

# Palvelu.fi



Kun nykysuomalainen käy ostoksilla melkein pämissä tahansa kaupassa, hän pitää itsestään selvänä sitä, että pääsee kiertelemään myytävänä olevien tavaroiden keskellä ja voi valita ja poimia ostoksensa itse. Lähes kaikki kioskitkin ovat siirtyneet tähän palvelukonseptiin – jäätelö- ja nakikioskit lienevät nykyisin pääsääntöisesti ainoita, joissa asiointi edelleen tapahtuu ikkunaluukun kautta tilaamalla. Ruotsissa näkee varsinkin kaupungeissa yhä enemmän itsepalvelukassoja ja asiakkaita, jotka kiertävät myymälää itsepalveluskannerin kanssa ja lukevat sillä ostoskoriin tai -kärryyn poimimiensa tuotteiden viivakoodit maksamisen jouduttamiseksi. Suomessa itsepalveluna tapahtuvaa maksamista ei näe elintarvikemyymälöissä vielä samassa mittakaavassa, mutta sitäkin voi harjoittaa ja harjoitella Ikean tavaratalojen ohella esimerkiksi VR:n lippuauto-maateista lippuja ostaessa.

Laaja-alaisinta itsepalvelu on tietysti Internetissä, missä yksityinen ihminen voi toteuttaa itseään niin kuluttajana kuin kansalaisena erilaisen palvelusovellusten avulla vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Palvelu-sanaa käytetäänkin kasvavassa määrin silloin, kun viitataan asioihin, joita ihminen saa tehdä Internetissä yksinään. Moderniin itsepalvelu-palveluun ei välttämättä edes tarvita tietokonetta, jos on käytössä älypuhelin tai vastaava vempain. Kaitilla ei sellaista ole, ja silloin on joko lähettävä jonottamaan – esimerkiksi lähimpään Kelan toi-

mistoon tai pankkikonttoriin viidenkymmenen kilometrin päähän – tai soitettava palveluntarjoajan enemmän tai vähemmän maksulliseen palvelunumeroon, josta aidosti interaktiivisen palvelun tavoittaminen edellyttää usein jonottamista ja kyseenalaisten musiikkivalintojen kestämistä.

Kehitys on siis edennyt siihen pisteeseen, ettei vain alkutuotannon ja teollisuuden työpaikkojen tarve ole vähentynyt, vaan sama koskee palveluammattaja. Sinänsä kehityskulku on epäilemättä ollut omiaan itsenäistämään ihmisiä ja monipuolistamaan heidän taitojaan, etenkin IT-tekniikan käyttöön liittyviä. Moderni teknologia ja teknistynyt ympäristö eivät siis välttämättä passivoikaan meitä nykyihmisiä. Vielä pari sukupolvea sitten ainakin maaseudulla piti osata tehdä yhtä ja toista ennen kuin oli laittaa valmis leipä pöytään tai villasukat vedettäväksi jalkaan. Nykyihminen voi ostaa ruokansa ja vaatteensa valmiina, mutta joutuu olemaan arjessaan melkoinen moniosaja.

Monella työpaikalla itsepalveluelementtien lisääminen on kuitenkin käytännössä tarkoittanut aikaisempaa huonompia työskentelyolosuhteita. Vaikka harvalla on koskaan ollut henkilökohtaista sihteerä, oman työn tekeminen on saanut tukea työpaikan hallintotehtävissä toimivilta, olipa kyseessä akateeminen työpaikka tai ei. IT-tekniikan mahdollisuuksien laajamittainen hyödyntäminen avasi kuitenkin portin sille,

että alettiin vähentää sellaista hallintohenkilöstöä, joka hoiti rivityöntekijöiden asioita – korkeampaa hallintohenkilöstöä on päinvastoin saatettu lisätä, koska valvontaa ja ideointia on haluttu tehostaa. Pahimmillaan tukitoimintoja on siirretty kauemmaksi rivityöntekijöistä, jolloin sinänsä pienen ja yksinkertaisen ongelman selvittäminen saattaa kestää ja edellyttää sähköpostiliikennettä niin kutsuttuun palvelukeskukseen tai ulkopuolelta hankittuun kilpailutettuun palveluntarjoajaan – tai useiden kymmenien liuskosten mittaisen intranettiin sijoitetun pdf-opastiedoston läpikälaamista. Opastiedostoille ja palvelusähköpostiosoitteille onkin käyttöä, koska nykyilmapiirissä suositaan kontrollia ja laadunvarmistusta ja moniosaaja-työntekijän työtehtäviin on usein säilytetty kasvava määrä raportointia, joka pitää tietysti tehdä itse, omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla ja jonkin verkosovelluksen kautta.

Teknistyneen hallinnon vaatimukset saattavat tietysti tuottaa työpäivän rutiineihin vaihtelua: itse muistan, miten Jyväskylän yliopiston Travel-matkanhallintaohjelma vaatimuksineen johti jokaisen virkamatkan jälkeen liimapuikon ja saksien metsästyksen. Syynä tähän oli se, että kuitteja ei enää saanut liittää klemmarilla matkalaskun liitteeksi, vaan ne piti asetella paperia säästävällä tavalla A4-arkeille. Nitojaa ja niittejä ei siinä puuhassa saanut kuitenkaan käyttää, koska jossain hallinnon syövereissä joku toivotavasti työhönsä tyytyväinen sai skannata kaikki henkilökunnan matkalaskut, jotta ylläpidettäisiin illuusiota paperittomasta asiakirjakulttuurista. Askartelutaitojen kehittämisen ohella Travel laajensi yhteiskuntatietouttani, kun opin, että hotelliaamiaisesta perittiin erisuuruista arvonalisäveroa kuin itse yöpymisestä, ja se piti tietysti osata kirjata erikseen matkalaskuun. Nykyisessä työpaikassani virkamatkojen tekeminen

on byrokraattiselta kannalta edellä kuvattua helpompaa, mutta yksinkertaisen kirjeenkin lähettäminen on vaatinut kosolti kärsivällisyyttä ja aikaa ennen kuin postitushuoneen oikutteleva frankeerausautomaatti on suostunut lyömään kirjeeseen leimansa – tänä kesänä kone, johon tutustuin jo tutkijavieraana keväällä 2003, saatettiin kaivatulle eläkkeelle tuntemattomaan osoitteeseen eikä opettajien ja tutkijoiden tarvitse enää itse punnita ja leimata lähettämiään postilähetyksiä.

Itsepalvelu ei siis todellakaan aina helpota eikä jouduta asioiden tekemistä. Kaikki eivät myöskään opi tekemään kaikkea yksinään, vaan tarvitsevat apua ja organisoitua työnjakoa samalla tavoin kuin agraarikulttuurissakin osa väestä veisti kirnut ja vakat ja osa täytti ne. Itsepalvelua ja palvelua ei tietenkään pidä asettaa toistensa jyrkiksi vastakohtiksi: molemmilla on etunsa ja käyttöalueensa ja ne pikemminkin täydentävät toisiaan. Suomalainen itsepalvelu, jossa itse punnitaan hedelmät ja paperipusseihinkin sujautettavat leivonnaiset, voidaan nähdä myös osoituksena luottamuksen ilmapiiristä – vastaavaa ei näe Ruotsissakaan. Mutta jos itsepalvelua lisätään yhteiskunnassa ja työpaikoilla ideologisista syistä, säästöihin vedoten ja samalla joidenkuiden elämää ja arkea haitaten, työn tuottavuus heikkenee – puhumattakaan yhteisöllisyydestä. Ehkä tätä kehityskulkua kuvaa keväällä supermarketin kassajonossa todistamani episodi. Jono ei toviin liikkunut, koska myyjä auttoi tärisevää vanhusta ostosten pakkaamisessa. Kun myyjä palasi kassakoneen ääreen, edessäni seisova mies kommentoi hänelle äkäisesti, että sepäs kesti kauan.

MARKO LAMBERG

marko.lamberg@historia.su.se

marko.lamberg@uta.fi