

# Roolipeliä palveluun Juonen kehittelyä ja liukuvia rooleja kuluttajien palvelutarinoissa

Eliisa Kylkilahti, Ari Kuusmin & Minna Autio

---

## TIIVISTELMÄ

Arkielämän roolihahmot, kuten kuluttaja ja asiakaspalvelija, syntyvät kohtaamisissa, vuorovaikutuksessa toisten roolihahmojen kanssa. Artikkelissa tutkitaan kulttuurisia puhetapoja kuluttajien ja asiakaspalvelijoiden välisestä palvelukohtaamisesta. Näitä arjen vuorovaikutustilanteita jäsentävät kulttuuriset ja toiminnalliset käsikirjoitukset, jotka tekevät kohtaamisista sujuvia. Kuluttajien kerronnassa myönteisinä näyttävät jäsenyvän kohtaamiset, joissa palvelua ohjaava käsikirjoitus murtuu ja osapuolten välille syntyy jännite, joka on ratkaistava. Tällöin keskeiseksi muodostuu vuorovaikutusta ohjaavan juonen ja osallisten roolien työstäminen. Jännitteen syntyessä tiukat rooliodotukset avautuvat eikä kuluttaja näydy vain palvelun passiivisena vastaanottajana. Hän voi tai joutuu osallistumaan kohtauksen uuden juonen kehittelyyn ja roolinsa muokkaamiseen yhdessä asiakaspalvelijan kanssa. Kyse on yhteisimprovisaatiosta, joka voidaan ymmärtää roolipelaamisena (*Live Action Role Play, LARP*). Roolipelissä toimijat ovat samanaikaisesti sekä esiintyjä että esityksen seuraajia – he luovat palvelupelin illuusiota yhdessä ja toisilleen.

## JOHDANTO

Kohtaamme kuluttajina päivittäin vuorovaikutustilanteita, joissa osaamme toimia kulttuuristen odotusten mukaisesti. Tiedämme, mitä odottaa ja mikä on ”normaalia”, kun asioimme esimerkiksi ruokakaupassa tai huvipuistossa. Tilanteet tulevat tutuiksi niin omina kokemuksina, muiden kertomina kuin esimerkiksi televisiosarjoissa kuvattuina. Arkiset toimintamallit – *käsikirjoitukset* – mahdollistavat, helpottavat ja edesauttavat toimintaamme erilaisissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutuksen normit ovat kulttuurisesti määrittyneitä eli käsikirjoitettuja (Goddard & Wierzbicka, 2004). Myös tuntemamme palvelukäsikirjoitukset ovat kulttuurisesti rakentuneita ja kontekstisidonnaisia. Ne määrittävät kuluttajan käyttäytymistä: fine dining -ravintolaan pukeudutaan huolitellusti ja keskustellaan asiantuntevasti ruuasta ja viineistä, pikaruokaravintolaan taas voi pukeutua arkisesti ja dialogi on lyhytsanaista. Vaikka hallitsemme kuluttajina lukuisia palvelukäsikirjoituksia, saatamme kohdata vaikeuksia esimerkiksi ulkomailta asioidessamme, tai kun huomaamme lähikauppaan asennetun itsepalvelukas-

san. Voimme joutua opettelemaan uuden palvelukäsikirjoituksen toimintatavat ja työstämään hallitsemaamme roolia (Abelson, 1981).

Asiakaspalvelualoilla tavoitellaan yleensä sujuvaa palvelukohtaamista, jonka tuloksena on tyytyväinen asiakas. Sujuvan palvelun takaamiseksi palveluntarjoajat laativat henkilökunnalle *ohjeistuksia*, miten erilaisissa palvelutilanteissa tulisi toimia. Harris ja muut (2003) kutsuvat näitä ohjeistuksia toiminnallisiksi käsikirjoituksiksi (*functional script*), jotka jättävät vain vähän liikkumavaraa ja vapautta työntekijän itseilmaisulle ja reagoinnille. Toiminnallisten käsikirjoitusten suhde kulttuurisiin on dialektinen. Yhtäältä ohjeistuksissa huomioidaan se, millaisessa kulttuurissa toimitaan ja millaiseen palveluun on totuttu, jotta vältettäisiin epämiellyttävät yllätykset (Solomon ym., 1985). Toisaalta taas kunkin yrityksen toimintatavat rakentavat kulttuuria palvelujen ympärillä.

Kuluttajat oppivat tuntemaan toiminnalliset käsikirjoitukset yleensä hyvin, sillä niitä toistetaan heille palvelukohtaamisissa aina uudelleen, vaikka yksityiskohtaiset toimintaohjeet ja käytännöt pyrittäisiinkin pitämään jonkinlaisina yrityssalaisuuksina. Tiukan toimintakäsikirjoituksen puitteissa asiakaspalvelijalle ja kuluttajalle tarjotut roolit jäävät passiivisiksi, ulkoa opetelluiksi ja ennalta arvattaviksi. Rajoitettu liikkumavapaus tekee palvelutilanteesta ennakoitavan ainakin niin kauan, kun ei tapahdu mitään tavanomaisesta poikkeavaa. Käsikirjoitettu, kulttuurisia pelisääntöjä noudattava palvelu luo siis sujuvia, tasaisia ja odotuksenmukaisia palvelukohtaamisia (mm. Schau ym., 2007).

Vaikka palvelussa noudatettaisiin kulttuurista tai toiminnallistakin käsikirjoitusta, on palvelukohtaamisissa silti aina yllätyksen – myönteisen tai kielteisen – mahdollisuus. Kuluttaja tai palvelutyöntekijä voi toimia odotusten vastaisesti tai saattaa tapahtua jotain muuta poikkeavaa (Harris ym., 2003; Majala, 2012; Schau ym., 2007; Victorino ym., 2008). Vuorovaikutustilanteen osapuolet eivät voi koskaan täysin ennustaa toistensa käyttäytymistä (Solomon ym., 1985). Jotta palvelun käsikirjoitusta voitaisiin mukailla tilannekohtaisesti, virittää uudelleen (esim. Goffman, 2012[1974]: 163), edellyttää se asiakaspalvelijan näkökulmasta liikkumavaraa sallivaa yrityskulttuuria (John ym., 2006).

Tutkimme artikkelissa sitä, miten juoni ja rooliasetelma jäsenyvät kuluttajien miellyttäväksi tulkitsemisissa palvelukohtaamisissa. Tutkimme palvelutarinoissa kuvatun vuorovaikutuksen monitasoisuutta tukeutuen esitystutkimuksen keskusteluihin sekä pelin ja leikin teoriaan (mm. Caillois, 2001[1958]; Schechner, 1988[1977]). Vaikka teatterimaailman käsitteitä, kuten käsikirjoitus, rooli, juoni, kohtaaminen ja illuusio on käytetty toistuvasti palvelututkimuksessa (mm. Goodwin, 1996), argumentoimme, että perinteisen teatterin vertauskuva ei ole riittävä kuvaamaan miellyttävänä jäsenytävää palvelukohtaamista. Tarjoamme palvelukohtaamisten tulkitsemiseen roolipelaamisen (*Live Action Role Play*, LARP) metaforaa, jossa yhdistyvät sekä pelin että leikin vuorovaikutteisuus ja sääntöjenalaisuus.

## **PALVELUKULUTTAJA YLEISÖSTÄ PELAAJAKSI**

Palvelu- ja esitystutkimuksen keskustelujen yhdistäminen ei ole uutta (esim. Grove & Fisk, 1983), mutta palvelutilanteita on tulkittu aiemmin pääasiassa yleisölle esitettävänä esityksinä, kuten teatterina ja jazz-musiikkina (mt.; Harris, 2003; John ym., 2006). Kun palvelukohtaamisia analysoidaan teatterimetaforaan tukeutuen, huomio on kiinnittynyt palveluun käsikirjoitettuna esityksenä (Goodwin, 1996; Grove & Fisk, 1983; John ym., 2006). Näissä argumentoiduissa esitysmetaforissa on korostunut palveluntarjoajan näkökulma ja kuluttaja on asemoitu verrattain passiiviseksi ja staattiseksi yleisöksi. Roolipeli on myös esitys (esim. Leppälahti, 2002), mutta siinä tapahtuva toiminta on vastavuoroista. Roolipelin vastavuoroisuutta ja tilanneyhteyttä painottavan luonteen avulla voidaan tarkastella palvelukohtaamisissa tapahtuvaa vuorovaikutusta kuluttajan näkökulmasta ja samalla avautuu mahdollisuus nähdä kuluttaja aiempaa aktiivisempänä.

### **Palvelukohtaamisen roolit ja toiminta: käsikirjoituksia ja improvisaatiota**

Palvelukohtaamisessa on kyse arjen vuorovaikutustilanteesta (mm. Solomon ym., 1985), jossa toimintaa ohjaavat yhtäältä kulttuurisesti määrittäneet käsikirjoitukset (Goddard & Wierzbicka, 2004) sekä toisaalta palveluntarjoajien toiminnalliset käsikirjoitukset, joilla tavoitellaan ennakoitavia, hallittavia ja tehokkaita palveluja (Harris ym., 2003; Schau ym., 2007). Kahta täysin samanlaista palvelukohtaamista ei ole olemassa, mutta erityisesti kuluttajan näkökulmasta kohtaamiset rakentuvat tunnistettaviksi ja toiminta helpottuu kulttuurisen käsikirjoituksen avulla. Käsikirjoituksessa palvelukohtaamisen osallisille on varattu omat roolinsa. Rooliasetelman myötä sekä kuluttajaan että asiakaspalvelijaan kohdistuu rooli-odotuksia, jotka ohjaavat ja määrittävät, miten heidän tulisi palvelutilanteessa käyttäytyä (Broderick, 1998). Odotusten täyttäminen edellyttää osapuolten sitoutumista rooleihinsa (Abelson, 1981: 719). Sujuvaksi luonnehdittavassa palvelutapahtumassa toimijoiden väliset rooli-odotukset kohtaavat ja roolien välillä vallitsee yhteisymmärrys (Broderick, 1998: 350). Palvelutilanteissa myyjän rooli on yleensä aktiivinen: hänen odotetaan tunnistavan asiakkaan tarpeen tai halun, ratkaisevan tämän ongelman tai vastaavan hänen toiveisiinsa (John ym., 2006). Lisäksi myyjän on oltava kohtelias, tervehdittävä ja hymyiltävä (Ford & Etienne, 1994).

Toiminnallisen käsikirjoittamisen avulla palveluntarjoajat pyrkivät yhdenmukaistamaan asiakaspalvelijalle ja kuluttajalle tarjotut roolit niin, että palvelukohtaaminen voitaisiin tuottaa samanmuotoisena myös asiakaspalvelijan – tai kuluttajan – vaihtuessa (Broderick, 1998; Harris ym., 2003; Schau ym., 2007). Käsikirjoituksesta poikkeaminen on liitetty pääasiassa asiakkaiden tyytymättömyyteen, kun palvelutilanne ei olekaan odotusten mukainen (Solomon ym., 1985). Vaikka sujuvuus voi olla kuluttajalle esimerkiksi kiireisenä arki-iltana ruokaostoksilla ensiarvoisen tärkeää, kuluttajat saattavat toisinaan kokea standardoidun, toimintaan keskittyvän palvelun huonoksi (Victorino ym., 2008). Asiakaskohtainen huomioiminen kärsii, kun kaikkia kohdellaan neutraalisti, ikään kuin massana (Sparks & McColl-Kennedy, 2001).

Palvelujen esityksenomaisuutta jazz-musiikin kautta tarkastelleet John ym. (2006) korostavat, että palvelun tiukka käsikirjoittaminen ei sovi kaikille aloille ja on huomattu, että tietyissä palvelutilanteissa asiakaspalvelija voi luoda asiakkaalle erinomaisen kuluttajakokemuksen improvisoimalla, poikkeamalla yrityksen toiminnallisesta käsikirjoituksesta (ks. myös Harris ym., 2003). Improvisointi toimii erityisesti intensiivisessä vuorovaikutuksessa ja kasvokkain tapahtuvissa palvelukohtaamisissa sekä palveluissa, jotka eivät luonteeltaan ole rutiininomaisia. Palvelutilanteissa on paljon epävarmuustekijöitä ja myös standardoituja ja voimakkaasti käsikirjoitettuja palveluita joudutaan muokkaamaan reaaliajassa. Palvelutilanteet vaativatkin asiakasrajapinnan työntekijöiltä spontaaneja ja valmistelemattomia toimia, jotta he voivat vastata myös asiakkaan poikkeuksellisiin pyyntöihin tai tarpeisiin. (John ym., 2006.)

Improvisaatio ei kuitenkaan ole pelkkää spontaaniutta (vrt. Zeithaml & Bitner, 1996: 109). Improvisaatiossa on kyse suunnitelmien ja sääntöjen sekä poikkeamien ja poikkeuksien samanaikaisuudesta (Cunha ym., 2009). Myös jazz-musiikkimetamorassa asiakkaan palvelemisen on ajateltu rakentuvan rutiineista irtautuvasta rytmistä ja harmoniasta (John ym., 2006). Rutiineista irtauduttaessa on noudatettava jaettuja sääntöjä ja kuunneltava toisiaan – improvisointikaan ei siten ole täysin vapaata. Improvisaation keskeisinä sääntöinä voidaan pitää osallisten kuuntelemista, esitystä eteenpäin vievien tarjouksien ja vastatarjouksien esittämistä sekä spontaaniutta ja luottamusta (Sawyer, 2001). Esitystä ei saa käsikirjoittaa yksin mielessään, vaan toisten esittämiä ideoita on kuunneltava ja rakennettava eteenpäin.

Improvisoidun esiintymisen lisäksi erilaisissa peleissä säännöt ovat keskeisiä. Kun improvisaatio laajenee kuluttajan ja asiakaspalvelijan väliseksi vastavuoroisuudeksi, muistuttaa se paremminkin peliä kuin erilliselle yleisölle esitettäviä esityksiä. Tällöin myös kuluttajalle avautuu palvelukohtaamisessa aktiivinen asema.

### **Pelin ja leikin säännöt: palveluesityksen illuusio**

Perinteisissä esityksissä esiintyjät – näyttelijät, soittajat ja taikurit – rakentavat illuusiota yleisölle. Peleissä ja leikeissä pelaajat ja leikkijät ovat vastavuoroisemmassa suhteessa toisiinsa ja illuusio rakentuu heidän välilleen sääntöjä noudattamalla. Peleille ominaista on, että ne pelataan niille määrättyissä paikoissa ja pelaajat on merkitty selvästi (Caillois, 2001[1958]). Peleissä ei aina pyritä ratkaisemaan voittajaa ja häviäjää, vaan pelaajilla voi paremminkin olla yhteinen tavoite jatkaa peliä (Schechner, 2002; vrt. Schneider & Bowen, 1996). Huizinga (1984[1938]) määrittelee leikin vapaaehtoiseksi toiminnaksi, jolla on määrätty ajan ja paikan rajat. Leikissä voi muodostua jännityksen ja ilon tunteita ja toiminta tunnustetaan tietoisesti "toiseksi", "tavallisesta" elämästä erilliseksi. Lisäksi leikin sitovat säännöt hyväksytään vapaaehtoisesti. Mikäli osallistujat vastustavat tai epäilevät niitä, leikin illuusio rikkoutuu. Pelikin on siis leikkiä, jossa illuusio syntyy sääntöjä kunnioittamalla (mt.). Pelin käsitettä ei voidakaan yksinkertaisesti erottaa leikistä. Cailloisin (2001[1958]) mukaan peli ja leikki jäsenyvät tarkemmin erilaisissa tulkinallisissa kategorioissa, joista erityisesti roolileikissä (*mimicry*) korostuu illuusion rakentuminen leikkijöiden välille.

Kanssaleikkijät on lumottava niin, etteivät he kyseenalaistamalla riko leikin lumoa – illuusiota.

Palvelukohtaaminen ei lähtökohtaisesti ole peliä tai leikkiä, sillä vapaaehtoisuuden ja ”tavallisesta” elämästä erillisyyden edellytysten ei voida olettaa täyttyvän. Palvelussa osallisten toimintaa kuitenkin rajaa kullekin palvelulle ja sosiaaliselle suhteelle ominaiset säännöt, asiakaspalvelija on usein merkitty symboleilla kuten työasulla ja tapahtumat saavat merkityksensä tiettyssä paikassa, palveluympäristössä. Tulemme analyysissa osoittamaan, miten leikkilisyys voi ilmetä asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutuksessa. Vaikka palvelutilanteet ovat osa arkielämää, myös niissä luodaan ja ylläpidetään illuusioita. Esimerkiksi asiakaspalvelijalta odotetaan kielteisten tunteidensa salaamista ja myönteisen ilmapiirin luomista (Hochschild, 2003[1983]).

Palvelukohtaamisten käsikirjoittaminen, roolit, pelaaminen, leikkiminen ja improvisaatio yhdistyvät *roolipeli*-metaforassa, jota ei juurikaan ole käytetty palvelututkimuksessa (ks. esim. Bitner ym., 1990; Trocchia, 2004; vrt. Goodwin, 1996). Roolipelin ideaa on sovellettu kuitenkin esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas eläytyy hänelle annettuun tai itse valittuun näyteltyyn rooliin – hän ei siis toimi omassa arkielämän roolissaan (vrt. Goffman, 1971[1959]). Esimerkiksi autokaupassa asiakas voi teeskennellä, että ei ole kiinnostunut juuri siitä autosta, jonka hän haluaa, että saisi neuvoteltua edullisemman hinnan (ks. Trocchia, 2004). Seuraavaksi tarkennamme, mitä roolipelillä tarkoitamme.

### **Rooli-peli-leikki: säännöt, vapaus ja jännitteen synty**

Roolipelaamista eli ”larppaamista” (Live Action Role Play, LARP) voidaan luonnehtia luovaksi, itseään jäsentäväksi ja refleksiiviseksi pelaamiseksi tai näyttelemiseksi, jossa juonta ei lueta valmiista käsikirjoituksesta vaan se kehittyy vuorovaikutteisesti (Waade & Sandvik, 2007). Roolipelin osallistujat toimivat ja ilmaisevat itseään rooliasetelman määrittäminä ja esimerkiksi pukeutuvat ja ilmaisevat tunteitaan rooliensa mukaisesti. Kuten palvelukohtaamisissa, roolipelissä (*master*) narratiivi eli alkuasetelma ja roolit ovat alustavasti käsikirjoitettuja, mutta juoni luodaan osallistujien kesken (Milsapaw & Evans, 2010: 213). Pelin alkuasetelman kehysten tulee olla riittävän avoin, jotta pelaajilla on tilaa kehittää omia hahmojaan ja improvisoitua juonta. Improvisointi on vuorovaikutteista eli pelaajan on kuunneltava toisia pelaajia (Waade & Sandvik, 2007).

Roolipeliä on luonnehdittu myös interaktiiviseksi, yleisöttömäksi improvisaationäytelmäksi (Leppälahti, 2002). Roolipelissä osallistujat ovatkin sekä esittäjiä että esityksen yleisö (Choy, 2004). Illuusio luodaan tällöin esiintyjien välille kuten Cailloisin (2001[1958]) roolileikin kategoriassa. Boal (1995: 13) käyttää käsitettä *spect-actor*, jolla hän tarkoittaa, että esiintyessään näyttelijä samanaikaisesti seuraa itseään ja esitystä sekä mukauttaa omaa esiintymistään havainnoimansa perusteella (myös Harris ym., 2003). Kuten palvelukohtaaminen niin myös roolipeli sisältää samalla kertaa sekä huoleton-tonta improvisaatiota että sääntöihin sidottua toimintaa (Leppälahti, 2002: 18). Roolipeli-käsitteessä ja sen erilaisissa käänöksissä yhdistyvätkin kol-

me toiminnan ulottuvuutta: leikki vapauksineen, peli sääntöineen sekä teatterin esitysluonne.

Roolipelaaminen on myös eräänlaista tarinankerrontaa, jossa pelaaja on sekä kirjoittaja että yleisö. Pelin edetessä pelaaja kirjoittaa pelin tarinaa omalta osaltaan, mutta samalla vuorovaikutuksellisessa suhteessa hän vastaanottaa ja lukee toisten pelaajien rakentamia tarinoita (Kim, 2004). Peliin osalliset siis kehittävät juonta tahoillaan, mutta vuoroin vaikuttaen toistensa kehittelyihin. Jokainen pelaaja muodostaa kohtaamisesta oman tarinansa. Vaikka kuluttajan ja asiakaspalvelijan yhteisen kohtaamisen tapahtumat voivat olla yhteneviä, heidän tarinansa kohtaamisesta ei silti ole sama, sillä molemmat tekevät jaetusta kohtaamisestaan omat tulkintansa ja sitovat ne muuhun kokemukselliseen ja kulttuuriseen tietoonsa. Pelinjärjestäjät tai palveluntarjoajan johto eivät ole tarinan kirjoittajia, eivätkä koe tarinaa (mt.). Johto voi antaa asiakaspalvelijoille ohjeistuksia, mutta ei voi vaikuttaa tarinan kulkuun alkuasetelmaa lukuun ottamatta (Choy, 2004). Roolipelissä vuorovaikutus latautuukin jännittyneeksi, koska juonen eteneminen on arvoitus pelaajille.

## **PALVELUNARRATIIVIT AINEISTONA JA ANALYYSIN KOHTEENA**

Olemme keränneet narratiiveja mieleen jääneistä myönteisistä ("hyvistä") ja epämiellyttävistä ("huonoista") palvelukohtaamisista, joita on kerrottu sekä kuluttajan että asiakaspalvelutyöntekijän näkökulmasta. Tarkastelemme palvelukohtaamisia kulttuurisesti jäsenytyneinä, jolloin kirjoittajat toimivat kulttuuristen tarinoiden ja puhetapojen välittäjinä (Moisander & Valtonen, 2006). Czarniawska (2004: 5) on painottanut, että emme ole omien tarinoidemme ainutkertaisia kirjoittajia (*sole authors*), vaan jokaisessa puheaktissa tapahtuu asemointia muiden toimijoiden osalta. Myös kulttuuriset käytännöt sekä esimerkiksi sukupuoleen ja ikään liittyvät odotukset tulevat osaksi tarinankerrontaa (ks. myös Kuismin, 2013; Maijala, 2012). Kertoessaan palvelukohtaamisista kirjoittajat soveltavat kulttuurissa jaetuja palvelupuheen resursseja (mm. Wortham, 2001).

Tutkimamme palvelutarinat on kerätty kirjoituskilpailun avulla keväällä 2012 ja aineisto koostuu neljästä tarinatyypistä: (i) myönteiset ja (ii) kielteiset kokemukset kuluttajan näkökulmasta sekä (iii) myönteiset ja (iiii) kielteiset kokemukset asiakaspalvelijan näkökulmasta (ks. myös Kuismin 2013). Kilpailuun on osallistuttu avoimella internetlomakkeella, sähköpostitse sekä perinteisillä kirjeillä. Kilpailuaineiston internetlomakkeella kerätyt vastaukset muodostavat kilpailuaineiston A ja sähköpostilla ja perinteisellä postilla lähetetyt kirjeet kilpailuaineiston B. Lisäksi palvelutarinoita on kerätty yliopisto-opiskelijoiden toimesta. Tarinat on järjestämisvaiheessa jaettu hankintatavan mukaan kahdeksi aineistoksi: kilpailu- ja opiskelija-aineisto (ks. liitetaulukko 1). Tarinoita on yhteensä 356 kappaletta, joista kolmeen on sisällytetty kaksi eri näkökulmaa.

Tarinoita on kirjoittanut kaiken kaikkiaan 192 henkilöä (ks. liitetaulukko 2). Kirjoituskilpailuun osallistui 71 naista ja 19 miestä, kaksi kirjoittajaa ei ker-tonut sukupuoltaan. Kirjoittajien ikä vaihtelee 17 ja 81 vuoden välillä. Opis-

kelija-aineiston kirjoittajat ovat pääasiassa yliopiston ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoita eli noin 19–25-vuotiaita ja heistä 62 on naisia ja 38 miehiä. He ovat kirjoittaneet tarinan muotoon sekä omia kokemuksiaan että haastatteleamalla keräämiään palvelukokemuksia. Tästä syystä opiskelija-aineiston tarinoiden päähenkilöt ovat 15–83-vuotiaita ja myös päähenkilöiden sukupuolijakauma poikkeaa kirjoittajien sukupuolijakaumasta. Opiskelija-aineiston 205 tarinasta 62:ssa on miespäähenkilö ja 139:ssä naispäähenkilö, neljässä tarinassa päähenkilön sukupuolta ei kerrota.

Olemme valinneet analysoitavaksi kuluttajien kertomia palvelutarinoita ”hyvistä” palvelukohtaamisista, joita aineistossa on 123 (ks. liitetaulukko 1). Aineistositaattien yhteydessä mainitsemme tarinan päähenkilön iän ja sukupuolen sekä mistä aineistosta tarina on peräisin. Koska tutkimme palvelukohtaamisia kulttuurisesti rakentuneina tarinoina, emme tarkastele tarinoiden kirjoittajien kokemusmaailmaa (Moisander & Valtonen, 2006). Opiskelijat ovat keränneet ja sitten välittäneet palvelukulttuurissa vallitsevia mallitarinoita, kielellisiä resursseja sekä ajattelu- ja toimintatapoja, joilla palvelukohtaamisia kulttuurissamme kuvataan. Kulttuurintutkimuksen näkökulmasta ei lopulta ole olennaista arvioida, ovatko tekstit totta, rehellistä puhetta tai keksittyä tarinaa (Gergen, 1999: 189).

Tutkimuskohteena ovat siis kertomukset, joissa kerrotaan myönteisenä koetusta palvelusta. Hyvästä palvelusta kertoessaan kuluttajat keskittyvät kohtaamiin, joissa palvelu ei ole edennyt täysin odotetulla tavalla. Vaikka kohtaamme elämämme aikana lukuisia palvelutilanteita kuluttajina, sivusta katsojina ja osa myös asiakaspalvelijoina, emme kuitenkaan muista kohtaamisista kuin murto-osan. Vaikka kuluttajina arvostaisimmekin sujuvaa palvelua, tarinaksi asti päätyvässä palvelukohtaamisessa on kuitenkin tapahtuva enemmän tai jotain poikkeavaa. Teatterikäsitteistön (mm. käsikirjoitus, esitys, kohtaus) ja roolipeli-metaforan soveltaminen aineiston analyysiin onkin sikäli luontevaa, että tarinat kertovat kohtauksista – ja kohtaamisista – palvelutilanteissa, joissa on tapahtunut yllättäviä, draamallisia ja jännitteisiä käännteitä (Polkinghorne, 1988: 22).

Kuluttajien kertomat palvelutarinat sijoittuvat erilaisille palvelunäyttämöille, kuten kaupan alan liikkeisiin, ravintoloihin, kuntokeskuksiin, huolto- ja korjauspalveluihin sekä liikennepalveluihin. Kerrotuissa tarinoissa on läsnä aina henkilöidenvälistä vuorovaikutusta useimmiten kasvokkain, mutta myös puhelimitse, sähköpostitse ja kirjeitse. Keskitymme analyysissä toimialan sijaan onnistuneiksi mieltävien palvelukohtaamisten juonikulkuun sekä roolien muotoutumiseen.

## **KOHTAAMISEN JUONIKULKU: KÄSIKIRJOITUKSEN MURTUMISTA ROOLIPELIN TEKNIIKKoihin**

Toiminnallisia käsikirjoituksia – ohjeita ja sääntöjä – laaditaan siis yrityksissä sujuvan palvelun takaamiseksi. Kun ”kaikki menee niin kuin pitää”, kuluttajalle ei välttämättä jää palvelusta aktiivista muistoa. Hän toimii ikään kuin automaattisesti omaksumansa kulttuurisen ja palvelukohtaisen toiminnallisen käsikirjoituksen mukaan ja kohtaaminen on yksi muiden joukossa (ks. myös Solomon ym., 1985). Tulkintamme mukaan odotuksenmukaisen,

kaikkia sääntöjä noudattavan ja kuluttajan ennakoitavissa olevan palvelukäsikirjoituksen on ensin murruttava, jotta kertomisen arvoinen kokemus voi ylipäänsä syntyä. Palvelukäsikirjoituksen murtumakohdissa ennustettava ja sujuva palvelun juoni katkeaa. Konemainen, "automaattinen" vuorovaikutus keskeytyy ja juonelle joudutaan hakemaan uutta muotoa. Syntyy jännite ja hämmennys, kun käytössä ei ole enää ennustetta siitä, miten toinen osapuoli aikoo toimia (Goffman, 2012[1955]: 45).

Samoin kuin hyvässä jazz-soolossa, myös palvelukohtaamisessa jännitteet herättävät kiinnostuksen ja saavat kuuntelemaan tarkemmin, miten ne laukaistaan (ks. Holbrook, 1995: 40). Vasta jännitteen purkaututtua voidaan arvioida kohtaamisen onnistumista. Palvelutilanteen virheet ja epäonnistumiset ovat jännitteisiä avauksia ja haasteita, joihin on reagoitava vastatarjouksella (Goffman, 2012[1955]; Tauriainen, 2011). "Oikein" ratkaistussa tilanteessa kuluttaja voi kokea erinomaisen, odotukset ylittävän kokemuksen esimerkiksi miellyttävän yllätyksen avulla (John ym., 2006). Seuraavassa sitaatissa kuluttaja kertoo, miten tuotevirhetilanteesta hänelle jäi päällimmäisenä mieleen miellyttävä yllätys:

Paras palvelukokemukseni oli muutama vuosi sitten, kun menin Giganttiin vaihtamaan rikkinäistä tulostintani. (...) Myyjä oli hyvin ymmärtäväinen ja ei edes epäillyt, että syy olisi ollut minussa. Hän oli erittäin ystävällinen ja toi minulle uuden tulostimen. Kotiin päästyäni huomasin, että tästä tulostimesta puuttui johto! Menin takaisin saman myyjän puheille ja hän pahoitteli kovasti ja uutta tulostinta antaessaan hän tarkisti, että se toimi ja sisälsi kaikki tarvittavat osat. Asiakaspalveluhenkilö pahoitteli vielä useasti minulle aiheutunutta vaivaa ja antoi hyvityksenä minulle 12 tölkkiä energiajuomaa, mitä heiltä sattui löytymään. Tämä riitti minulle hyvitykseksi, koska palvelu oli erittäin asianmukaista ja huomaavaista. Minulle jäi tästä erittäin hyvä mieli ja hyvä kuva Gigantista, vaikka jouduinkin pettymään tuotteisiin kaksi kertaa. Hyvä asiakaspalvelu pelastaa paljon! – Kilpailuaineisto B, nainen, 20 vuotta –

Tarina ei kerro, onko energiajuomatölkkien antaminen asiakkaalle hyvitykseksi yrityksen vakiintunut käytäntö, osa heidän toiminnallista käsikirjoitustaan, mutta kodintekniikkaliikkeen ympäristössä se näyttäytyy spontaanina improvisointina: kuluttajan näkökulmasta tölkit "sattuivat löytymään". Kun juoni poikkeaa ennakoidusta, päästään askeleen verran lähemmäs roolipelin ja leikin maailmaa. Kuluttaja ei tarinassa olekaan vain palvelun vastaanottaja vaan myös pelaaja: hän joutuu "pettymään kaksi kertaa" ja hakee molemmilla kerroilla korjausta tilanteeseen eli pysyy pelissä mukana perätesään aktiivisesti oikeuksiaan. Myös asiakaspalvelijan hyvitysehdotus ja ystävällisyys ovat "peliliikkeitä", joilla peli pyritään pitämään käynnissä. Palvelukohtaamiset ovat saman pelin kohtauksia, jolloin roolipelaamisen perusoleusten mukaisesti edellisen kohtaamisen tulos toimii seuraavan lähtöasetelmana. Pelin tarkoituksena ei siten ole ratkaista voittajaa ja häviäjää (Schechner, 2002), vaan palvelupelin ja sille ominaisten sääntöjen, kuten palveluntarjoajan virhevastuun, tarkoituksena on pitää peli käynnissä.

Improvisaatiassa on kyse vuorovaikutustilanteen korjaamisesta (Goffman, 2012[1955]: 37–40). Tällöin palvelun virhe tai poikkeus on haaste, jonka korjaamiseksi asiakaspalvelija tekee tarjouksen eli hyvitysehdotuksen, jonka merkityksen vuorovaikutustilannetta korjaavana kuluttajan voi hyväksyä



tai torjua. Kuluttajan reaktio vaikuttaa kohtaamisen juonen rakentumiseen. Roolipelin pelaaminen edellyttääkin osallistumista dialogiseen tarjousten esittämiseen ja niihin vastaamiseen. Palvelukohtaamisen lopputuloksen kannalta olennaista onkin se, miten asiakaspalvelija pystyy vastaamaan kuluttajalle ja millaisen tulkinnan kuluttaja siitä tekee (ks. myös Bitner ym., 1990).

Tuote- tai palveluvirheiden korjaamisen kannalta improvisointi on tärkeää. Se mahdollistaa tilanteen palauttamisen neutraaliksi, mutta myös erityisen hyvän kokemuksen rakentamisen asiakkaalle (John ym., 2006; Zeithaml & Bitner, 1996). Merkityksellisen palvelukokemuksen syntyminen edellyttää tietyissä tilanteissa asiakaspalvelijalta mukautumista ja kykyä improvisoida (Cunha ym., 2009; John ym., 2006). Teatteri-improvisaatioon kuuluu epäonnistumisten kääntäminen onnistumisiksi näkökulmaa vaihtamalla, improvisaationäyttelijät puhuvatkin iloisesta mokaamisesta ja käyttävät ilmaisua ”moka on lahja” (Tauriainen, 2011). Myös palvelukohtaamisissa erilaiset ongelmatilanteet, käsikirjoituksen murtumakohdat näyttäytyvätkin käännettävissä olevina avauksina.

Edellisessä esimerkissä esitimme asiakaspalvelijan venyttävän toimintaansa ja rooliaan tilanteen mukaan, mutta asiakaspalvelijan ja kuluttajan roolit pysyivät selvästi erillään. Tarvittaessa asiakaspalvelija voi myös astua ulos roolistaan palveluntarjoajan edustajana ja lähentyä kuluttajan roolia, jolloin myös kuluttaja on pakotettu hakemaan toiminnalle totutusta poikkeavaa tulkintaa. Alla olevassa palvelutarinassa miellyttävä kuluttajakokemus rakentuu, kun asiakaspalvelija vastaa kuluttajan tarpeeseen lainsäätäjän näkökulmasta kyseenalaisin keinoin:

Haastateltava oli kotonaan krapula-aamuna. Oli kylmä talvi-iltapäivä, eikä hän olisi millään halunnut lähteä ulos. Hänellä oli kuitenkin nälkä ja hän päätti tilata pizzan. Myös tupakat sattuivat olemaan lopussa ja hän kysyikin pizzariasta olisiko heillä tupakkaa myytävänä. Tämä vastasi, että he eivät myy tupakkaa, mutta hän voisi käydä matkalla hakemassa kioskilta. Tämä pelasti haastateltavan päivän ja muodosti myös kiinteän asiakassuhteen pizzarian ja asiakkaan välille. Ei iso homma pizzalähetille, mutta asiakas varmasti koki, että ravintola todella halusi huolehtia asiakkaan tarpeista, eikä vain myydä ”lättyjä”.  
– Opiskelija-aineisto, mies, 25 vuotta –

Tarinassa palvelutapahtuman sivujuoni korostuu ja kuluttajan tulkinta palvelusta on positiivinen, vaikka asiakaspalvelija toimii juridisten sääntöjen vastaisesti. Tupakkatuotteita ei saa myydä yrityksen kautta ilman asianmukaisia lupia niiden myymiseksi. Improvisaation periaatteiden mukaisesti asiakaspalvelija tarttuu kuluttajan pyyntöön eli tämän esittämään tarjouseen sekä vie toiminnan seuraavalle tasolle vastatarjouksellaan: tupakkaa onkin tarjolla, epävirallisesti. Palvelukohtaamista voidaan tulkita roolipeleämisenä, jossa asiakaspalvelija liukuu työroolinsa ja henkilökohtaisen roolinsa välimaastossa ja mukauttaa toimintaansa niiden mukaisesti. Juuri rooliliukuma tarjoaa mahdollisuuden pelin jatkumiseen ja mahdollistaa ”kaverinpalveluksen” tekemisen. Asiakaspalvelija toimii irrallaan kontrollipyryksistä ja joustamattomuudesta, jotka ovat myös improvisaation keskeisiä rajoitteita. Hän tunnistaa asiakkaan esittämän pyynnön ja ratkaisee sen hetkessä, vaikka pyyntö tulee valikoiman ulkopuolelta (vrt. Schau ym.,

2007). Roolipelin vastavuoroisuuden nimissä tämä saa kuluttajan muovamaan myös omaa toimintaansa asiakkaana – muodostuu kiinteä asiakas-suhde. Tarinassa asiakaspalvelijan rooliliikumalle annetaan merkitys myös huolenpitona, mikä näyttää olevan keskeinen osa onnistunutta palvelukoh-taamista (Autio ym., 2011).

Olemme edellä tarkastelleet palvelutarinoita roolipelimäisinä kohtaamisina, joissa erityisesti asiakaspalvelijan käynnistämä improvisaatio on ollut toi-mintapainotteista. Kuitenkin myös tarinankerronta kuuluu improvisointitai-toihin (Johnstone, 1996[1979]) ja tarinan synnyttäminen ja tarinallisuus muodostavat roolipelaamisen keskeisen ulottuvuuden (Kim, 2004). Seuraa-vassa sitaatissa kuluttaja tulee osalliseksi uudesta tarinasta, kun rakennus-tavaraliikkeen myyjä ja tehtaan asiakaspalvelija käyttävät liikkumavaraansa ja luovuuttaan:

Rakensimme muutama vuosi sitten omakotitalon kappaletavarasta. Uunin ja tiilet takkaan ostimme Starkilta. Sydän ja lasinen takkaluuk-ku tulivat paketissa työmaalle. Luukku pyöri viikkoja työmaalla kun-nes eräänä päivänä heitin yläkerrasta lautoja alakertaan ja yksi lau-doista meni takkaluukusta läpi ja lasi paskaksi. Soitin Starkille ja sain kuulla että uusi lasi maksaa kolmesataaviisikymmentä euroa, eli pie-nen omaisuuden. Starkin myyjä sanoi että paremman palvelun saan jos soitan itse tehtaalle, ovat kuulemma olleet aika ymmärtäväisiä. No otin puhelimen käteen ja soitin tehtaalle. Puhelimeen vastasi van-hempi mieshenkilö ja kyseli miten luukku oli hajonnut. Sanoin että olen väsynyt tähän rakentamiseen ja että en jaksa valehdella tai keksiä tarinoita. Kerroin rehellisesti miten luukku oli hajonnut. Mies oli hetken hiljaa ja sanoi että: "Olisiko nyt käynyt niin että luukku on kiristetty liian tiukalle täällä tehtaalla ja tämän johdosta lasi hajosi ensi lämmityksessä." Sanoin tuon kuulostavan hyvältä. Mies sanoi et-tä näin se rehellisyys palkitaan, anna osoite niin lähetän uuden luu-kun takuuseen. (...) Ei ole vaikea arvata mistä olen tämän jälkeen hakenut kaiken tavarani. – Kilpailuaineisto B, mies, 39 vuotta –

Kertomuksen alkuasetelmassa tuote on rikkoutunut kuluttajan oman toi-minnan seurauksena. Kuluttaja soittaa myymälään tilataksaan uuden tuot-teen, mutta yllättyy kuullessaan tuotteen kalliin hinnan – jännite muodos-tuu. Hän tuntee ongelmanratkaisua avustavan käsikirjoituksen, jonka mu-kaan vastuu virheestä tällaisessa tilanteessa on asiakkaalla eli hänellä itsel-lään. Rakennustavaraliikkeen myyjä tarjoaa palvelupelille jatkoa ehdottaes-saan, että asiakkaan kannattaisi soittaa tehtaalle. Kuluttaja tarttuu tarjouk-seen ja näin tehtaan edustajan ja kuluttajan välinen kohtaaminen tulee mahdolliseksi.

Roolipelissä, kuten arkielämässäkin, jokainen pelaaja on oman tarinansa päähenkilö ja tarinankertoja. Tarinankerronnassa tavoitteena on kuulijan eli toisten pelaajien mielentilaan vaikuttaminen, ei pelkkä neutraali tapahtumi-en esittäminen (Kim, 2004). Kun asiakas kertoo oman tarinansa tapahtumi-en kulusta, hän käyttää myös emotionaalista kerrontaa mainitessaan väsy-myksensä. Tehtaan asiakaspalvelija on tällöin ikään kuin pakotettu huomi-oimaan kerronnan tunneulottuvuuden. Asiakasta palveleva tehtaan edustaja muokkaakin omaa toimintaansa ja kohtaamisen ennakoitavaa juonta kuu-lemansa perusteella. Hän onkin paitsi esiintyjä omassa roolissaan, myös toisen osapuolen esityksen aktiivinen yleisö (vrt. roolipeli). Kuulemansa pe-

rusteella asiakaspalvelija tekee juonta kehittävän vastatarjouksen, hän kertoo vaihtoehdoisen tarinan. Asiakas hyväksyy suosiollisen tarjouksen ja lähtee mukaan roolipeliin. Heidän välilleen syntyy illuusio, mielikuvituksellinen tarina siitä, mitä on tapahtunut, ja minkä asiakas olisi valmis kysyttäessä toistamaan, jos esimerkiksi asiakaspalvelijan esimies soittaisi hänelle.

Yhdessä luotu tarina on leikkiä, jossa molemmat ovat vapaaehtoisesti mukana ja jossa vaihtoehtoinen juonikulku järjestelee osallisten oikeudet ja vastuut uudelleen. Uudessa tarinassa asiakas on oikeutettu takuunmukaiseen tuotteeseen ja vastuu virheestä siirtyy palveluntarjoajalle. Roolipelissä palvelukohtaamisen jännite vapautuu, kun tuotteen korvaaminen tehdään tarinankerronnan avulla mahdolliseksi. Asiakkaalle luova käänne näyttäytyy poikkeuksellisenä ja inhimillisenä, jossa joustetaan säännöistä ja jossa asiakaspalvelija hyödyntää luovaa liikkumavaraansa. Samalla palvelu muotoutuu uuninluukun hintaa arvokkaammaksi – eteenpäin kerrottavaksi tarinaksi.

Edellä esitettyjen esimerkkien kautta olemme tarkastelleet, miten roolipelaamisen käytännöt toteutuvat palvelukohtaamisissa, joissa asiakaspalvelija avaa pelin. Hän reagoi palvelukäsikirjoituksen murtumiin tekemällä kuluttajan hyväksyttäväksi asettuvan tarjouksen. Kuluttaja osallistuu juonen kehittelyyn ja illuusion rakentamiseen. Hänen on reagoitava hänelle tehtyyn tarjoukseen, jotta palvelun juoni pääsee kehittymään. Esitetyissä tarinoissa kuluttajan ei ole kuitenkaan tarvinnut juurikaan mukauttaa omaa toimintaansa. Kuluttajan roolissaan esittämät pyynnöt ja ongelmat voidaankin tulkita pelinavauksina tai haasteina, kuluttajan rooli ei ole kuitenkaan noussut kohtaamisen juonenkulkua ohjaavaksi. Kuluttaja on näyttäytynyt lähinnä tarjotun ratkaisun hyväksyjänä, ei itse spontaanisti toimivana tarjosten tekijänä.

## **ROOLIPELAAMINEN KULUTTAJAN JA ASIAKASPALVELIJAN YHTEISIMPROVISAATIONA**

Seuraavaksi huomiomme kiinnittyy kuluttajan toiminnallisuuteen ja aloitteellisuuteen roolipelaamisen suhteen asiakaspalvelijan rinnalla. Seuraavassa palvelutarinassa asiakaspalvelija tarjoaa kuluttajille tarinapohjaista improvisaatiota, jonka osalliset pelaavat läpi yhdessä. Myös kuluttaja saa tai joutuu tällöin mukauttamaan roolisuuritustaan toiminnan tasolla:

Olimme ystäväni kanssa päättäneet juuri muutama minuutti sitten vaihtaa illan suunnitelmia ja mennä kahvittelun sijaan elokuviin. Kummallakaan ei ollut juuri tietoa sen hetken elokuvatarjonnasta. (...) [K]ysyimme neuvoa kassahenkilöltä, joka osoittautui hyvin mukavaksi ja avuliaaksi; kertoi omia kokemuksia elokuvista joita oli itse nähnyt ja sanoi myös, että voi kertoa tietokoneelta illan aikana pyörivistä muistakin elokuvista jotain. Päädyimme valitsemaan erään elokuvan joka kuitenkin oli loppuun varattu. Myyjän mukaan varausten lunastusaika päättyy aivan parin minuutin päästä jolloin vapaita paikkoja saattaa vapautua. Aloimme jo ystäväni kanssa katsella huolestuneen taaksemme kertynyttä jonoa, jonka taakse luulimme joutuvamme uudestaan jonottamaan. Myyjä kuitenkin antoi meidän jäädä kassapisteelle odottamaan, sanoen että meidän täytyisi kuitenkin

luontevasti jutella elokuvavaihtoehtoista kuin emme vielä olisi päättäneet mitä menemme katsomaan, sillä hän ei saisi antaa kenenkään odottaa kassalla vapautuvia paikkoja. Parin minuutin kuluttua paikkoja vapautui ja saimme liput haluamaamme elokuvaan. – Opiskelija-aineisto, nainen, 20 vuotta –

Vaikka kohtaaminen tapahtuu lipunmyyjän ja kahden kuluttajan välillä, elokuvateatterin kassapiste on näyttämö, jonka ympärillä on myös muuta yleisöä. Niin ikään roolipelejä voidaan pelata julkisilla paikoilla yleisön läsnä ollessa, mutta pelimaailman illuusio ei silti koske heitä. Kun lipunmyyjä tarjoaa kuluttajille uuden kohtauksen totutunlaisen palvelukäsikirjoituksen sisällä, hän osallistaa heidät tarinan illuusion, joka samanaikaisesti rajaa muut kuluttajat sen ulkopuolelle. Improvisaation sääntöjen mukaisesti kuluttajat hyväksyvät myyjän tarjouksen ja vievät keksityn tarinan toiminnalliseksi roolipeliksi yhdessä asiakaspalvelijan kanssa (vrt. Choy, 2004). Tilannesidonnaisesti synnytetty tarina ei siis ole ainoastaan hyväksyttävissä tai hylättävissä eikä se jää puheen tasolle, vaan se myös ohjaa ja rajaa osallisten olemista ja tekemistä palvelutilanteessa. Keksityn tarinan sisällä kuluttajat leikkivät, etteivät olisi vielä päättäneet elokuvavalintaa eli antavat tarinan hahmoille roolisuoritukset. Kuluttajat olisivat voineet rikkoa illuusion kieltäytymällä asiakaspalvelijan tarjoaman leikin säännöistä, mikäli he olisivat kokeneet tilanteen epärealistisena ja samastuneet muihin kuluttajiin. Illuusion rikkoutuminen olisi taas asettanut asiakaspalvelijan kiusalliseen tilanteeseen (Goffman, 2012[1955]: 30).

Kaikissa edellä esitetyissä esimerkeissä jännitteisen tilanteen muodostumiseen on vaikuttanut asiakkaan ongelma. Minkään ei kuitenkaan tarvitse ensin mennä ”vikaan”, jotta poikkeuksellinen, mutta onnistunut palvelukohtaaminen pääsee syntymään. Palvelun oletettua käsikirjoitusta voidaan rikkoa myös tarkoituksellisesti. Seuraavassa tarinassa asiakaspalvelija, bussikuski, on luova ja venyttää hänen rooliinsa kohdistuvia käyttäytymisodotuksia ja asettaa samalla kuluttajat tilanteeseen, jossa heidän on vastattava avaukseen omalla toiminnallaan:

Haastateltava oli matkalla kotiin töistä, ja odotti bussia nro. 58 Pasi-lan asemalla. Pian bussi jo saapuikin, ja ihmiset tavalliseen tapansa väsyneinä päivän urakoinnista tungeksivat bussin ovista sisälle. (...) Matkustajien istuuduttua paikoilleen, kuljettaja kuulutti kovaan äänen haastateltavan mukaan jotakuinkin näin: ”Tervetuloa teillekin uudet matkustajat linjan 58 kyytiin Itäkeskuksesta Munkkivuoreen. Olen kuljettajanne X tällä matkalla. Pysähdymme kaikilla pysäkeillä. Olosuhteet matkanteolle ovat suhteellisen hyvät, pientä lounaistuulta ja hieman tihkusadetta, mutta näiden ei tulisi haitata matkustusmukavuutta lainkaan. Toivotan teille oikein mukavaa ja miellyttävää matkaa, sekä toivon, että valitsette linjamme uudestaan.” Pienen häkeltyneisyyden jälkeen haastateltava huomasi hymyn nousevan lähes jokaisen matkustajan huulille, ja muutama aplodikin oli kuljettajalle paikallaan. Matkanteko sujui mukavasti, ja lähestulkoon jokainen matkustaja kiitti kuljettajaa mukavasta matkasta poistuessaan pysäkillään. – Opiskelija-aineisto, nainen, 22 vuotta –

Palvelukohtaaminen on arkinen tilanne, jossa asiakaspalvelija – bussikuski – piristää matkustajien päivää leikkittelyn keinoin. Kuljettaja siirtyy tiukasta toimintakeskeisestä käsikirjoituksesta vapaamuotoiseen skriptiin, hän lainaa

”vuorosanoissaan” käsikirjoituksia lento- ja junamatkustamisesta. Repliikki ei vastaa asiakkaiden odotuksia bussikuskin roolista (Broderick, 1998). Tapahtumasarjaa voidaan tulkita roolipelaamisena, jossa kuljettaja ensiksi rikkoo käsikirjoitetun ”normaalin” roolinsa rajat asettumalla puheen tasolla hetkellisesti toisesta palvelukontekstista tuttuun rooliin. Rooleilla pelatesaan hän leikittelee palvelupuheen eri genreillä. Kuljettaja ei kuitenkaan hylkää toimintaa ohjaavaa käsikirjoitusta matkustajien kyytiin ottamisesta ja pysäkeillä pysähtymisestä. Roolipelin improvisoidun luonteen mukaisesti matkustajat häkeltyvät, sillä juoni ei ole ennalta arvattavissa. Kuluttajat kuitenkin lähtevät yhdessä mukaan roolipelaamiseen, mikä edellyttää heiltä bussimatkustajan roolisuurituksen muokkaamista. Passiivisten matkaajien sijaan he ottavat vuorovaikutteisen ja aktiivisen aseman, jossa he eivät ainoastaan hyväksy asiakaspalvelijan tarjousta improvisoidusta juonikulusta vaan vastaavat siihen myös toiminnan tasolla, kuten spontaaneilla aplodeilla. Suosionosoitukset vievät roolipelin kohtausten vastavuoroisesti seuraavalle tasolle.

Edellä aloite improvisoidulle ja toimintaa ohjaavalle juonikululle on tullut asiakaspalvelijan taholta. Seuraavassa tarinassa kuluttaja tekee leikkisän aloitteen palvelukäsikirjoituksen poikkeamalle:

Kuuntelin taas kerran autoradiota (...). Äkkiä kuulin samettisen miesäänien laulavan kappaletta ”I want to know what love is”, mutta en ehtinyt kuulla, kuka laulaja oli. Halusin tuon äänitteen itselleni ja päätin poiketa musiikkiliikkeessä, jossa olin asiointu jo pennusta lähtien. (...) Muistin, kuinka silloin ennen menimme kyseiseen liikkeeseen ja kun emme tienneet kappaleen nimeä, myyjä pyysi laulamaan pätkän. Sillä tavalla nuotit löytyivät joka kerta. Tuon mukavan muiston rohkaisemana vääntäydyin sitten samaiseen liikkeeseen. Eihän sitä silloista myyjää enää ollut. Seisokelin aikani ja odotin vuoroani. Tiskin toiselle puolelle tuli nuori nainen, jolla oli pipo päässä. Olin luullut häntä asiakkaaksi, mutta nyt hän palveli minua ja kysyi hymyillen ”*Kuinka voin auttaa?*” Minulle tuli hassu olo. Minä yli viisikymppinen pyytämässä nuorelta naiselta äänitettä, jonka nimi on ”*I want to know, what love is*”. Katsoin neitoa silmiin ja lausuin nuo englanninkieliset sanat, enkä mitään muuta. Myyjä katsoi minua ja vastasi: ”*Niin minäkin!*”. Nauroimme molemmat ja myyjä alkoi kysellä esittäjää. (...) Kuvailin esittäjän ääntä ja kuoron saundia jolloin myyjä tuli siihen tulokseen, että kysymyksessä on jokin muu kuin alkuperäinen äänite. Hän etsi, kyseli muilta, mutta ei millään keksinyt. Lopulta hän ehdotti, että hän voisi hakea äänitettä rauhassa, ettei minun tarvitsisi turhaan viettää aikaa liikkeessä ja soittaisi minulle, kun äänite on löytynyt. Annoin siis puhelinnumeroni ja poistu liikkeestä. Ehdin kävellä parin korttelin verran, kun puhelin soi ja myyjä ilmoitti äänitteen löytymisestä. Palasin siis takaisin ja sain haluamani, juuri oikean version. Iloitsin myyjän reippaasta asenteesta minua, vanhaa naista kohtaan. – Kilpailuaineisto B, nainen, 51 vuotta –

Kuluttajalla on mielessään musiikkiliikkeessä taannoin käytetty palvelukäsikirjoitus, jossa kappaleen laulaminen oli tavallinen tapa etsiä itselle tuntemattoman kappaleen levytystä tai nuotteja. Kuluttaja kuitenkin liittyy toimintatavan vain tässä tietyssä liikkeessä vuosia sitten palvelleeseen myyjään ja tunnistaa myös toisenlaisen palvelukäsikirjoituksen mahdollisuuden. Kun liikkeessä häntä tuleekin palvelemaan nuori nainen, kuluttajan aiemmat kokemukset muuttuvat ristiriitaisiksi rooliodotuksiksi. Myyjä ei ole asi-

akkaalle ennestään tuttu, vaan hän luulee tätä nuorta naista ensin jopa asiakkaaksi. Käsikirjoitus on siis hetkellisesti hukassa. Asiakas kenties epäilee nuoren myyjän pätevyyttä tai palveluhalukkuutta häntä, vanhempaa naishenkilöä, kohtaan ja toteaa, että hänellä on "hassu olo" – jännite muodostuu.

Jännitteestä huolimatta asiakas tekee aloitteen improvisoidulle kohtaukselle. Asiakaspalvelijan rutiininomaiseen kysymykseen "*Kuinka voin auttaa?*", hän vastaa laulun sanoin "*I want to know what love is.*" Roolipelin improvisoidun juonen mukaisesti kuluttaja ei ristiriitaistenkaan rooliodotusten keskellä tukeudu ilmeisiin tervehdyssanoihin tai avunpyyntöön. Vanhojen mui-tojen turvin hän ei ole kriittinen luovalle heittäytymiselle leikittelyyn asiakkaana, vaan ottaa riskin, ettei osapuolten välille synnykään jaettava ymmärrystä tilanteen luonteesta. Kohtaamisen vuorovaikutteisuuden johdosta luova juonenkäänte on myös tarjous asiakaspalvelijalle. Tämä hyväksyy poikkeuksellisen dialogin ja vie rooleilla leikittelyn seuraavalle tasolle improvisaation sääntöjen mukaisesti, kun hän vastaa asiakkaalle: "Niin minäkin." Leikilliseen roolipeliin osallistuvat nauravat yhdessä – he kohtaavat lyhyesti asiakaspalvelutilanteesta ja kuluttajan tarpeen ratkaisemisesta irrallaan. Toimintaa määrittää spontaani vastavuoroisuus, jossa on mahdollisuus osallisia yhdistävän leikin lumon syntymiseen (Caillois, 2001[1958]). Palvelukohtaaminen pääseekin alkamaan onnistuneella improvisoinnilla (vrt. John ym., 2006), joka vapauttaa tunnelmaa ja jonka jälkeen vuorovaikutus asiakkaan ja myyjän välillä on sujuvaa.

Edellä kuluttajan improvisaation tukena on "normaali" musiikkiliikkeen asiakaspalveluympäristö ja roolit ovat kohtaamisen alkaessa selvillä, vaikka niistä aluksi onkin epäselvyyttä. Seuraavassa tarinassa odottamaton palvelukohtaaminen muodostuu kahden, lähtökohtaisesti kuluttajan välille:

Olin ruokakaupan kassalla, kun takanani jonottanut mies sanoi ostoksiani kutakuinkin "mielenkiintoisiksi härpäkkeiksi". Hän alkoi nostella ostoksiani käsiinsä ja tarkastella niitä. Menin täysin hämilleni ja häpeilin ostoksiani, joita olin nälkäisenä koriini lappanut. Tämän jälkeen mies sanoi, millainen viini sopii näistä raaka-aineista valmistetulle aterialle, jolloin vasta muistin miehen olevan läheisen Alkon työntekijä! Sainkin lopulta todella hyviä neuvoja ja matkani jatkui Alkon kautta kotiin. Hauskaa, ettei tarvinnut edes kertoa, mitä ruokaa aikoi tehdä. Alkossa tietää yleensäkin saavansa hyvää palvelua, mutta että kaupan kassalla... Uskomatonta. – Opiskelija-aineisto, nainen, 23 vuotta –

Kohtaaminen alkaa päivittäistavarakaupassa, jossa kuluttajaa lähestyy toinen kuluttaja. Kirjoittajan odotukset kanssakuluttajan rooliin kuuluvasta käytöksestä eivät täyty, kun tämä ottaa yllättäen kommentoivan roolin. Osapuolten välisen kohtaamisen juoni ja roolit tehdään hetkessä, sillä kohtamiselta puuttuu vihjeitä antava lavastus, puvustus ja käsikirjoitus (Goffman, 1971[1959]: 32–34). Puuttuva juonen lähtöasetelma synnyttääkin kertojan näkökulmasta jännitteen, sillä hänelle ei ole lainkaan selvää, mistä on kysymys. Kommentoija täyttää improvisaation kannalta keskeisen riskinottamisen periaatteen. Hän leikkii käytettävissä olevilla rooleillaan ympäristöstä ja itsestään selvistä rooliodotuksista välittämättä sekä luo kohtaamisen, johon hän osallistuu myös kertojan. Kertojan kohtaamalla miehellä on toimin-

nallinen kaksoisrooli sekä Alkon myyjänä että asiakkaana (myös Kuismin, 2013: 41–42).

Edellisessä tarinassa kertoja tunnistaa tilanteen palveluaspektin vasta, kun kommentoija mainitsee viinin. Roolittaessaan kommentoijan Alkon asiakaspalvelijaksi, pitää kuluttaja saamiaan vinkkejä erinomaisina. Hän myös lähtee mukaan roolipeliin. Hän kuuntelee viinivinkit ja asiakaspalvelijakuluttajan roolisuoritus ryhtyy ohjaamaan kertojan omaa toimintaa: peli saa jatkoa matkan jatkuessa Alkon kautta. Kertoja toisin sanoen hyväksyy improvisaation periaatteiden mukaisesti saamansa tarjouksen, asiakaspalvelijan viinisuosituksen, jonka ylle kertoja lisää uutta toimintaa.

Analysoiduissa tarinoissa palveluesityksen uusi juonirakenne syntyy, kun toimijoilla on mahdollisuus improvisoida ja aloittaa roolipeli. Osapuolet rakentavat kohtausta lähtökohtaisesti toiminnallisen palvelukäsikirjoituksen pohjalta, mutta sen murtuessa – tahattomasti tai tarkoituksellisesti – heille avautuu mahdollisuus improvisoida kohtaus loppuun. Improvisaatiossa osapuolten välille muodostuu jännite, kun toiminta ei ole täysin ennustettavissa. Onnistuneessa kohtauksessa kuluttajat tunnistavat oman ja muiden roolit – sen sijaan rajoittavasta käsikirjoituksesta ja suunnitellusta juonenkulusta on päästettävä osittain irti. Koska tavoitteena on pelin jatkuminen ja illuusion ylläpitäminen, omaa roolia ja sääntöjä voi muokata, jos toiset pelaajat sen sallivat. Oleellista ei niinkään ole pyrkiä ratkaisemaan pelin voittajaa ja häviäjää.

Kuten Caillois (2001[1958]) on argumentoinut, roolileikissä (*mimicry*) kansaleikkijät on lumottava siten, ettei leikin lumo – illuusio – rikkoudu. Tällöin voidaan soveltaa käytettävissä olevaa liikkumavaraa, ja esimerkiksi lainata repliikkejä toisista palvelukäsikirjoituksista tai muokata rooleja lähemmäs toisiaan. Roolipeli voi onnistua vain, jos osapuolet kuuntelevat toisiaan ja reagoivat siihen, miten toiset pelaajat vievät juonta eteenpäin (Waade & Sandvik, 2007). Boalia (1995) mukaillen asiakaspalvelijan ja kuluttajan on oltava sekä seuraajia että esittäjiä vuorovaikutteisessa palveluesityksessä.

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Olemme tulkinneet kuluttajien kertomia palvelutarinoita kulttuurisina puhe-  
tapoina jäsentää miellyttävä palvelukohtaaminen: sen juoni ja toimijoiden roolit. Olemme esittäneet roolipelaamisen (esim. Waade & Sandvik, 2007) soveltuvaksi metaforaksi palvelukohtaamisten tulkitsemiseen, koska perinteisen teatterin vertauskuvassa ei ole mielestämme riittävästi tilaa kuvaamaan kuluttajan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutusta onnistuneessa palvelukohtaamisessa. Tutkimuksemme vahvistaa näkemystä, jonka mukaan onnistuneessa palvelukohtaamisessa improvisaatio ja rooleilla pelaaminen tai leikkiminen on kuluttajan näkökulmasta keskeistä (John ym., 2006). Roolipelin kautta tarkasteltuna kuluttajan ja palveluntarjoajan roolit sekä palvelukohtaamisen juoni näyttäytyvät tilannekohtaisesti työstettävänä ja kehitettävänä. Poikkeuksellisessa palvelutilanteessa voidaankin tukeutua leikilliseen ja pelilliseen improvisaatioon, joka mahdollistaa illuusion luomisen osallisten välille. Improvisaation käynnistäjänä voivat toimia sekä asiakaspalvelija että kuluttaja (myös Schau ym., 2007).

Kuluttaja on asemoitu perinteisessä teatterimetaforassa palvelun vastaanottajaksi, asiakaspalvelijaan nähden passiiviseksi yleisöksi, jolle palvelu tuotetaan (Goodwin, 1996). Kun käsikirjoitus murtuu ja kuluttaja voi astua yleisöstä pelaajaksi näyttämölle, asiakaspalvelijan rinnalle, molempien roolit laajenevat. Erillistä palveluesityksen yleisöä (Grove & Fisk, 1983) ei enää tarvita. Kohtaus muotoutuu tilannesidonnaiseksi ja roolit aiempaa tasaveroisemmiksi, kun toimintaa asettuvat ohjaamaan improvisaation pelisäännöt toisen kuuntelemisesta ja juonen kehittämisestä vastavuoroisin tarjouksin. Asiakaspalvelija ei olekaan enää yksin vastuussa palvelun lopputuloksesta, vaan myös kuluttaja voi tehdä aloitteen virheen korjaamiseksi tai poikkeaman syntymiseksi. Tarkastelluissa palvelutarinoissa kuluttajat näyttävät asiakaspalvelijoiden tarjousten hyväksyjinä, tarina- ja toimintapainotteiseen roolipeliin osallistujina, roolityönsä muokkaajina, roolipelin käynnistäjinä sekä kaksoisroolin esittäjinä. Toisin sanoen kuluttajat työstävät niin omaa rooliensa kuin palvelukohtaamisen juonta aktiivisesti.

Yhteisimprovisaatioksi eli roolipeliksi palvelun vuorovaikutus muotoutuu, kun kuluttaja osallistuu kohtauksen luovaan työstämiseen aloitteellisesti. Roolipelissä toisen toimijuus ja teot alkavat määrittää toisen osapuolen mahdollisuuksia jatkaa kohtausta ja roolia eteenpäin. Myös rooliodotukset joutuvat tällöin koetukselle (vrt. Solomon, 1985), koska olemassa olevista, kulttuurisista tai yrityksen toimintamallien mukaisista rooleista osittain luovutaan ja palvelun juoni on liikkeessä. Toiminta palvelukohtaamisessa on tällöin luovaa. Mieleenpainuva ja ”hyvä” palvelukohtaaminen näyttäisi rakentuvan asiakaspalvelijan ja myös kuluttajan onnistuessa mukauttamaan rooliaan spontaanisti ja vuorovaikutteisesti yllättävässä ja odottamattomassa tilanteessa – käsikirjoituksen murtumakohdassa (myös Schau ym. 2007). Onnistuneessa improvisaatiossa esitetään tilanteenmukaisia tarjouksia, joihin vastaamalla tuodaan tilanteeseen jotain uutta ja kohtaamista eteenpäin vievää.

Palvelukohtaamisen tulkitseminen roolipelinä, ei vain teatteriesityksenä, auttaa näkemään kuluttajan aktiivisen, palvelukohtaamista käsikirjoittavan roolin asiakaspalvelijan rinnalla. Improvisoitua juonikulkua kehitellessään kuluttajilla ja asiakaspalvelijoilla on käytössään kulttuuristen ja toiminnallisten käsikirjoitusten ja roolien varanto, jota he voivat hyödyntää poikkeavissa palvelukohtaamisissa. Tämä mahdollistaa esimerkiksi käsikirjoituksen lainaamisen toisesta kontekstista. Palveluntarjoajat voivat kyllä käsikirjoittaa palvelulle hallittavan lähtöasetelman (Victorino ym., 2008), mutta roolipelin keinoin kirjoitettavan uuden tarinan juonta on vaikea ennustaa tai hallita. Miellyttäväksi tulkittavien kohtaamisten syntymistä voidaan edistää tarjoamalla asiakaspalvelijoille tilaa luovuuteen. Luovuus edellyttää improvisaation ja leikin käytäntöjen sekä erilaisten palvelukäsikirjoitusten ja roolimunnosten tunnistamista. Jotta yllättävät tilanteet voitaisiin kääntää mahdollisuuksiksi ja tulkinta niistä myönteiseksi, kuluttajien on myös tunnettava improvisaation ja leikin periaatteet. Kuluttajilla täytyy olla mahdollisuus mukauttaa omaa toimintaansa ja vaikuttaa siten palvelun sujumiseen.

Kiitämme rakentavista kommentteista anonyymeja vertaisarvioijia sekä tutkija Jaakko Autiota.



## LÄHTEET

- Abelson, Robert P. (1981) 'Psychological status of the script concept', *American Psychologist* 36 (7): 715–729.
- Autio, Minna, Huttunen, Kaisa & Autio, Jaakko (2011) 'Uniikkia vai bulkkia uuteen kotiin? – Palveluiden kuluttajalähtöisyys luottamusneuvotteluna asuntomarkkinoilla', *Kulutustutkimus.Nyt* 5 (2): 24–41.
- Bitner, Mary Jo, Booms, Bernard H. & Tetreault, Mary Stanfield (1990) 'The Service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents', *Journal of Marketing* 54 (1): 71–84.
- Boal, Augusto (1995) *The rainbow of desire. The Boal method of theatre and therapy*. Lontoo: Routledge.
- Broderick, Anne J. (1998) 'Role theory, role management and service performance', *The Journal of Services Marketing* 12 (5): 348–361.
- Caillois, Roger (2001/1958) *Man, Play and Games*. Urbana ja Chicago: University of Illinois Press.
- Choy, Edward (2004) 'Tilting at windmills. The theatricality of role-playing games', teoksessa Montola, Markus & Stenros, Jaakko (toim.) *Beyond role and play. Tools, toys and theory for harnessing the imagination*. Helsinki: Ropecon ry, 53–63.
- Cunha, Miguel Pina, Rego, Arménio & Kamoche, Ken (2009) 'Improvisation in Service Recovery', *Managing Service Quality* 19 (6): 657–669.
- Czarniawska, Barbara (2004) *Narratives in social science research*. Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Ford, Wendy S.Z. & Etienne, Christina N. (1994) 'Can I help you? A Framework for the interdisciplinary research on customer service encounters', *Management Communication Quarterly* 7 (4): 413–441.
- Gergen, Kenneth (1999) *Relatives and Relationships – Sounding in Social Construction*. Cambridge, Massachusetts & London: Harvard University Press.
- Goddard, Cliff & Wierzbicka, Anna (2004) 'Cultural scripts: What are they and what are they good for?', *Intercultural Pragmatics* 1 (2): 153–166.
- Goffman, Erving (1959/1971) *Arkielämän roolit. Oikeille jäljille rooliviidakossa*. Helsinki: WSOY.
- Goffman, Erving (2012) *Vuorovaikutuksen sosiologia (suom. useita alkupe- räistekstejä)*. Tampere: Vastapaino.
- Goodwin, Cathy (1996) 'Moving the drama into the factory: the contribution of metaphors to service research', *European Journal of Marketing* 30 (9): 13–36.
- Grove, Stephen J. & Fisk, Raymond P. (1983) 'The Dramaturgy of Services Exchange: An Analytical Framework for Services Marketing', teoksessa Berry, Leonard L., Shostack, G. Lynn & Upah, Gregory D. (toim.) *Emerging Perspectives on Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 45–49.
- Harris, Richard, Harris, Kim & Baron, Steve (2003) 'Theatrical service experiences. Dramatic script development with employees', *International Journal of Service Industry Management* 14 (2): 184–199.
- Hochschild, A. R. (1983/2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

- Holbrook, Morris B. (1995) *Consumer research. Introspective essays on the study of consumption.* Thousand Oaks & Lontoo & New Delhi: SAGE Publication Ltd.
- Huizinga, Johan (1938/1984) *Leikkivä ihminen.* Juva: WSOY.
- John, Joby, Grove, Stephen J. & Fisk, Raymond P. (2006) 'Improvisation in service performances: lessons from jazz', *Managing Service Quality*, 16 (3): 247–268.
- Johnstone, Keith (1979/1996) *Impro – Improvisoinnista iloa elämään ja esiintymiseen.* Helsinki: Helsinki University Press.
- Kim, John H. (2004) 'Immersive story. A view of role-played drama', teoksessa Montola, Markus & Stenros, Jaakko (toim.) *Beyond role and play. Tools, toys and theory for harnessing the imagination.* Helsinki: Ropecon ry, 31–38.
- Kuismin, Ari (2013) *Kertomisen arvoinen palvelu: kehysanalyttinen tutkimus kuluttajien palvelukokemuksista.* Taloustieteen laitoksen julkaisu- ja 59. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Leppälahti, Merja (2002) *Peli on elämää. Etnografiaa roolipelaamisesta.* Licensiaatintutkielma. Turku: Turun yliopisto.
- Maijala, Anu (2012) 'Palvelukohtaamisen sukupuolittuneisuus. Naiset kuluttajina autokaupan maskuliinisessa ympäristössä', *Kulutustutkimus.Nyt* 6 (2): 3–21.
- Milspaw, Yvonne J. & Evans, Wesley K. (2010) 'Variations on Vampires: Live Action Role Playing, Fantasy and the Revival of Traditional Beliefs', *Western Folklore* 69 (2): 211–250.
- Moisander, Johanna & Valtonen, Anu (2006) *Qualitative Marketing Research: A Cultural Approach.* Lontoo: Sage Publications.
- Polkinghorne, Donald. E. (1988) *Narrative Knowing and the Human Sciences.* Albany: State University of New York Press.
- Sawyer, R. Keith (2001) 'The improvisational performance of everyday life', *Journal of Mundane Behavior* 2 (2): 149–162.
- Schau, Hope Jensen, Stephanie Dellande, Mary C. Gilly (2007) 'The impact of code switching on service encounters', *Journal of Retailing* 83 (1): 65–78.
- Schechner, Richard (1977/1988) *Performance Theory.* Lontoo: Routledge.
- Schechner, Richard (2002) *Performance Studies. An Introduction.* Lontoo: Routledge.
- Schneider, Benjamin & Bowen, David E. (1996) *Winning the service game.* Boston: Harvard Business School Press.
- Solomon, Michael R., Surprenant, Carol, Czepiel, John A. & Gutman, Evelyn G. (1985) 'A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter', *Journal of Marketing* 49 (Winter 1985): 99–111.
- Sparks, Beverley A. & McColl-Kennedy, Janet R. (2001) 'Justice strategy options for increased customer satisfaction in a services recovery setting', *Journal of Business Research* 54 (3): 209–218.
- Tauriainen, Valpuri (2011) *Taiteesta työhyvinvointia? Improvisaatio- ja vuorovaikutuskoulutukset työyhteisöissä.* Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Taiteiden ja kulttuurin tutkimuksen laitos.
- Trocchia, Philip J. (2004) 'Caving, role playing, and staying home: Shopper coping strategies in a negotiated pricing environment', *Psychology & Marketing* 21 (10): 823–853.

- Victorino, Liana, Verma, Rohit & Wardell, Don G. (2008) Service Scripting: A Customer's Perspective of Quality and Performance. Cornell Hospitality Report. Cornell University, School of Hotel Administration.
- Waade, Anne Marit & Sandvik, Kjetil (2007) 'I play roles, therefore I am. Placing larp in a broader cultural perspective', Teoksessa Gade, Morten (toim.) Lifelike. Kööpenhamina: Knudepunkt 2007, 237–245.
- Wortham, Stanton (2001) Narrative in Action – A Strategy for Research and Analysis. New York: Teachers Collage Press.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. J. (1996) Service marketing. New York: McGraw-Hill.

### **Liitetaulukko 1: Kilpailu- ja opiskelija-aineisto teemojen mukaan, kpl**

TEKSTIT	Kilpailuaineisto	Opiskelija-aineisto	Yhteensä
(i) Kuluttaja: myönteinen	51	72	123
(ii) Kuluttaja: kielteinen	57	73	130
(iii) Asiakaspalvelija: myönteinen	25	32	57
(iiii) Asiakaspalvelija: kielteinen	18	31	49
<b>YHTEENSÄ</b>	151	205 kpl (3 tarinassa kaksi eri näkökulmaa)	356

### **Liitetaulukko 2: Kirjoittajien ikä ja sukupuoli kilpailu- ja opiskelija-aineistossa**

KIRJOITTAJAT	Ikä	Miehiä	Naisia	Sukupuolta ei kerrottu	Yhteensä
Kilpailuaineisto (A & B)	17–81 vuotta	19	71	2	92
Opiskelija-aineisto	n. 19–25 vuotta	38	62	0	100
<b>Yhteensä</b>		57	133	2	192

### **KIRJOITTAJATIEDOT**

Eliisa Kylkilahti työskentelee tohtorikoulutettavana Helsingin yliopiston taloustieteen laitoksella. eliisa.kylkilahti(at)helsinki.fi

Ari Kuismin työskentelee tutkijana Helsingin yliopistossa taloustieteen laitoksella Tekesin rahoittamassa projektissa CONSER – Consumer Service Culture and the Economy. ari.kuismin(at)helsinki.fi

Minna Autio työskentelee kuluttajaekonomian yliopistonlehtorina Helsingin yliopiston taloustieteen laitoksella. minna.autio(at)helsinki.fi