopa matkalipun tulostamme itse. Junassa ja bussissa leimaamme itse lippumme ja toivomme, että myös muistamme tehdä sen ettei tarkastaja pääse yllättämään.

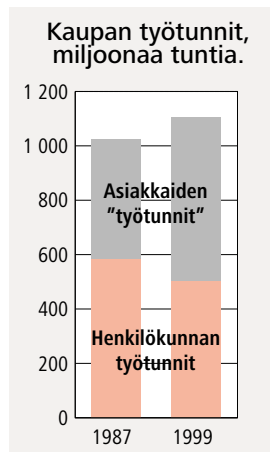
Ravintoloissa noutopöydät ovat yleisiä, ja harvassa kahvilassa tarjoillaan enää pöytiin.

Tulevaisuudessa ehkä siivoamme itse hotelli-huoneemmekin ja viemme roskat jätesäiliöön pois lähtiessämme, kuten nykyisin saatamme tehdä vuokramökissä.

Kun ostamme uuden kaapin, emme saa valmista kaappia kotiin tuotuna, vaan kannamme myymälästä kasan lautoja ja ruuveja. Ennen kotona vieraili mittarinlukija, mutta nykyisin luemme itse vesi- ja sähkömittarin – elleivät ne jo ole etäluettuja. Postin saatamme joutua hakemaan kerrostalon alakerran lokerikosta sen sijaan että se sujahtaisi eteisen lattialle.

Tulevaisuudessa emme ehkä aina vaivaudu lääkärin vastaanotolle. Sen sijaan syötämme taudin oireet koneeseen ja saamme saman tien diagnoosin. Resepti välittyy suoraan apteekkiin, josta käymme hakemassa valmiiksi annostellun lääkkeen. Saatamme myös saada koneelta neuvon ostaa apteekista paikka-ainetta lohjeneeseen hampaaseen ja ohjeet paikkauksen tekemiseen. Tätä kutsutaan kehitykseksi.

Jos seksin ostaminen kielletään kokonaan, joutuvat jotkut turvautumaan itsepalveluun tälläkin elämänalueella.



### Hyvää ja huonoa itsepalvelua

Luultavasti suuri osa meistä pitää itsepalvelua usein myönteisenä asiana. Itse tekemällä voi säästää esimerkiksi asunnon myynnissä, ja itseä palvelen voi rauhassa perehtyä asioihin. Lisäksi monen suomalaisen on ehkä helpompaa asioida verkossa kuin kasvokkain kauppiain kanssa.

Mutta on sellaista itsepalvelua, jota monet inhoavat. Esimerkiksi huonekalujen kokoaminen ei ole jokamiehen mielipuhua, ja usein tietokoneohjelmat ovat niin mutkikkaita, että tarvittava tieto ei löydy tai verkko-ostos ei onnistu. Eikä aamuisin tee mieli kavuta porraskäytävään, jotta saisi tuoretta luettavaa aamukahvipöytään.

*Kirjoittaja on yliaktuaari Tilastokeskuksen Taloudelliset olot -yksikössä.*