

Asiakas palvelun asiantuntijana. Ajankohtaisia tutkimuksia asiakkaan roolista palveluiden tuotannossa.

■ *Dunkel, W. & Kleemann, F. (2013) Customers at Work. New Perspectives on Interactive Service Work. Basingstoke/New York: Palgrave Macmillan. 257s.*

Oletko kiinnittänyt huomiota kuinka usein teet itsekin työtä erilaisissa palvelutilanteissa: lounasravintolassa kannat omat astiasi keräilyvaunuun, nouset autosta tankkaamaan ja kokoat hankkimasi huonekalut. Palveluiden siirtyessä verkkoon teet sitä yhä enemmän: varaat ajan hammashoitolaan, hankit tietoa tuotteista, vertaillet ja maksat ostoksesi verkkokaupassa kenties täysin ilman kontaktia myyjään ja noudat lähetyksen pakettiautomaatista.

*Wolfgang Dunkel*in ja *Frank Kleeman*in toimittama artikkelikokoelma *Customers at work* pureutuu tähän suomalaisella työelämän tutkimuksen kentällä vähäisesti huomiota herättäneeseen ilmiöön: kuinka aktiivisesti ja moniulotteisesti asiakkaat nykyään osallistuvat palveluiden tarjoamiseen ja tuottamiseen – eli työprosessiin. Kirjan kappaleet avaavat ikkunoita palvelutyön akateemiseen tutkimukseen tarkastelemalla vuorovaikutusta niin asiakkaan, työntekijän kuin organisaation näkökulmasta.

Kirja on jaettu neljään osaan. Ensimmäisessä osassa lukijalle esitellään artikkelikokoelman tavoitteet sekä sisällöt ja tutustutaan lukija saksalaisen palvelutyön tutki-

muksen historiaan. Lyhyesti esitellään myös 3sR-aloite, joka edistää ja rahoittaa palvelusektorin sosiaalitieteellistä tutkimusta ja jonka puitteissa myös kirjassa esitelty tutkimus on tehty. Nämä esittelyt auttavat lukijaa ymmärtämään palvelusektorin tutkimuksen suosion nousua ja haasteita ympäristössä, jossa talouden on perinteisesti luotettu nojaavan teollisuuteen ja palveluiden merkitystä ja tuottavuuspotentiaalia epäilty.

Kirjan toisessa osassa pureudutaan syvemmin asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliseen vuorovaikutuksen tutkimiseen. *Wolfgang Dunkel* ja *Margit Wehrich* keskittyvät vuorovaikutukseen liittyviin erilaisiin riippuvuusongelmiin ja miten ongelmiin suhtaudutaan palvelutilanteissa. Kappaleessa keskustellaan kiinnostavasti muun muassa siitä, miten organisaatiot pyrkivät pitämään yllä illuusiota asiakkaan itsemääräämisoikeudesta palvelutilanteessa, samalla kun palveluprosesseja pyritään hallitsemaan ja tehostamaan monin eri tavoin. Illusion herkkyyteen ja murtumiseen liittyy myös riskejä ja konfliktitilanteita, joiden hallitseminen kaatuu työntekijän niskaan: esimerkiksi miten asiakaspalvelija selviytyy laskutukseen liittyvästä erimielisyydestä rikkomatta ”asiakas on aina oikeassa”-normia.

Thomas Birken, Wolfgang Menz ja *Nick Kratzer* tuovat artikkelissaan esiin kuinka interaktiivisuuden perustuva internet – Web

2.0. – tuo mukanaan uudet haasteet: miten kontrolloida palveluprosessin kolmatta ja yhä olennaisempaa osapuolta, asiakasta, ja saada hänet toimimaan toivotulla tavalla. Kun perinteisessä työprosessiteoreettisessa tutkimuksessa on keskitytty tarkastelemaan organisaation ja johdon pyrkimyksiä kontrolloida palvelutyöntekijää, tämä tutkimus siirtää huomion asiakkaaseen. Asiakasta ei kuitenkaan ymmärretä vain kontrollin kohteena, vaan toimijana joka myös pyrkii kontrolloimaan palvelutyöntekijöitä ja palveluorganisaatioita.

Anna Hoffmann ja Margit Wehrich keskittyvät tarkastelemaan asiakkaan tekemää työtä ja vuorovaikutustilanteita majoi- tus-, matkustus- sekä terveystaluuissa ennen palvelutapahtumaa, sen aikana ja sen jälkeen. Esimerkkien kautta tutkijat tuovat esille kuinka asiakkaat tekevät monenlaista työtä palvelutilanteiden eri vaiheissa: asiakkaat osallistuvat orientoivaan työhön hankkiessaan tietoa hotellien sijainnista ja palveluista, varatessaan majoitusta tai matkalippuja tai etsiessään hoivapalvelun tarjoajaa. Palvelutapahtumaan valmistautuminen, osallistuminen ja palveluiden vuorovaikutteisuus vaatii myös asiakkailta monenlaisia tietoja ja taitoja toivotun lopputuloksen saavuttamiseksi. Mitä enemmän työtä ulkoistetaan asiakkaalle, sitä enemmän häneltä vaaditaan asiantuntijuutta.

Kirjan kolmannessa osassa huomioidaan asiakkaiden lisäksi palvelutyöntekijöiden ja organisaatioiden näkökulma. *Stephan Voswinkel* ottaa analyysinsä lähtökohdiksi kaksi erilaista asiakastyyppeä: asiakkaan, joka toimii palvelutilanteessa tarkoituksenmukaisesti ja järkevästi ennalta määriteltävän prosessin mukaisesti sekä asiakkaan, joka vaatii henkilökohtaisempaa palvelua. Työntekijät omalta osaltaan luokittelevat asiakkaita näihin ”helppojen ja vaikeiden” asiakkaiden kategorioihin. Palveluorganisaatiot puolestaan luovat strategioita, jotka kohdistuvat sekä asiakkaaseen että työntekijään. Palveluntuottajat pyrkivät toisaalta stan-

dardoimaan toimintaa, toisaalta houkuttelemaan osapuolia henkilökohtaisempaan vuorovaikutukseen palvelun sujuvoittamiseksi ja konfliktien ja tyytymättömyyden välttämiseksi. Työntekijöille tämä merkitsee toimimista ristiriitaisessa kehyksessä: asiakas on otettava huomioon yhtä aikaa sekä persoonallisena ja inhimillisenä että rationaalisena asiantuntijana.

Fritz Böhle keskittyy analysoimaan palveluntarjoajien ja asiakkaiden välisiin suhteisiin liittyvää epävarmuutta ja yllätyksellisyttä. Palvelutilanteiden arvaamattomuus edellyttää työntekijöiltä erityistä, herkkää ja intuitiivista työtettä, tunnettyötä ja monenlaisia taitoja. Böhle soveltaa tämänkaltaiseen työotteen kuvaukseen käsitettä, subjektivoitu toiminta (*subjectifying action*), joka asettuu etukäteen suunnitellun ja rationalisoidun työn vastakohdaksi. Hoivakotiin sijoittuva analyysi tuo esille kuinka epävarmoissa ja arvaamattomissa tilanteissa koulutuksen ja kokemuksen kautta kertyvän tieto-aidon merkitys korostuu ja kuinka palveluiden vuorovaikutussuhteet eivät lähtökohtaisesti perustu yhteistyölle, vaan eriävälle intresseille ja epätasapainoisille valta-asetelmille. Työntekijä voi kuitenkin muunnella työtettään eri tilanteissa ja siten pyrkiä vähentämään palvelutilanteiden epävarmuutta.

Neljäs osa keskittyy asiakkaiden tekemään työhön ja itsepalveluun internet-ympäristöissä. *Kerstin Rieder ja G. Günter Voß* esittävät, että vaikka asiakas on aina aktiivisesti ollut mukana palveluprosessissa, postfordistisessa kapitalismissa asiakkaan osallistuminen on merkittävästi intensivoitunut. Muutoksen seurauksena on syntynyt uudentyyppinen kuluttaja – työskentelevä asiakas, joka ei enää vain passiivisesti osta, vaan on kietoutunut palveluprosessiin taloudellisesti, käytännöllisesti ja systemaattisesti kuin näennäistyöntekijä (*quasi-employee*).

Heidemarie Hanekop ja Volker Wittke puolestaan kuvailevat miten asiakkaat työskentelevät toisille asiakkaille erilaisten interaktiivisten internet-sovellusten kautta.

Käyttämällä kuluttajien kokemusten ja tiedon jakamiseen perustuvan verkkopalvelun, Trip Advisorin, menestystarinaa yhtenä esimerkkinä, tutkijat tuovat esille kuinka asiakkaiden kollektiivisen toiminnan säännöt yhdessä yritysten koordinoiman toiminnan logiikan kanssa muodostavat uusia hallinnan muotoja. Jakamiseen perustuvat palvelut eivät perustu perinteisille markkinasuhteille eikä toimintaa voi koordinoida yksisuuntaisesti tai hierarkkisesti. Sen sijaan toimintaa ohjaavat yhteisöllisissä web-pohjaisissa projekteissa (kuten wikipedia) muotoutuneet säännöt.

Viimeisessä kappaleessa *Tabea Beyreuther, Christian Eismann, Sabine Hornung, ja Frank Kleemann* keskustelevat kuluttajan ja palveluntuottajan käsitteet yhdistävästä *prosumer*-termin (*producer –consumer*) teoreettisesta merkityksestä. He tarkastelevat internetin sisältöjä tiedon jakamiseen perustuvissa verkkopalveluissa ja tuovat esille miten *prosumption*, palvelun kuluttaminen ja tuottaminen yhdessä, ovat eri osapuolien, tiedon jakajien eli asiakkaiden ja toisaalta sivun hallinnoijien, kollektiivinen ponnistus. Kirjoittajat haluavatkin häivyttää ”hyväksikäytön” leimaa, joka usein on sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa liitetty interaktiivisuuden perustuviin palveluihin, kun asiakkaat omalla ilmaisella työpanoksellaan luovat arvoa sivun omistajille. Sen sijaan tuloksissa korostuu jakamiseen perustuvien palveluiden sosiaalisuus.

Kirja esittelee siis palvelutyön tutkimusta monipuolisesti eri näkökulmista ja tuo esille palveluiden ja palvelutyön tutkimuksen haasteita. Tapaustutkimukset sekä tutkimus-

projektin taustoitukset sijoittuvat Saksaan, mutta kirjan anti analyysikehikkoineen on suurelta osin soveltuva palvelusektorin ja palveluiden tuottamisen tarkasteluun muuallakin, myös Suomessa. Asettaessaan asiakkaan analyysin keskiöön, kirjoittajat tuovat esille palveluprosesseihin olennaisesti liittyvät vuorovaikutuksen ja epävarmuuden elementit, joilla on välittömiä vaikutuksia niin johtamisstrategioihin kuin työntekijöiden ja asiakkaidenkin soveltamiin käyttäytymismalleihin. Vaikka suurin osa artikkeleista tarjoaa kiinnostavia erittelyjä ja typologioita palvelutyöstä ja asiakkaiden roolista palveluprosessissa, teos silti jää kaipaamaan laajempaa yhdistävää kehikkoa ja erittelyä siitä, miten sen anti sijoittuisi laajempiin teoreettisiin työn sosiologiin keskusteluihin. Nämä keskustelut jäävät yksittäisten kappaleiden varaan. Toisaalta tämän voi nähdä myös kirjan vahvuutena: tutkimukset eivät jumitu vain esimerkiksi perinteisen työprosessiteorian tarjoamiin näkökulmiin, vaan taustoittavat ja lainaavat myös muilta aloilta.

Kirjan parasta antia ovat palvelutyön tutkimuksen asetelmien kääntelemisen eri asentoihin ja huomion kiinnittäminen erityisesti asiakkaan rooliin työprosessissa sekä ajankohtaiset tarkastelut siitä miten Web 2.0 vaikuttaa palveluiden tuottamiseen ja kuluttamiseen. Tästä kirjasta voi innostua, vaikkei itse palvelutyötä tutkisikaan, sillä teoksen esittelemien teorioiden ja käsitteiden kautta on kiinnostavaa analysoida myös omaa arkeaan: millaista palvelutyötä minä tänään teen ja millaista asiantuntijuutta se vaatii?

Sonila Danaj & Armi Mustosmäki