



X

Oppiaine	Liiketaloustiede, markkinointi	Päivämäärä	14.9.2007
Tekijä	Katri Ikäläinen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	89
Otsikko	Itsepalveluteknologia ja sen omaksuminen kuluttajamarkkinoilla		
Ohjaajat	KTT Leila Hurmerinta-Peltomäki, KTM Petteri Ojala		

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia itsepalveluteknologiaa ja sen omaksumista ilmiönä sekä tarkastella itsepalveluteknologiaan ja sen omaksumiseen liittyviä piirteitä. Tutkimus suoritettiin kirjoituspöytätyönä. Tutkimuksessa hyödynnettiin niin aikaisempien tutkimusten tuloksia kuin teoreettista kirjallisuutta. Tätä aineistoa käsiteltiin ikään kuin empiirisenä aineistona ja sen avulla pyrittiin vastaamaan tutkimusongelmaan. Tämä tutkimus pyrkii luomaan uusia näkökulmia tarjoavan kuvan itsepalveluteknologiasta ja sen omaksumisesta sekä tarjoamaan tällä tavoin ajatuksen aiheita tulevia tutkimuksia varten.

Ensimmäinen tutkimus tarkasteli, minkälaisia itsepalveluteknologioita on tarjolla kuluttajamarkkinoilla. Itsepalveluteknologialla tarkoitetaan palveluissa käytettäviä teknologioita, jotka mahdollistavat asiakkaan asioinnin ilman henkilökohtaista vuorovaikutusta palveluhenkilökunnan kanssa. Itsepalveluteknologioiden määrä kasvaa jatkuvasti ja niissä hyödynnetään entistä älykkäämpiä teknologioita. Internet-pankki, mobiilikauppa, matkalippuautomaatti ja itsepalvelukassa ovat esimerkkejä itsepalveluteknologioista. Itsepalveluteknologioissa hyödynnetään ja yhdistellään monenlaisia teknologioita. Esimerkkejä näistä ovat puhelin, internet, interaktiivinen palvelupiste, dvd- ja cd-levyt sekä digi-tv. Itsepalveluteknologiat jaettiin tässä tutkimuksessa niiden sijaintilottuvuuden mukaan on-site-, cold-site- ja off-site-itsepalveluihin.

Toiseksi tarkasteltiin, miten kuluttajat maksavat itsepalveluteknologioita. Tutkimuksessa esiteltiin itsepalveluteknologialle paremmin soveltuva käyttöasteeseen perustuva diffuusiomalli, omaksumisprosessiin sovellettiin harkitsevan ja kokeilevan omaksumisen periaatteita sekä arvioitiin kriittisesti aikaisemmissa tutkimuksissa esiintynyttä jyrkkää itsepalveluteknologian omaksumismääritystä. Tässä tutkimuksessa esitettiin, ettei itsepalveluteknologian omaksuminen edellytä 100 %:n käyttöastetta. Itsepalveluteknologian omaksumiseen usein liittyvä toisen teknologian diffuusion rajoittavuus sekä omaksumisen koettu vapaaehtoisuus tuotiin myös esiin itsepalveluteknologian omaksumisen erityispiirteinä.

Kolmanneksi tarkasteltiin, millä tekijöillä voi olla merkitystä itsepalveluteknologian omaksumisen kannalta. Näitä tekijöitä tarkasteltiin kolmen tutkimuksen mukaan ja tekijöistä laadittiin yhteenveto. Itsepalveluteknologian omaksumisen kannalta merkitsevät tekijät jaettiin neljään kategoriaan, jotka ovat kognitiivinen kustannus, yksilön taipumus ja altistuminen, henkilökohtaisen palvelun tärkeys sekä itsepalveluteknologian hyödyllisyys.

Asiasanat	innovaatio, itsepalvelu, teknologia, omaksuminen
Muita tietoja	