

Selvitys: Alli Paasikiven säätiön myöntämän (2014) apurahan käyttö

Alli Paasikiven säätiö myönsi vuonna 2014 minulle ja tutkimusryhmälle (Eliisa Kylkilahti ja Ari Kuismin) 10 000 euron suuruisen apurahan *Sukupolvien kohtaaminen palvelukulttuurissa: nuoret ja aikuiset vuorovaikutuksen ristiaallokossa* -tutkimushankkeeseen. Helsingin yliopiston taloustieteen laitos vastaanotti apurahan kesäkuussa 2014 wps-tilille, jonka jälkeen sitä on käytetty hankkeessa osa-aikaisesti työskennelleiden tutkijoiden palkkoihin. Eliisa Kylkilahti on työskennellyt hankkeessa osa-aikaisesti (10%-50%) rahoituksella viitenä kuukautena vuonna 2014 ja kolmena kuukautena vuonna 2015. Ari Kuismin on työskennellyt osa-aikaisena (30%-50%) neljänä kuukautena vuonna 2014. Palkkoihin on kohdistettu 8180 euroa vuonna 2014 ja 1820 euroa vuonna 2015.

Tavoite ja aineisto

Hankkeen tavoitteena oli tarkastella nuoria kuluttajina sekä asiakaspalvelijoina tarina-aineistoa hyödyntäen. Analyysin kohteena oli se, miten nuoret tulevat kohdatuiksi sekä miten heitä kohdellaan asiakaspalvelutilanteissa. Nuorten toimijuus – suhteessa aikuisväestöön – asetui tutkimuksessa kulutus-, palvelu- ja yhteiskuntatieteellisen tutkimusotteen kohteeksi.

Hankkeessa analysoitu tutkimusaineisto on kerätty edeltävässä tutkimushankkeessa (Palvelutarina-aineisto 2012). Olemme keränneet kirjoituskilpailulla tarinoita mieleenpainuneista myönteisistä ("hyivistä") ja epämiellyttävistä ("huonoista") palvelukohtaamisista, joita on kerrottu kuluttajan ja asiakaspalvelutyöntekijän näkökulmista. Kilpailuun osallistui eri ikäisiä kirjoittajia.

Tutkimushanke *Sukupolvien kohtaaminen palvelukulttuurissa: nuoret ja aikuiset vuorovaikutuksen ristiaallokossa* on kohdistanut katseensa nuorten toimijuuteen sekä kasvamiseen kansalais- ja kulutusyhteiskunnan jäseniksi. Tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden näkökulmasta on tärkeää analysoida sitä, miten lapset ja nuoret sosiaalistetaan taloudellisiksi toimijoiksi. Hankkeessa palvelukulttuuri on toiminut sukupolvien välisten kohtaamisten areenana, jossa nuorten toimijuutta on tutkittu.

Tulokset

Hankkeen pääjulkaisu on vertaisarvioitu artikkeli *Palvelua nuorille! – Iän esittäminen, asemat ja naamioituminen palvelukohtaamisissa* (Kuismin, Kylkilahti ja Autio, 2015). Hankkeessa on myös julkaistu ja esitetty tulkintoja nuorten elämästä työntekijyyden ja sukupuolen näkökulmista. Tutkimusryhmä on lisäksi työstänyt englanninkielisen artikkelin käsikirjoitusta sukupolvien välisistä kohtaamisista.

Palvelua nuorille! -artikkelissa tutkitaan sitä, miten nuoret kohdataan palvelutilanteissa ja millaisia asemia kulttuurissamme on tarjolla nuorille kuluttajille ja asiakaspalvelutyöntekijöille. Tutkimusaineistona ovat palvelua kuvaavat tarinat, joissa nuoria, nuoruutta sekä nuorta ikää on kuvattu osana sosiaalisia vuorovaikutustilanteita. Artikkelissa analysoidaan sitä, miten (nuori) ikä sekä siihen liitetyt valtarakenteet tuottavat nuorten paikkaa palvelukulttuurissa. Tarinoissa nuoruus ilmenee ongelmana, joka aiheuttaa sivuutetuksi tulemistä ja kohtaamattomuutta. Sen sijaan aikuisella on valtaa sekä kuluttajana että asiakaspalvelutyöntekijänä määrittellä nuoren asemaa palvelussa. Palvelukohtaamisessa iän perusteella määräytyviä asemoiteja voidaan kuitenkin

kyseenalaistaa ja määrittellään uudelleen muokkaamalla esiintymistä. Kulttuurisesti uusia asemia avautuu ikään naamioitumisen kautta eli iän merkityksiä (yli)korostamalla ja niillä leikittelemällä.

Kiitämme lämpimästi Alli Paasikiven säätiötä tutkimushankkeen rahoittamisesta. Rahoitus on edistänyt valmiiksi kerätyn aineiston hyödyntämistä, tuottanut uutta tutkimustietoa ja ymmärrystä nuorten asemasta suomalaisessa kulttuurissa sekä tuonut esiin miten aikuisyhteiskunta määrittää nuorten paikkaa palvelukulttuurissa. Tutkimus on myös nostanut esiin sen, miten nuorten asemaa aikuisten määrittelyn kohteena voidaan neuvotella uudelleen. Siinä missä aikuiset korostavat aikuisuuttaan ansaitakseen määrittelyvaltaa ja saadakseen hyvää asiakaspalvelua, pyrkivät nuoret irrottautumaan ahtaana tarjotusta asemastaan ja omaksuvat aikuisuuden esittämisen tapoja. Nuorten asemaa kartoittavien tutkimustulosten ohella säätiön rahoitus on edistänyt tohtorikoulutettavien osaamista ja väitöskirjahankkeita.

Helsingissä 25.5.2015

Minna Autio, yliopistonlehtori

Julkaisut

- Kylkilähti, E. (2014) Työ ja työttömyys nuorten kertomana – ”kaikki ne onnelliset ihmiset olivat töissä”. Teoksessa Kaisa Vehkalahti & Leena Suurpää (toim.) Nuoruuden sukupolvet – Monitieteisiä näkökulmia nuoruuteen eilen ja tänään. Nuorisotutkimusseura/ Nuorisotutkimus-verkoston julkaisuja 152. Helsinki, 202–225.
- Kuismin, A., Kylkilähti, E., Autio, M. (2015) Palvelua nuorille! – Iän esittäminen, asemat ja naamioituminen palvelukohtaamisissa. Nuorisotutkimus 33 (2).
- Kylkilähti, E. (2015) Sukupuoli, tunteet ja valta markkinoilla – Sukupuolentutkimuksen päivät 2014. Sukupuolentutkimus 28 (2), 59–61.

Esitykset

- Kylkilähti, E. (2014) Miten pitäisi olla nuori? Minäkertojan monta ääntä nuoruustarinan keskeltä. Kirjajulkistustilaisuus: Nuoruuden sukupolvet - elämäkerrallisia näkökulmia nuoruuteen 1920-luvulta nykypäivään. Nuorisotutkimusseura, Helsinki. 6.6.2014.
- Kuismin, A., Kylkilähti, E. (2014) Positioning Youth in Service Culture, Centrum för konsumtionsvetenskap (CFK), School of Business, Economics and Law, University of Gothenburg. Consumer Research Seminar 3.10.2014.
- Kuismin, A., Kylkilähti, E. & Autio, M. (2014) Iän ja sukupuolen tekemistä palvelukohtaamisissa. Sukupuolentutkimuksen päivät 2014 – Money, sex and power 21.–22.11.2014. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu & Hanken Svenska handelshögskolan.
- Kylkilähti, E. (2015) Iän representaatiot kuluttajien palvelukohtaamisissa jäsentävissä tarinoissa. Sosiologipäivät 2015: Ajan merkit – mahdolliset maailmat 5.-6.3.2015. Westermarck-seura & Helsingin yliopisto.

Julkiset esiintymiset

- *Kiitoksella melkein elää* -Ari Kuisminin haastattelu Palvelualojen ammattiliiton PAM-lehdessä (nro 5/2014).