



Eeva Tissari ja Lotta Vaaja

Kuuro optikkoliikkeen asiakkaana

Haastattelututkimus kuurojen kokemuksista optikkoliikkeessä asioimisesta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Optometristi (AMK)

Optometrian tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

31.3.2022

Tekijät	Eeva Tissari, Lotta Vaaja
Otsikko	Kuuro optikkoliikkeen asiakkaana – Haastattelututkimus kuurojen kokemuksista optikkoliikkeessä asioimisesta
Sivumäärä	31 sivua + 4 liitettä
Aika	31.03.2022
Tutkinto	Optometrismi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Optometrian tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Kajsa Sten Lehtori Johanna Valtanen
Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuurojen kokemuksia näönhuollon palveluista optikkoliikkeissä. Tutkimusta tähän aiheeseen liittyen ei ole tehty optisella alalla. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää optikkoliikkeen työntekijöiden ammattitaitoa kuurojen asiakkaiden palvelemisessa. Ammattitaidon kehittymisen myötä tavoitteena on myös parantaa kuurojen asiakaskokemusta heidän asioidessaan optikkoliikkeessä. Optikkoliikkeissä tuotetaan terveydenhuollon palveluita, joiden tulisi olla kaikille yhdenvertaisia. Opinnäytetyön yhteistyökumppanina oli Kuurojen Liitto ry. Kirjallinen työ koostettiin teoriaosuudesta, tutkimusaineiston analyysistä sekä tutkimustulosten pohdinnasta. Teoriaosuudessa käsiteltiin kuuroutta, viittomakielisyyttä, asiakaskeksistä palveluiden kehittämistä, palvelumuotoilua sekä optikkoliikettä ympäristönä. Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoituina yksilöhaastatteluina, ja aineisto analysoitiin teemoittelun avulla. Haastateltavat tavoitettiin yhteistyökumppanin avulla, ja haastatteluita toteutettiin yhteensä kuusi kappaletta. Haastattelukysymykset laadittiin teoriaan pohjautuen. Tutkimustulosten mukaan kuurojen kokemukset optikkoliikkeessä asioimisesta olivat pääasiassa positiivisia. Näkemiseen liittyvät asiat koettiin tärkeiksi visuaalisen kommunikointitavan vuoksi. Työntekijöiltä toivottiin rohkeutta ja avoimuutta kuuron palvelemiseen, ja palvelun tulisi olla yhdenvertaista sekä kuuroille että kuuleville. Kuuroilla on tulkkauspalvelun mukaan oikeus käyttää Kansaneläkelaitoksen järjestämää tulkkauspalvelua, joka on helpottanut kuurojen asiointia optikkoliikkeissä. Teorian ja haastatteluaineiston pohjalta luotiin tuotoksena ohjeistus optisen alan ammattilaisille kuurojen palvelemiseen. Ohjeistuksen avulla pyritään edistämään yhdenvertaisuutta. Ohjeistus on opinnäytetyön liitteenä, ja lisäksi se on kaikkien luettavissa Issuu-julkaisualustalla.	
Avainsanat	kuuro, kommunikaatio, optikkoliike, asiakaspalvelu

Authors	Eeva Tissari, Lotta Vaaja
Title	Deaf Customer in Optical Store – An Interview Research on the Experiences of Deaf People Visiting an Optical Store
Number of Pages	31 pages + 4 appendices
Date	31 March 2022
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Optometry
Instructors	Kajsa Sten, Senior Lecturer Johanna Valtanen, Senior Lecturer
The purpose of the thesis was to examine the experiences of deaf customers in optical stores. No previous studies have been conducted in relation to the subject in the field of optometry. The aim of the thesis was therefore to provide guidance on how to further develop the professional skills of employees of optical stores in serving deaf customers. Additionally, the aim was to establish procedures to improve the customer experience of deaf customers. Optical stores provide health care services, which should be of equal quality to all. The thesis was carried out in collaboration with Finnish Association of the Deaf. The thesis includes a theoretical part, an analysis of the research material and a discussion of the research results. The theoretical part concentrates on deafness, sign language, client-oriented development of services, serving design and optical stores as an environment. The thesis was conducted as a qualitative study and the research material was collected through semi-structured individual interviews. Thereafter, the research material was discussed by means of thematic analysis. Altogether there were six interviews. The interview questions were based on the theoretical part of the thesis. According to the research material the experiences of deaf customers in relation to visiting optical stores were mainly positive. Due to visual communication, sight and vision are an important aspect for deaf people. It was established in this thesis, that the employees should have courage and open-mindedness in serving deaf customers. The service should be equal for both deaf and hearing persons. In accordance with the Act on Interpreting Services, deaf people have a right to use interpreter services provided by the Social Insurance Institution of Finland, which has improved the visits of deaf people in optical stores. As a result of this thesis, instructions on the service of deaf persons in the optical sector were created based on the theory and the research material. The instructions are concluded for employees of optical stores and the aim is to promote equality of all customers. The instructions are published at Issuu.com and are available for all.	
Keywords	deaf, communication, optical store, customer service

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kuurot	2
2.1	Kuurot ja huonokuuloiset	2
2.2	Kuurosokeat	3
2.3	Viittomakieli ja viittomakieliset	4
2.4	Viittomakielisten oikeudet	5
2.5	Muut kommunikointitavat	6
2.6	Kuulon apuvälineet	8
2.7	Tulkkauspalvelut	8
3	Asiakaskeskeinen palveluiden kehittäminen	10
3.1	Asiakaskokemus	10
3.2	Palvelumuotoilu	11
3.3	Asiakaspalvelu	13
3.4	Kuuron asiakaspalvelu	14
4	Optikkoliike	15
5	Opinnäytetyön toteutus	16
5.1	Laadullinen tutkimus	16
5.2	Toteutustapa	18
6	Tulokset	20
7	Pohdinta	24
	Lähteet	27
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	
	Liite 3. Haastattelukysymykset	
	Liite 4. Ohjeistus	

1 Johdanto

Suomessa on noin 4000–5000 kuuroa (Oikeusministeriö). Optikkoliikkeen työntekijöiden tulisi osata kohdata kuuro asiakas asianmukaisesti, ja palvelun tulisi olla yhdenvertaista kuurojen ja kuulevien asiakkaiden välillä kommunikointitavasta riippumatta. Optisella alalla ei ole tehty opinnäytetyötä kuuroihin liittyen, eikä kuurojen kokemuksia optikkoliikkeessä asioimisesta ole tutkittu. Optikkoliikkeessä palvelun tarjoaminen ei välttämättä ole mahdollista viittomakielellä, mutta asiakaskokemukseen ja -tyytyväisyyteen pystytään vaikuttamaan pienilläkin muutoksilla. Asiakaskeskeisessä palveluiden kehittämisessä palveluita kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa siten, että asiakkaat kommentoivat jo olemassa olevaa palvelua (Virtanen & Suoheimo & Lamminmäki & Ahonen & Suokas 2011: 18–19). Yksi asiakaskeskeisten palveluiden kehittämisen keino on palvelumuotoilu. Sen avulla asiakkaille voidaan luoda parempia, monipuolisempia ja toimivampia palvelukokemuksia. (Löytänä & Korteso 2011: 118–119.)

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää kuurojen asiakkaiden kokemuksia näönhuollon palveluista optikkoliikkeissä, ja tavoitteena on kehittää optikkoliikkeen työntekijöiden ammattitaitoa kuurojen asiakkaiden palvelemissa. Ammattitaidon kehittymisen myötä työn tavoitteena on myös parantaa kuurojen asiakaskokemusta heidän asioidessaan optikkoliikkeessä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään kuuroutta, viittomakielisyyttä ja viittomakielisten oikeuksia, kuurojen kommunikaatiotapoja sekä tulkkauspalveluita. Lisäksi siinä käsitellään asiakaskeskeistä palveluiden kehittämistä, asiakaskokemusta, palvelumuotoilua, asiakaspalvelua, optikkoliikettä ympäristönä sekä kuurojen asiakaspalvelua. Opinnäytetyössä käytetään laadullisen tutkimuksen menetelmiä, ja tutkimusaineisto kerätään puolistrukturoiduilla yksilöhaastatteluilla. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa kohdetta siihen kuuluvien henkilöiden avulla, ja siinä ollaan kiinnostuneita heidän ajatuksistaan ja kokemuksistaan tutkittavasta aiheesta (Puusa & Juuti 2020: 9).

Tutkimus on rajattu käsittelemään kuuroja, ja siitä on rajattu pois huonokuuloiset sekä viittomakieltä käyttävät kuulevat asiakkaat ja kuurosokeat. Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Kuurojen Liitto ry, joka on viittomakielisten kuurojen etu-, asiantuntija- ja palvelujärjestö. Opinnäytetyön tuotoksena luodaan ohjeistus optikkoliikkeen työntekijöille kuuron asiakkaan kohtaamiseen ja palvelemiseen.

2 Kuurot

Termit, joita kuuroista käytetään, ovat muuttuneet eri aikoina muun muassa yhteiskunnallisista ja poliittisista syistä. Pitkään käytettyä termiä ”kuuromyökkä” pidetään loukkavana, sillä siihen liittyy muun muassa sivumerkitys yksinkertaisuudesta ja tyhmyydestä, eikä kuurous tarkoita myöskään mykkyyttä. Termiä ”kuulovammainen” on käytetty viime vuosikymmeninä paljon, sillä kuulevat ovat pitäneet sitä sopivampana kuin kuuro-termiä. Kuulovammainen-termi viittaa kuitenkin vammaan, eikä kuuro välttämättä koe, että häneltä puuttuisi jotain. Nykyisin kuurot käyttävät itsestään termiä ”kuuro”, jota pidetään neutraalina ja käyttökelpoisena sanana. Myös termi ”viittomakielinen” on yleisesti hyväksytty. (Malm & Östman 2000: 10–11.)

Kuuroutta voidaan tarkastella monista eri näkökulmasta (Kuurojen Liitto ry a). Sosio-kulttuurisen näkökulman mukaan kuurot ovat kieli- ja kulttuurivähemmistö, eikä kuurous sinänsä ole vamma (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010: 16). Lääketieteellisen näkökulman mukaan kuurous määritellään kuulovamman asteen mukaan (Jokinen 2000: 89). Kuurot pitävät ensisijaisesti itseään kieli- ja kulttuurivähemmistönä, mutta yhteiskunnan palveluissa kuuroutta tarkastellaan usein lääketieteellisestä näkökulmasta (Kuurojen Liitto ry 2009: 5). Eettisestä näkökulmasta jonkin ryhmän jäseniä nimitettäessä tulisi kuunnella sekä kunnioittaa jäsenten mielipidettä ja käytettävä sitä nimitystä, jonka he itse hyväksyvät, myös kuuroista puhuttaessa (Jokinen 2002: 69).

2.1 Kuurot ja huonokuuloiset

Termi ”kuulovammainen” on yleiskäsite kaikille henkilöille, joilla on jonkin asteinen tai laatuinen kuulonalenema lievästä kuulonalenemasta kuuroon. Huonokuuloinen tarkoittaa henkilöä, jonka kuulovamma on osittainen, ja joka pystyy kommunikoimaan ja kuulemaan puhetta kuulolaitteen sekä huulioluvun avulla. Kuuroutunut-termillä tarkoitetaan puheen oppimisen jälkeen kuuroutunutta henkilöä. Kuuroutunut ei saa selvää puheesta pelkästään kuulon kautta, ei edes kuulokojeen avulla. Kuuroutunut useimmiten pärjää kommunikaatiossa puheella tukimenetelmin, joita voivat olla esimerkiksi kirjoitustulkkaus ja viitottu puhe. Termi ”kuuro” tarkoittaa syntymässään tai varhaislapsuudessaan kuuroutunutta henkilöä. Hän ei erota puhetta edes kuulokojeen avulla. Kuuron ensikieli on usein viittomakieli, jolla hän pääasiassa kommunikoi. Nykyään Suomessa suurin osa kuuroina tai vaikeasti kuulovammaisina syntyneistä lapsista leikataan sisäkorvaistutekäyttäjiksi. (Kuuloliitto ry a.) Ikäkuulo tarkoittaa ikääntymisestä johtuvaa kuulon heikkenemistä (Kuuloliitto ry b).

Kuulovammoja voidaan luokitella kuulon aleneman asteen mukaan. Normaalin kuulon rajana pidetään 10–20 desibelin tasoa. Sosiaalisen kuulemisen rajana pidetään 30 desibelin tasoa, jossa keskustelun seuraaminen ja siihen osallistuminen voivat olla vaikeaa. Puhekuulon rajana pidetään 60–65 desibelin tasoa, jossa henkilö pystyy kuulemaan ja ymmärtämään puhetta noin metrin etäisyydeltä. Kuurouden rajana pidetään 85–90 desibelin kuulon tasoa. (Kuuloliitto ry a.) WHO jakaa kuulovammat neljään vaikeusasteeseen: lievä, keskivaikea, vaikea ja erittäin vaikea (WHO 1991: 2).

Kuulovamman laatu	Kuulotaso, dB, BEHL 0.5 – 2 kHz (BEHL = paremman korvan kuulotaso laskettuna 0.5, 1, 2 ja 4 kHz keskiarvona)	Toiminnanvaja
Normaali kuulo	alle 25	ei kuulemisen vaikeutta tai se on hyvin vähäistä, kuulee kuiskauksen
Lievä	26–40	kuulee normaalin puheen 1 m etäisyydeltä, voi hyötyä kuulolaitteesta
Keskivaikea	41–60	kuulee äänekkään puheen 1 m etäisyydeltä, kuulokojetta suositellaan
Vaikea	61–80	saattaa kuulla huudetun puheen, kuulokoje, huulioluku, viittomat
Erittäin vaikea	yli 80	ei kuule puhetta edes huudettuna, kuulokoje saattaa auttaa ymmärtämään sanoja, huulioluku, viittomat

Taulukko 1. Kuulovammojen vaikeusasteet (WHO 1991: 2 mukaillen)

2.2 Kuurosokeat

Kuurosokeilla henkilöillä on sekä kuulo- että näkövamma. Pohjoismaisen määritelmän mukaan kuurosokeus määritellään toiminnallisesti, eikä henkilö ole välttämättä täysin kuuro ja sokea ollakseen kuurosokea. (Suomen Kuurosokeat ry a.) Kuurosokeat hyödyntävät näkönsä ja kuulonsa tilanteen mukaan kommunikaatiossa puhuttuja ja viitottuja kieliä sekä kuulo-, näkö- ja tuntoaistiin perustuvia menetelmiä (Suomen Kuurosokeat ry b). Osa kuurosokeista on viittomakielisiä, ja heille viitotaan tilanteen mukaan esimerkiksi taktiisesti eli kädestä käteen, jolloin tiedon vastaanotto perustuu tunto- ja liikeaistimukseen (Suomen Kuurosokeat ry c; Lahtinen 2006: 183).

2.3 Viittomakieli ja viittomakieliset

Yleensä kun puhumme kielestä, ajattelemme useimmiten puhuttua ja kirjoitettua kieltä. Nämä eivät ole kuitenkaan ainoat kielet, joita ihmiset pystyvät käyttämään kommunikaatiossa, vaan viittomakielet ovat myös yksi kielen muoto. Viittomakieli ei ole kehittynyt apuvälineeksi, vaan samalla tavalla käytetyksi kieleksi, kuten puhuttu kieli on kehittynyt kuulevien ihmisten yhteisössä. Vaikka viittomakielet poikkeavat monelta osin puhutuista kielistä, ne ovat silti kaikin tavoin täysivaltaisia ja luonnollisia kieliä. Molemmat kielet ovat tasavertaisia ihmisen kielikyvyn ilmenemismuotoja. (Malm & Östman 2000: 9–10, 31.) Viittomakieli on visuaalinen kieli, ja sen vastaanottaminen perustuu näköaistiin (Wallenius-Penttilä 2020: 80). Myös viittomakielillä on omat kielioppinsa ja rakenteensa. Viittomakieli koostuu käsien liikkeistä, ilmeistä sekä suun ja vartalon liikkeistä. Viittomakielissä on myös murteita ja arkityylejä yleiskielen lisäksi. (Suomen viittomakielet.)

Viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli (Kuurojen Liitto ry a). Suomen kansallisia viittomakielisiä ovat suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli (Oikeusministeriö). Suomalaista viittomakieltä äidinkielenään käyttäviä on noin 5500, joista kuuroja on noin 3000. Suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäviä kuuroja on noin 100. (Kuurojen Liitto ry a.) Viittomakieltä käyttävät voidaan jaotella kolmeen pääryhmään. Ensimmäiseen ryhmään luetaan ne henkilöt, joille suomalainen viittomakieli on äidinkieli tai ensikieli, toiseen he, joille se on toinen kieli, ja kolmanteen he, joille se on vieras kieli. Tämä jaottelu perustuu siihen, keneltä ja milloin viittomakieli on omaksuttu. (Jokinen 2000: 79–81; Kuurojen Liitto ry 2009: 7.)

Viittomakielisyys ei ole riippuvainen kuulon asteesta, vaan viittomakielen käytöstä ja viittomakieliseen yhteisöön samaistumisesta (Kuurojen Liitto ry a). Viittomakielinen tarkoittaa Kuurojen Liiton viittomakielitoimikunnan vuonna 1999 laatiman määritelmän mukaan kuuroa, kuulevaa tai huonokuuloista, jonka äidinkieli tai ensikieli on suomalainen viittomakieli. Viittomakielinen käyttää arjessaan eniten viittomakieltä, ja hän on oppinut sen ensimmäisenä kielenään ja hallitsee sen parhaiten. Tässä ryhmässä äidinkielisiä ovat he, jotka omaksuvat viittomakielen sitä käyttäviltä vanhemmiltaan varhaislapsuudessaan. Ensikielisiä ovat he, jotka omaksuvat viittomakielen kuulevilta vanhemmiltaan, jotka ovat opetelleet sen vasta aikuisena. Näiden ryhmien välissä ovat ne kuulevien vanhempien lapset, jotka omaksuvat viittomakielen varhaislapsuudessa viittomakieliseltä sisarukselta tai kodin ulkopuoliselta viittomakieliseltä. Osittain viittomakielisten

ryhmään kuuluvat myös henkilöt, jotka käyttävät viittomakieltä valtakielensä ohella, esimerkiksi huonokuuloiset, joilla on viittomakielisiä ystäviä, ja jotka samaistuvat heihin. Viittomakieliselle valtakieli, eli suomi tai ruotsi, on toinen kieli, joka opitaan viimeistään koulussa. (Jokinen 2000: 79–81.)

Viittomakieltä toisena kielenään käyttävien ryhmään kuuluvat viittomakielisten lasten kuulevat vanhemmat sekä monet huonokuuloiset, jotka käyttävät viittomakieltä oman äidinkielenä lisäksi. Viittomakieli on toinen kieli myös kuuleville ammatti-ihmisille, jotka työskentelevät viittomakielisten parissa. Heitä ovat esimerkiksi viittomakielentulkit ja kuulovammaisten erityisopettajat. Viittomakieli on vieras kieli heille, jotka opiskelevat sitä esimerkiksi harrastuksena. (Jokinen 2000: 81.) Kuurojen Liitto määrittelee viittomakieltä toisena kielenä käyttävien ryhmään lapsuudessa puhutun kielen tai toisen viitotun kielen rinnalla viittomakielen oppineet henkilöt. Aikuisena viittomakielen oppineet henkilöt käyttävät myös viittomakieltä vieraana kielenä. (Kuurojen Liitto ry 2009: 7.)



Kuvio 1. Kaavio viittomakieltä käyttävien ryhmästä (Jokista 2000: 80 mukaillen)

2.4 Viittomakielisten oikeudet

Viittomakielisten kielelliset ja kulttuuriset oikeudet otetaan huomioon muun muassa Suomen perustuslaissa (731/1999), viittomakielilaissa (359/2015), yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä laissa vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta (133/2010). Suomen perustuslain mukaan henkilöiden, jotka käyttävät viittomakieltä sekä jotka tarvitsevat vammaisuuden vuoksi tulkittamis- ja käännösapua, oikeudet turvataan lailla (Suomen perustuslaki 731/1999 17 §). Viittoma-

kielilain (359/2015) tarkoituksena on viittomakieltä käyttävien kielellisten oikeuksien toteutumisen edistäminen (§ 2). Laissa viittomakieltä käyttävällä tarkoitetaan henkilöä, jonka oma kieli on viittomakieli (§ 1). Lain mukaan viranomaisten tulee edistää toiminnassaan viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia käyttää viittomakieltä sekä saada tietoa viittomakielellä (§ 3). Viittomakielisten oikeudesta käyttää viittomakieltä tai viranomaisen järjestämästä tulkkauksesta ja kääntämisestä säädetään monessa muussa laissa, kuten potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (§ 4). (Viittomakielilaki 359/2015.)

Myös optikoita koskevan potilaslain (785/1992) mukaan potilaalla on oikeus saada äidinkieltensä, kulttuurinsa ja yksilölliset tarpeensa mahdollisuuksien mukaan huomioivaa hoitoa ja kohtelua (§ 3). Potilasta tulee hoitaa lain mukaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan tai muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla (§ 6). Potilaalla on oikeus saada tietoa hänen hoitoonsa liittyvistä asioista ymmärrettävällä tavalla, ja tulkkauksesta tulee mahdollisuuksien mukaan huolehtia, jos potilaalla ei ole mahdollisuutta tulla ymmärretyksi aisti- tai puhevian takia (§ 5). (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) kieltää syrjinnän muun muassa kielen ja vammaisuuden perusteella (§ 8), ja velvoittaa viranomaiset (§ 5), koulutuksen järjestäjät (§ 6) ja työnantajat edistämään yhdenvertaisuutta (§ 7) (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014). Yhdistyneiden kansakuntien vammaisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen tarkoitus on edistää ja taata vammaisille henkilöille perusvapaudet ja ihmisoikeudet täysimääräisesti ilman syrjintää. Viittomakieliin liittyviä artikloja ovat muun muassa artikkelit 2, 21 sekä 24. Artiklan 2 mukaan kieliä ovat puhutut kielet sekä viittomakielet. Viittomakielen käyttö tulee artikkelin 21 mukaan tunnustaa, ja sen käyttöä tulee edistää. Lisäksi artikkelin mukaan viittomakielisillä on oikeus sanan- ja mielipiteenvapauteen, mukaan luettuna vapauteen etsiä ja vastaanottaa tietoa käyttäen artikkelissa 2 määriteltyjä viestintämuotoja. Artiklassa 21 esimerkiksi kehoitetaan yksityisiä tahoja antamaan tietoa saavutettavassa ja käyttökelpoisessa muodossa. Artiklan 24 mukaan viittomakielen oppimista sekä kuurojen yhteisön kielellistä identiteettiä tulee edistää, ja kuurojen opetus tulee toteuttaa parhaalla mahdollisella kielellä tai kommunikaatitavalla. (Yhdistyneet kansakunnat 2016.)

2.5 Muut kommunikointitavat

Itsenäisten kielten, kuten puhutun kielen ja viittomakielen, lisäksi on olemassa muitakin kommunikaatitapoja. Viitottu puhe ja tukiviittomat ovat viittomakommunikaatitapoja.

(Kuuloliitto ry c.) Ne perustuvat puhutun kielen lauserakenteeseen, eivätkä ole itsenäisiä kieliä (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010: 22). Lisäksi ihmiset voivat kommunikoida esine- tai kuvakommunikaatiotavoilla, kuten esineiden, kuvien ja muiden graafisten merkkijärjestelmien avulla. (Kuuloliitto ry c.)

Huonokuuloiset sekä aikuisena kuuroutuneet käyttävät eniten kommunikaatiossa puhekommunikaatiota sekä huuliolukua ja viitottua puhetta. Huulioluku tarkoittaa huulten, kielen ja leuan liikkeiden perusteella tehtyä päättelyä puheen sisällöstä. Päättelyn tukena käytetään lisäksi eleitä, ilmeitä, kehonkieltä sekä tilannevihjeitä. Huulioluku voi olla haastavaa, sillä esimerkiksi suomen kielessä monet äänteet näyttävät samalta, eivätkä kaikki äänteet ole näönvaraisesti erotettavissa. Huulioluku onnistuu parhaiten kahdenkeskisessä kommunikaatiossa. Kasvojen tulisi olla samalla tasolla sekä tarpeeksi lähellä toisiaan, ja valaistuksen tulisi kohdistua puhujan kasvoihin eikä esimerkiksi tulla puhujan takaa. (Kuuloliitto ry c.)

Viitottu puhe tukee usein huuliolukua. Siinä viitotaan viittomakielen viittomia samanaikaisesti puheen kanssa, ja sanat lausutaan siinä joko ääneen tai äänettömästi huuliolla. Viitotussa puheessa käytetään puhutun kielen sanajärjestystä, ja esimerkiksi monet pronominit ja partikkelit ilmaistaan vain huuliolla. (Kuuloliitto ry c.) Tukiviittomia käytettäessä viittomia ei käytetä yhtä systemaattisesti ja kattavasti kuin viitotussa puheessa, vaan osaa sanoista tuetaan sama- tai lähimerkityksisellä viittomalla. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010: 22.) Huulioluvun tukimenetelmänä voidaan käyttää myös sormiaakkosviestintää, jossa käytetään viittomakielen sormiaakkosia. Siinä sormitetaan jokaisen sanan alkukirjain, tai jos alussa on monta konsonanttia, sormitetaan ne kaikki. Lisäksi vaikeasti ymmärrettäviä huulioita sisältävät sanat voidaan sormittaa kokonaan. (Kuuloliitto ry c.)

Vanhempi sukupolvi käyttää suomalaisen viittomakielen lisäksi paljon viitottua suomea, sillä heidän nuoruudessaan viitottu puhe sekä suomen kieli olivat valta-asemassa, ja esimerkiksi koulussa kaikenlainen viittominen oli kiellettyä (Suomen viittomakielet). Suomessa oli vallalla 1800-luvun lopusta 1970-luvulle asti oralismin kausi, jolloin kuu-rojen opetuksessa koulussa keskityttiin puheen tuottamiseen, ja viittomakielen käyttö koulussa oli jopa rangaistava teko. Puhekieltä pidettiin kehittyneempänä ja korkeampi-tasoisena kommunikaatiotapana kuin viittomakieltä. (Salmi & Laakso 2005: 144, 165, 169–170, 175.)

2.6 Kuulon apuvälineet

Huonokuuloiset voivat hyötyä kuuloa vahvistavista apuvälineistä kuten kuulokojeista. Kuulokojetyppejä ovat esimerkiksi korvantauskoje ja korvakäytäväkoje. Kuulokoje vahvistaa ääniä, jotka siirtyvät korvaan. Puheäänien vahvistumisen lisäksi kuulokoje vahvistaa ympäristöstä kuuluvia ääniä, minkä takia kuulokojeen käyttö vaatii totuttelua. (Kuuloliitto ry d.) Joissakin tilanteissa käyttäjän voi olla helpompi sulkea kuulokoje ja kommunikoida muilla tavoilla, kuten esimerkiksi viittomakielellä tai huulioluvulla. (Viita & Huttunen & Sorri 1998)

Kuulokojeissa olevan vastaanottokelan avulla on mahdollista vastaanottaa ääniä induktiosilmukan kautta. Induktiosilmukalla tarkoitetaan äänensiirtojärjestelmää, jonka avulla ääni siirtyy mikrofoniasta kuulolaitteeseen hyödyntämällä sähkömagneettista kenttää. Järjestelmän avulla häiriöttömät äänisignaalit siirtyvät suoraan kuulolaitteeseen, jolloin puheen ymmärrettävyys sekä kuuntelukokemus parantuvat. Induktiosilmukoita käytetään esimerkiksi katsomoissa, auditorioissa sekä juhla- ja kokoustiloissa. (Helsingin kaupungin induktiosilmukkaohje 2013: 1–2.)

Sisäkorvaistute eli kokleaimplanti on leikkauksessa asetettava kuulon apuväline, jolla toimimaton sisäkorva ohitetaan (Wilson & Dorman 2008). Suurin osa sisäkorvaistuteleikkauksista tehdään Suomessa aikuisille (Kuuloliitto ry e). Suomessa noin 95 prosentille vaikeasti kuulovammaisina tai kuuroina syntyneille lapsille asetetaan sisäkorvaistute (Kuuloliitto ry a). Kuurojen Liiton kannanotossa sisäkorvaistutteen liittyen vuonna 2003 korostettiin, että lapsen ensikielen ja sosiaalisten taitojen kehitys tulee turvata. Puhutusta kielestä ei välttämättä tule lapselle luonnollinen ensikieli, ja liitto muistutti, että viittomakieli usein myös nopeuttaa istutteen saaneiden lasten puheen ja puhutun kielen sekä sosiaalisten taitojen oppimista. (Salmi & Laakso 2005: 461.) Koska etukäteen ei voida tietää, miten istutteen käyttö onnistuu, ja kuinka lapsen puhekieli kehittyy, tulisi lapsella olla mahdollisuus oppia sekä puhuttu että viitottu kieli. Kak-sikielisyydestä on hyötyä erilaisissa ympäristöissä esimerkiksi tilanteissa, joissa istutetta ei voi käyttää tai istute rikkoontuu. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010: 32.)

2.7 Tulkkauspalvelut

Tulkkauspalvelulain (133/2010) mukaan Suomessa asuvilla henkilöillä (§ 2), jolla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma (§ 5), on oikeus käyttää palvelunkäyttäjälle maksutonta (§ 10) Kansaeläkelaitoksen järjestämää tulkkauspalvelua (§ 2, 9),

ellei sopivaa tulkkausta järjestetä jonkin muun lain nojalla (§ 3). Tulkkauspalvelun tarkoitus on edistää vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia yhdenvertaiseen toimimiseen yhteiskunnan jäsenenä (§ 1). (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.)

Tulkkauspalvelulaissa (133/2010) tulkkauksella tarkoitetaan viestin välittämistä viittomakielellä tai jollakin muulla kommunikaatiota selventävällä menetelmällä (§ 4). Tulkkauspalvelua on oikeus käyttää työssä käymiseen, opiskeluun, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, asiointiin, harrastamiseen ja virkistykseen (§ 5). Tulkkausta voi saada lähi- tai etätulkkauksena (§ 8). Kuulovammaisella henkilöllä on oikeus saada vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuodessa (§ 6). Oikeutta palveluun tulee hakea kirjallisesti Kansaneläkelaitokselta (§ 13), ja hakemukseen tulee liittää sosiaali- tai terveyshuollon asiantuntijan tai muun asiantuntijan lausunto muun muassa siitä, millainen vamman laatu ja tulkkauksen tarve hakijalla on (§ 14). Mikäli 180 tuntia tulkkausta kalenterivuodessa ei riitä, henkilö voi hakea lisätunteja, joita myönnetään lisätarpeen mukaan (§ 6). (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.) Tulkkipalvelun asiakas tilaa tulkin Kansaneläkelaitoksen Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kautta esimerkiksi verkkolomakkeella, tekstiviestillä tai soittamalla (Kansaneläkelaitos).

Tulkiksi (AMK) voi opiskella Diakonia-ammattikorkeakoulussa (Diak) sekä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa, ja koulutuksen laajuus on 240 opintopistettä (Humak). Jyväskylän yliopistossa voi opiskella viittomakielen asiantuntijan kandidaatti- ja maisteriohjelmassa humanististen tieteiden kandidaatiksi ja filosofian maisteriksi (Jyväskylän yliopisto). Suomenruotsalaisen viittomakielen tulkeille puolestaan ei ole tarjolla koulutusta (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010: 44). Opetusministeriön rahoittamassa suomenruotsalaisen viittomakielen elvytysprojektissa ”Lev i vårt språk” on ollut mukana myös Humanistinen ammattikorkeakoulu, ja projektin toinen osa keskittyi vuosina 2018–2020 kaksivuotiseen tulkkikoulutukseen (Lev i vårt språk). Tulkki ei kuitenkaan ole suojattu ammattinimike. Kuka tahansa voi siis harjoittaa tulkin ammattia, joten kaikilla alan työntekijöillä ei ole välttämättä koulutusta tulkkaukseen. (Rainò & Vik 2020: 21.) Tulkkausta eivät käytä pelkästään viittomakieliset, vaan myös kuulevat, jotka tarvitsevat viittomakielentulkkia, koska eivät osaa viittomakieltä (Kalela 2010: 11).

Monet tulkkien ammattiliitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännösten, jossa määritellään asioimistulkin eettiset ohjeet, ja jäsenten tulee noudattaa ohjeita. Säännösten mukaan tulkillä on salassapitovelvollisuus, eikä tulkki saa väärinkäyttää mitään tulkkauksen kautta saatua tietoa. Tulkki ei saa ottaa vastaan tehtävää, johon hän on

esteellinen tai hänellä ei ole siihen riittävää pätevyyttä. Tulkin tulee valmistautua tehtäväänsä, ja tulkatessa tulkki toimii puolueettomana viestinvälittäjänä. Tulkin tulee tulkata kattavasti, eikä jättää mitään tulkkaamatta tai lisätä mitään asiaankuulumatonta. Tulkin tulee kertoa tulkkaustilanteessa seikoista, jotka vaikeuttavat tulkkausta. Tulkin tulee toimia tilanteeseen ja toimeksiantoon sopivalla tavalla, eikä tulkki saa antaa tunteidensa, mielipiteidensä ja asenteidensa vaikuttaa työhönsä. Tulkki ei ole tulkattavan avustaja, eikä hän ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaukseen liittyviä tehtäviä. Tulkin tulee toimia siten, ettei aiheuta haittaa ammattikuntaansa, ja tulkin tulee kehittää jatkuvasti omaa ammattitaitoaan. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.)

3 Asiakaskeskeinen palveluiden kehittäminen

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys termeinä mielletään usein synonyymeiksi, vaikka ne tarkoittavat hieman eri asioita. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakas ei ole pelkästään palvelun kehittämisen kohteena, vaan osallistuu suunnittelutoimintaan palveluntarjoajan kanssa. (Virtanen ym. 2011: 18–19.) Palveluita kehittäessään yritysten tarkoitus ei ole keksiä, miten tulisi toimia, jotta yrityksen palvelut olisivat houkuttelevia, vaan huomio kiinnitetään siihen, mitä asiakkaat oikeasti haluavat palvelulta (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 19). Asiakaskeskeisessä palvelun kehittämisessä kehitystä ohjaa asiakkaan tarve, ja asiakasta kuullaan suunnitteluvaiheessa. Asiakas ei kuitenkaan itse vaikuta lopulliseen toteutukseen. Myöskään aloite kehitystyöhön ei tule asiakkaalta, vaan asiakas kommentoi olemassa olevia palveluita yleensä mielipide- ja laatumittauksilla. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä asiakas on puolestaan mukana koko prosessissa. (Virtanen ym. 2011: 36.)

3.1 Asiakaskokemus

Yksi palveluiden keskeisimmistä asioista on se, miten asiakas kokee palvelun. Siihen kuuluvat tapahtumat ennen palvelua, palvelun helppokäyttöisyys, laatu asiakaspalvelussa sekä luotettavuus. (Tuulaniemi 2011: 74.) Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaan yrityksestä muodostamaa näkemystä, joka koostuu kohtaamisten, tunteiden ja mielikuvien yhdistelmästä. Asiakaskokemuksen lopullinen muovautuminen on aina asiakkaan omaa tulkintaa, joten yritykset eivät täysin pysty vaikuttamaan sen muodostumiseen. (Löytänä & Korteso 2011: 11, 19; Tuulaniemi 2011: 26.)

Asiakaskokemus on kokonaisvaltainen, monitasoinen ja subjektiivinen kokemus (Saarijärvi & Puustinen 2020: 20–21, 70). Tuulaniemen (2011) mukaan asiakaskokemus

muodostuu kolmesta tasosta, joita ovat toiminta, tunteet sekä merkitykset. Toiminnan taso on palvelun peruspilari. Siihen sisältyvät palvelun prosessin sujuvuus, saavutettavuus, tehokkuus sekä ennen kaikkea palvelun onnistuminen asiakkaan tarpeisiin vastaamisessa. Palvelua kulutettaessa syntyy kokemus palvelun miellyttävyydestä, helpoudesta, kiinnostavuudesta ja koskettavuudesta. Ne luovat palvelun tunnetason. Asiakaskokemuksen merkitystasoa pidetään asiakaskokemuksen ylimpänä tasona. Merkitystasolla on mahdollista luoda kokemuksesta henkilökohtaisempi, asiakkaan identiteettiin liittyvä kokemus. Siihen liittyvät myös kulttuuriset koodit, unelmat ja oivallukset. (Tuulaniemi 2011: 74.)

Kasvaneen kilpailun myötä hyvän asiakaskokemuksen merkitys on korostunut, ja se on yksi yritysten tärkeimmistä kilpailukeinoista. Kun yritysten tarjoamat tuotteet ja palvelut eivät juurikaan eroa toisistaan, ainoa keino pärjätä markkinoilla on asiakasymmärrys ja parempien asiakaskokemusten luominen. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 22.) Hyvä asiakaskokemus ei ole pelkästään asiakkaan miellyttämistä, vaan tärkeintä on löytää parhaat ratkaisut asiakkaan kannalta (Saarijärvi & Puustinen 2020: 20–21, 26).

Hyvä asiakaskokemus vaikuttaa myös yrityksen toimintaan ja tulokseen positiivisesti monella osa-alueella. Se luo vähemmän reklamaatioita, kustannuksia sekä parantaa työntekijöiden tyytyväisyyttä työntekoon. Hyvän kokemuksen saanut asiakas monesti kehuu palvelua toiselle, ja näin ollen markkinoinnin tarve vähenee. Asiakaskokemus on käytännön tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 26.)

3.2 Palvelumuotoilu

Yksi tapa kehittää asiakaskokemusta on palvelumuotoilu. Sen avulla asiakkaille luodaan parempia, monipuolisempia ja toimivampia palvelukokemuksia muotoilun menetelmiä käyttäen. Palvelumuotoilun avulla asiakkaiden tiedostamattomatkin tarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon. (Löytänä & Korteso 2011: 118–119.) Palvelumuotoilun keinoin yrityksen toimintaa on mahdollista kehittää niin, että se menestyy koko ajan muuttuvasta kilpailuympäristöstä huolimatta (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 48).

Muotoilu on tavanomaisesti liitetty visuaaliseen toimintaan, jonka avulla tuotteen tai palvelun ulkomuoto ja identiteetti muovautuvat prosessin loppuvaiheilla. Muotoilun ymmär-

rys ja käyttäminen laajemmasta näkökulmasta on luonut uuden lähestymistavan kehittää yritysten tuotekehitysprosesseja sekä liiketoimintaa. Palvelumuotoilun kehittymiseen on siis vaadittu muotoilualan uudistumista. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 31.) Palvelumuotoilussa palvelut kehittyvät, kun muotoilun näkökulmat yhdistetään perinteisiin palveluiden kehityksessä käytettyihin menetelmiin (Tuulaniemi 2011: 24).

Suomessa palveluiden merkitys bruttokansantuotteeseen on merkittävä, tällä hetkellä noin 70 %. Palveluiden vaikutus kansantalouden rakenteeseen nousee jatkuvasti. Yritysten on täytynyt muuttaa strategiaansa palvelulähtöisempään suuntaan, jonka takia viimeisien vuosien aikana palvelumuotoilu on saavuttanut vahvan aseman palvelukehittämisessä Suomessa sekä monissa muissa maissa. Yritykset, jotka panostavat asiakaskokemukseen ja tuntevat asiakkaiden tarpeet, menestyvät paremmin. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 16–18, 20–21.) Yhtenä syynä palvelumuotoilun suosiolle palveluiden kehittämisen menetelmänä voidaan pitää sen tehokkuutta (Ahonen 2017: 34).

Globalisaatio sekä internetin käyttö on mahdollistanut sen, että palveluita pystytään tarjoamaan ja käyttämään riippumatta ajasta ja paikasta (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 19). Sosiaalisen median avulla tieto yritysten laadukkuudesta ja palvelun tasosta leviää nopeasti. Hyvien arvosteluiden ja suositusten avulla yritys tavoittaa uusia maksavia asiakkaita. (Ahonen 2017: 12.)

Kuluttajien arvostus on siirtynyt tuotteista palvelukokemukseen, sillä tekninen lopputulos yritysten kesken on samankaltaistunut (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 22–23; Ahonen 2017: 12; Watkinson 2013: 10). Jotta palveluita voidaan kehittää tuottamaan asiakkaalle mahdollisimman paljon lisäarvoa, on selvitettävä, miksi ja mitä palveluita asiakas tarvitsee. Palvelumuotoilun avulla palveluita kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa, jolloin palvelut kehittyvät vastaten aidosti asiakkaiden tarpeisiin. (Ahonen, 2017: 35, 49.) Palvelumuotoilun peruseriaate onkin palvelun kehittäminen siten, että kehittämiseen osallistuu palvelun eri osapuolet (Tuulaniemi 2011: 116).

Palvelumuotoiluprosessissa palvelukokonaisuus kuvataan palvelupolun avulla. Palvelupolku pitää sisällään koko prosessin, jonka asiakas käy läpi palvelua kuluttaessaan. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 35.) Palvelupolun avulla asiakkaan kulukema matka palvelun parissa jaetaan palvelutuokioihin, jolloin palvelun kehittäminen jakautuu useampaan osaan ja mahdolliset ongelmakohdat tulevat helpommin esiin. Jokainen palvelutuokio puolestaan sisältää lukuisia palvelun kontaktipisteitä. (Tuulaniemi

2011: 78; Ahonen 2019: 42.) Palvelumuotoiluprosessi sosiaali- ja terveysalalla on toteutettava niin, että se huomioi työmenetelmissään alan tarkat säädökset ja lait. Työmenetelmä valitaan tapauskohtaisesti riippuen sen käyttöympäristöstä ja tarpeesta. Prosessin tavoitteena ei kuitenkaan ole työmenetelmien käyttö, vaan hyöty, joka niiden avulla saavutetaan. (Ahonen 2017: 41.)

Palvelupolkuun kuuluvat palvelutuokiot ovat pieniä palvelukokonaisuuksia koko palvelun kuluttamisen aikana. Palvelutuokiot koostuvat kontaktipisteistä, joita ovat ympäristöt, ihmiset, esineet sekä toimintatavat. Kaikki ulottuvuudet, mitä asiakkaan on mahdollista aistia palvelun aikana, ovat kontaktipisteitä. Niiden avulla halutaan puhutella asiakasta. (Tuulaniemi 2011: 79–80; Ahonen 2017: 43.) Palvelupolun kontaktipisteet suunnitellaan muodostamaan selkeä, johdonmukainen ja yhdenmukainen asiakaskokemus (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 35).

Palvelupolku voidaan jakaa esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Esipalvelulla tarkoitetaan vaihetta, jolloin asiakas on ensimmäisen kerran kontaktissa yrityksen kanssa. Kontakti on voinut tapahtua esimerkiksi puhelimitse tai internetissä. Ydinpalvelun vaiheessa asiakas saa varsinaisen palvelun ja sille arvon. Jälkipalvelu tarkoittaa asiakkaan kontaktia yritykseen palvelutapahtuman jälkeen. Jälkipalveluun kuuluvat esimerkiksi asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011: 78–79; Ahonen 2017: 42.)

3.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Asiakaspalvelutilanteessa pätee samat säännöt, kuin ihmisten kohtaamisessa yleensä. Ainoana erona niissä on se, että asiakaspalvelutilanteessa kanssakäymiseen liittyy jokin tuote tai palvelu. (Kannisto & Kannisto 2008: 6; Mönkkönen 2018: 17.) Asiakaspalvelutilanne on asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija edustaa toiminnassaan yritystä ja sen arvoja (Aarnikoivu 2005: 16).

Jokaiselle muodostuu omanlainen tapa lähestyä ja olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Mönkkösen (2018) mukaan tärkeintä asiakaspalvelutilanteessa on olla oma itsensä ja kohdata toinen ihminen hyvällä asenteella. Pelkästään sanattomat viestit ja olemus kertovat paljon ihmisestä ja vuorovaikutustilanteesta. (Mönkkönen 2018: 21–22.) Osaava asiakaspalvelija on varma tekemisestään, jolloin asiakaskohtaamisiin ei liity epävarmuutta. Asiakaspalvelutilanteessa hän pystyy keskittymään asiakkaan tarpeisiin, eikä ole tarvetta keskittyä itseensä. (Aarnikoivu 2005: 81.)

Hyvään palveluun kuuluu asiakkaan kunnioittaminen, huomioiminen sekä tasavertainen kohtelemine. Tervehtiminen on osa kunnioitusta samoin kuin silmiin katsominen sekä ystävällisesti puhuttelemine. (Kannisto & Kannisto 2008: 14; Mönkkönen 2018: 16.) Palvelun tulee olla luotettavaa, asiantuntevaa ja ennen kaikkea vastata asiakkaan tarpeisiin. On tärkeää kertoa asiakkaalle myös siitä, jos hänen tarpeitansa ei pystytä toteuttamaan. Asiakaspalvelun päätavoite on tyytyväinen asiakas, jolloin hän todennäköisimmin palaa asiakkaaksi myös uudelleen. (Kannisto & Kannisto 2008: 14; Lehtonen 2002: 59.)

3.4 Kuuron asiakaspalvelu

Kuuron asiakkaan kohtaamisessa katsekontaktin luominen on tärkeää. Huomion kiinnittämisessä voi hyödyntää kädenheilautusta tai kevyttä kosketusta olkapäälle. (Kuurojen Liitto ry 2019: 20; Kuurojen Liitto ry b: 2.) Jos paikalla ei ole tulkkia, kommunikointi voi tapahtua kirjoittamalla tai huulilतालukien (Kuurojen Liitto ry b: 2). Viittomakieliselle suomen kieli on usein opittu vasta toisena kielenä, ja kirjoitetun kielen taito saattaa vaihdella. Siksi aluksi kannattaa käyttää lyhyitä ja selkeitä lauseita. (Wallenius-Penttilä 2020: 75–76; Kuurojen Liitto ry b 2019: 20.) Kirjoittamisessa voidaan hyödyntää perinteisen kynän ja paperin lisäksi esimerkiksi puhelinta (Wallenius-Penttilä 2020: 76).

Kuurojen huulilतालuvun taito vaihtelee suuresti (Wallenius-Penttilä 2020: 76). Huulilta lukeminen on raskasta, eikä se sovellu pitkäkestoiseen kommunikointiin (Kuurojen Liitto ry b: 2). Kaikki äänteet eivät näy suun liikkeissä, ja suomen kielessä äänteistä näkyviä on vain 50 %. Huulilतालuku on siis pitkälti arvaamista ja siksi epätarkkaa (Kuuloliitto ry c.) Jos asiakas kuitenkin lukee huulilta, esimerkiksi toisen kommunikointitavan tukena, puhuessa kasvot tulisi pitää suoraan asiakasta kohti, ja puheen tulisi olla rauhallista. Ylikorostamista ja tarpeetonta huutamista kannattaa välttää, sillä se muuttaa huuliota. (Wallenius-Penttilä 2020: 76.) Kuurot osaavat yleensä tulkita ilmeitä ja eleitä paljon. Asiakaspalvelijan rauhallisuus, ystävällisyys ja auttamisen halu välittyvät helposti eleiden ja ilmeiden sekä olemuksen kautta. Kuulevat saattavat herkästi yrittää viittoa, ja joskus viittomat ovat myös oikeanlaisia, sillä viittomat perustuvat usein siihen, miltä asia näyttää. Kuurot arvostavat myös usein tällaista vieraille alueelle heittäytymistä. (Wallenius-Penttilä 2020: 76–77.)

Kuuroilla on oikeus tulkkauspalveluun, joten tulkkina tulisi käyttää ammattilaista aina kun se on mahdollista. Tulkki on puolueeton ja vaitiolovelvollinen ammattilainen, jonka tehtävänä on varmistaa jokaisen kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen. Esimerkiksi lasta

ei kannata käyttää tulkkina, sillä lapsen sanavaraston ei voida olettaa olevan saman tasoinen kuin ammattilaistulkin. (Rönneberg 2020: 16.) Tulkkaustilanteessa vain viittomakielinen saatetaan mieltää tulkin asiakkaaksi, vaikka tulkin asiakkaita ovat tilanteessa kaikki. Jos tulkkaustilanne on vieras, se kannattaa kertoa, jolloin tunnelma saattaa vapautua ja tilanteessa voi saada ohjeistusta sopivaan toimintaan. (Wallenius-Penttilä 2020: 79–80.)

Tulkkaustilanteessa tulee puhua suoraan asiakkaalle, ei tulkille. Tulkki on vain kielen kääntäjä ja tulkkauksen asiantuntija, eikä hän puutu tai ota kantaa asiakkaan asioihin. (Wallenius-Penttilä 2020: 77, 80; Kuurojen Liitto b: 2.) Asiakkaalle puhuessa ei pidä käyttää asiakkaasta hän-muotoa. Tulkki tulkkaa kaiken minä-muodossa, eikä tarkoita tällä itseään, vaan viittomakielistä asiakasta, joka puhuu itsestään. Tulkin tulkatessa viittomakielelle puhuja voi jatkaa puhumista normaalisti, ja on tulkin vastuulla keskeyttää tai kysyä jos tilanne niin vaatii. Toimintaohjeita kerrottaessa tulisi kuitenkin kertoa ohjeet etukäteen ennen varsinaista toimintaa, jotta asiakas ehtii nähdä tulkin viittomisen. (Wallenius-Penttilä 2020: 80.)

4 Optikkoliike

Optikkoliikkeellä tarkoitetaan terveydenhuollon toimintayksikköä, jossa voi työskennellä optometristeja, optikoita, optisia myyjiä sekä silmätauteihin erikoistuneita erikoislääkäreitä. Optikkoliikkeessä hoidetaan silmäterveydenhuollon peruspalvelut, joihin kuuluvat esimerkiksi näköjärjestelmän toiminnan mittaaminen, silmien terveydentilan tutkiminen sekä yleisempien silmänsairauksien diagnosointi. (Näe ry a.) Optikkoliikkeessä tehdään näöntutkimuksia sekä sovitetaan piilolaseja (Metropolia). Optikkoliikkeessä myydään näkemisen tuotteita kuten silmälaseja, aurinkolaseja ja piilolinsskejä (Näe ry a). Liikkeiden palveluihin kuuluu usein myös lasien huoltaminen ja korjaus (Metropolia). Optometrian Eettisen Neuvoston laatimien toimintaohjeiden mukaan optikon tulee toimia lakien, asetusten, sosiaali- ja terveysministeriön, Valviran, aluehallintovirastojen sekä Optometrian Eettisen Neuvoston antamien ohjeiden mukaan. Optikon tulee toimia tehtävässään oikeudenmukaisella tavalla, ja kohdella jokaista ihmistä tasavertaisesti ja jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan. (Optometrian Eettinen Neuvosto 2014: 4.)

Optikkoliikkeen palvelupolun palvelutuokioita voivat olla ajanvaraus, näöntutkimus, kehys- ja linssivalinta sekä valmiiden lasien nouto. Palvelupolku voi alkaa yhteydenotolla optikkoliikkeeseen esimerkiksi näöntutkimuksen ajanvarauksella liikkeen nettisivuilla, soittamalla tai paikan päällä. Ennen näöntutkimusta asiakas ilmoittautuu paikalle, jolloin

tarkistetaan asiakkaan henkilöllisyys sekä selvitetään asiakkaan aikaisemmat lasitiedot. Näöntutkimuksessa tutkitaan silmän taittovirhe, silmien yhteisnäkö sekä määritetään silmälasitarve. (Latja & Virnes 2021.) Lisäksi optometrismi voi arvioida silmän terveydentilaa (Näe ry b). Uusia laseja varten valitaan sopiva kehys ja linssit, jotka mitoitetaan asiakkaalle yksilöllisesti. Valmiiden lasien noudossa ohjeistetaan silmälasien käyttö ja hoitaminen sekä taivutellaan kehys istuvaksi. Lisäksi palvelupolkuun voi kuulua jälkikontrolli, jolloin käydään läpi lasien toimivuus ja istuvuus sekä vastataan asiakkaan mahdollisiin kysymyksiin. (Latja & Virnes 2021.)

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kuurojen asiakkaiden kokemuksia näönhuollon palveluista, ja tavoitteena on kehittää optikkoliikkeen työntekijöiden ammattitaitoa kuurojen asiakkaiden palvelemisessa. Ammattitaidon kehittymisen myötä työn tavoitteena on myös parantaa kuurojen asiakaskokemusta heidän asioidessaan optikkoliikkeessä.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millaisia kokemuksia kuuroilla on optikkoliikkeessä asioimisesta?
2. Kuinka voisimme parantaa optikkoliikkeiden asiakaspalvelua siten, että kuurot saisivat hyvää ja heidän erityistarpeensa huomioivaa palvelua?

5.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineiston keräämisessä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, ja tulokset analysoitiin teemoittelun avulla. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, sillä siinä tutkittavaa kohdetta pyritään ymmärtämään kohteena olevien henkilöiden avulla. Aineiston keruu haluttiin toteuttaa siten, että haastateltavat pystyvät käyttämään omaa äidinkieltään.

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, minkälaisia kokemuksia, ajatuksia ja tunteita tutkimuksen kohteilla on tutkittavasta asiasta. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään saavuttamaan mahdollisimman laaja ja syvä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen tavoitteet on ilmaistu tutkimuskysymysten avulla. Tutkimuskysymyksiä on tyypillisesti kaksi tai kolme. (Puusa & Juuti

2020: 9–12, 195.) Laadullisen tutkimuksen menetelmiin kuuluu tutkimusaineiston perusteellinen analysointi, joten tutkimusaineiston kriteerinä ei pidetä tutkimusaineiston määrää vaan laatua (Eskola & Suoranta 2005: 18).

Laadullisen tutkimuksen tutkimusaineisto voidaan kerätä monilla tavoilla. On tyypillistä, että aineisto kerätään puheen muodossa, jolloin aineistonkeruumenetelmänä on haastattelu. Haastattelu voi olla yksilöhaastattelu tai ryhmähaastattelu. Tutkimusaineistoa voi kerätä myös havainnoimalla tai dokumenttiaineistojen avulla. Dokumenttiaineistoja ovat esimerkiksi päiväkirjat, sanomalehdet tai valokuvat. Eri aineistonkeruumenetelmien yhdistely on myös mahdollista. (Puusa & Juuti 2020: 13–14; Vilkkä 2015: 122.)

Laadullisen tutkimuksen aineiston keräämisessä käytetyimpiä ovat eri haastattelumuodot (Puusa & Juuti 2020: 103). Erot haastattelutyypeissä perustuvat lähinnä niiden strukturointiasteeseen (Hirsjärvi & Hurme 2001: 43). Haastattelu voi olla strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu tai avoin haastattelu. Strukturoitu haastattelu voi olla lomake, jossa kysymykset ovat kaikille samat ja vastausvaihtoehdot voivat olla valmiina. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole vaan haastateltavat vastaavat omin sanoin. Teemahaastattelussa haastattelun teema-alueet ovat ennalta määrättyjä, ja kysymykset voivat olla eri muodossa haastateltaville. Avoimessa haastattelussa haastattelun aihe on ennalta sovittu, mutta haastateltava puhuu vapaasti. Avointa haastattelua voidaan täydentää teemahaastattelulla. (Vilkkä 2015: 123–124; Eskola & Suoranta 2005: 86.)

Puolistrukturoidun yksilöhaastattelun avulla on mahdollista saada selville haastateltavien omakohtaisia kokemuksia tutkittavasta aiheesta (Vilkkä 2015: 123). Haastattelukysymykset ovat ennalta määritetyt, mutta haastateltavat vastaavat niihin omin sanoin. Tällöin vastauksissa voi korostua asioita, joita ei olisi tullut esiin valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla. Puolistrukturoitu haastattelumuoto on menetelmänä joustava ja tutkija voi mahdollisesti pyytää tarkennuksia haastateltavan vastauksiin. (Puusa & Juuti 2020: 107, 111–112.) Ennalta laaditut kysymykset ohjaavat haastattelua ja niiden avulla haastattelu pysyy aiheessa (Eskola & Suoranta 2005: 89). Haastattelukysymysten laatimisessa tulee kiinnittää huomiota kysymysten asetteluun. Haastattelukysymysten avulla on tarkoitus saada laaja käsitys haastateltavan kokemuksista, joten on suositeltavaa, että kysymykset alkavat esimerkiksi sanoilla miten, miksi ja millainen. Kysymykset, joihin haastateltavan on mahdollista vastata kyllä tai ei, eivät tuota laadukasta tutkimusaineistoa. (Vilkkä 2015: 128–129.)

Laadullisen tutkimuksen menetelmiin kuuluu, että aineisto, joka analysoidaan, on teksti- tai kuvamuodossa. Mikäli tutkimusmenetelmänä on ollut haastattelu, aineisto on muutettava tekstimuotoon eli litteroitava. Tekstimuodossa olevan tutkimusaineiston avulla aineiston analysointi, ryhmittely ja luokittelu on helpompaa, ja sen avulla tutkijan on mahdollista syventyä tutkittavaan aiheeseen paremmin. Haastatteluiden litteroimisen mahdollistamiseksi haastattelut on tallennettava. Litterointi tapahtuu sanasta saan, eikä haastateltavien kertomaa saa muokata. (Vilkka 2015: 137–138.)

Kun laadullisen tutkimuksen tutkimusaineisto on kerätty ja muutettu tutkittavaan muotoon, sen yksityiskohtaisempi tarkastelu alkaa. Havaintoja luokitellaan ja ryhmitellään eri kategorioihin. Aineistoa analysoidaan siis teemoittelun avulla, jossa aineistoa yhdistellään ja etsitään yhteneväisyyksiä haastattelujen välillä. (Puusa & Juuti 2020: 152.) Aineiston analyysin avulla aineistosta pyritään luomaan ymmärrettävä kokonaisuus, jolloin johtopäätöksen tekeminen tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista (Puusa & Juuti 2020: 148; Eskola & Suoranta 2005: 137).

Laadukkuus on keskeinen käsite laadullisessa tutkimuksessa. Hyvän haastattelurungon tekeminen kasvattaa tutkimuksen laadukkuutta. Haastattelun aikana on huolehdittava siitä, että tekniset laitteet toimivat ja haastattelun tallentamiseen käytettävä laite toimii. Haastattelun litterointi on hyvä tehdä mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen hyvän laadun parantamiseksi, varsinkin jos haastattelija litteroi haastattelun itse. (Hirsjärvi & Hurme 2001: 185.) Laadullista tutkimusta ja sen onnistumista voi myös tarkastella uskottavuuden, luotettavuuden ja eettisyyden kannalta (Puusa & Juuti 2020: 175).

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää kohdehenkilöiden kokemuksia tutkittavasta aiheesta, joten tutkimuksen kannalta on toivottua, että haastateltavat ovat avoimia omista kokemuksistaan aiheeseen liittyen. Avoimen ilmapiirin luomiseksi tutkijoilta vaaditaan neutraalia tutkijan asemaa ja luotettavuutta yhteistyökumppanina. (Puusa & Juuti 2020: 14.)

5.2 Toteutustapa

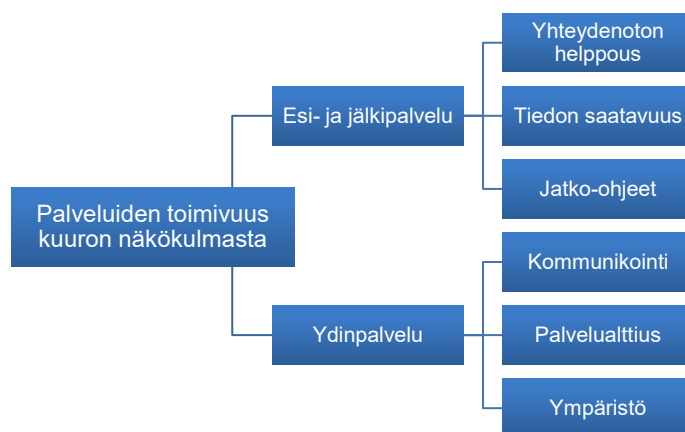
Opinnäytetyöprosessi alkoi keväällä 2021, ja keräsimme teoreettisen viitekehyksen tutustuen samalla tutkimusmenetelmiin saman vuoden aikana sekä alkuvuodesta 2022. Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimi Kuurojen Liitto ry, joka on viittomakielisten kuurojen etu-, asiantuntija- ja palvelujärjestö sekä 39 jäsenyhdistyksen kattojärjestö.

Kuurojen Liitto valvoo sekä edistää kuurojen yhdenvertaisten mahdollisuuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista. Haastateltavat tavoitettiin yhteistyökumppanin avulla, ja heille lähetettiin sähköinen saatekirje haastattelusta (liite 1). Saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksesta ja sen tavoitteista, haastattelun vapaaehtoisuudesta, anonyymiydestä, äänittämisestä ja aineiston käsittelystä sekä mahdollisuudesta kysyä lisätietoa. Haastattelun kerrottiin tapahtuvan suomen kielellä.

Haastattelurunko (liite 3) tehtiin tutkimuskysymysten sekä teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Haastattelukysymyksissä vältettiin kysymyksiä, joihin haastateltavan on mahdollista vastata kyllä tai ei. Haastattelimme yhteensä kuutta kuuroa, ja haastattelut toteutettiin helmi-maaliskuun vaihteessa Zoom-yhteyden avulla. Jokaisessa haastattelussa oli mukana viittomakielen tulkki, ja haastattelut kestivät 30–50 minuuttia.

Haastattelun aluksi haastateltavilta pyydettiin suostumus tutkimukseen (liite 2). Suostumuslomakkeessa painotettiin haastattelun vapaaehtoisuutta sekä anonyymiyttä. Zoom-tapaaminen tallennettiin, joten kirjallisia muistiinpanoja ei tehty haastattelujen aikana. Haastattelut sujuivat rauhallisessa ympäristössä eikä haastattelujen aikana ilmennyt ongelmia. Kerroimme haastattelun lopuksi yhteystietomme mahdollisten kysymysten varalle.

Haastattelun jälkeen tallenne litteroitiin. Litteroitu aineisto värikoodattiin ja jaoteltiin teemoihin. Pääteemana oli palveluiden toimivuus, joka jaettiin pienempiin osiin optikkoliikkeen palvelutuokioiden avulla. Esi- ja jälkipalveluun kuuluivat yhteydenoton helppous, tiedon saatavuus sekä jatko-ohjeet. Ydinpalveluun kuuluivat kommunikointi, palvelualttius sekä ympäristö. Aineiston ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta luotiin tuotoksena sähköinen ohjeistus optikkoliikkeisiin kuurojen asiakkaiden palvelemiseen (liite 4).



Kuvio 2. Aineiston teemoittelukaavio

Tuotoksen tekemisessä hyödynnettiin maksutonta Canva-suunnittelutyökalua. Tämä suunnittelutyökalu valittiin, koska sen käyttö on ilmaista sekä helppoa. Lopullinen opin-
näytetyö esitettiin ja julkaistiin huhtikuussa 2022. Sähköinen ohjeistus julkaistiin lisäksi
Issuu-julkaisualustalla.

6 Tulokset

Haastateltavamme olivat iältään 42–76-vuotiaita, ja kaikki heistä olivat syntymäkuuroja
tai varhaislapsuudessa kuuroutuneita. Yhteensä haastateltavia oli kuusi, ja kaikkien
haastateltavien äidinkieli oli suomalainen viittomakieli. Kaikki haastateltavat olivat käyt-
täneet optikkoliikkeiden palveluita useita kertoja, ja he asioivat optikkoliikkeessä noin
kahden vuoden välein. Näkemiseen liittyvät asiat koettiin tärkeiksi, sillä kuurojen kom-
munkointi tapahtuu pääasiassa visuaalisesti.

Haastateltavien kommunikointitavat kuulevien kanssa vaihtelivat. Kaikki heistä käyttivät
tulkkauspalveluita, mutta kommunikoinnin mahdollisuus myös kynän ja paperin välityk-
sellä tuli esiin jokaisessa haastattelussa. Myös eleet ja ilmeet koettiin riittäväksi kom-
munikaatiotavaksi joissakin tilanteissa. Yksi haastateltavista kertoi pystyvänsä kommu-
nikoimaan myös pelkän huulioluvun avulla. Haastateltavien asioidessa optikkoliik-
keessä kommunikointitapa vaihteli sen mukaan, mitä asiaa käynti koski. Jokainen
haastateltava kertoi tilaavansa tulkin näöntutkimukseen, mutta jos asiointi koski jotain
muuta asiaa, kuten kehysten taivuttelua tai silmälasien noutoa, tulkkille ei koettu tar-
vetta. Kuurojen oikeus tulkkauspalveluun on mahdollistanut asiointin omalla äidinkie-
lellä, mikä on helpottanut optikkoliikkeessä asioimista.

Kysyttäessä haastateltavilta, millä perusteella he valitsevat optikkoliikkeen, neljä heistä
vastasi, ettei valintaan ole ollut mitään erityistä syytä. Yksi heistä oli aikaisemmin valin-
nut liikkeen sen mukaan, että siellä oli sormiaakkostaitoinen optikko. Yksi haastatelta-
vista valitsi optikkoliikkeen suomalaisuuden perusteella ja yksi sen perusteella, että hän
oli käynyt samassa paikassa monta vuotta, ja paikka oli hänelle tuttu. Näöntutkimus-
ajan varaamiseen haastateltavat käyttivät eri tapoja. Kolme haastateltavaa kertoi va-
raavansa ajan internetin välityksellä. Yksi haastateltavista käytti ajan varaamiseen pää-
asiallisesti sähköpostia, yksi etätulkkausta ja yksi kertoi menevänsä suoraan optikko-
liikkeeseen. Kukaan haastateltavista ei ollut kohdannut ongelmia yhteydenottoon liit-
tyen. Suurin osa koki, että optikkoliikkeeseen on helppo ottaa yhteyttä myös jälkikä-
teen. Yhteydenottotapoja olivat sähköposti, chat-palvelu sekä liikkeessä käyminen.

Yksi haastateltavista toivoi, että liikkeisiin olisi mahdollista ottaa yhteyttä myös tekstiviestitse.

Haastattelukysymykset käsittelivät suurimmaksi osaksi kommunikaatioon liittyviä asioita. Kaikkien haastateltavien kokemus kommunikaatiosta optikkoliikkeessä oli yleisesti positiivista. Suurin osa haastateltavista kertoi tärkeäksi tekijäksi huomion kiinnittämisen esimerkiksi kädenheilautuksella sekä katsekontaktin luomisen. Jos käytössä oli kasvomaski, sen sijasta oli toivottavaa käyttää visiiriä, jotta huulio ja ilmeet olisivat näkyvissä. Jokainen haastateltava painotti, että jos tulkki on paikalla, työntekijän tulisi puhua suoraan asiakkaalle sinä-muodossa.

Eli aina puhuessaan katsoo sitä viittomakielistä. Että sitte ihmettelen että miksi sitä tulkkia katsoo? Että ei, minä olen se asiakas, että katsois minua mielummin. (Haastateltava 5)

Haastatteluissa muistutettiin myös, että tulkki ei ole kuuron henkilökohtainen avustaja tai kaveri, vaan kielenkääntäjä. Jos paikalla ei ole tulkkia tulisi kommunikaatiossa haastateltavien mukaan hyödyntää rohkeasti ilmeitä ja eleitä sekä kirjoittamista esimerkiksi kynän ja paperin avulla. Kirjoittaessa tulisi käyttää lyhyitä lauseita ja välttää erikoisnastoa.

Jokainen haastateltava koki kutsumisen odotustilasta tutkimushuoneeseen olleen sujuvaa, sillä heillä on yleensä aina ollut tulkki mukana tilanteessa. Tulkin sijoittumisessa tutkimushuoneessa ei koettu olevan ongelmia. Tulkin tulisi sijoittua siten, että tutkittava näkee sekä tulkin että tutkijan. Tutkimukseen liittyen koettiin tärkeänä asiana se, että tutkija kertoo ennen valojen himmentämistä, mitä tehdään, sillä valojen himmentämisen jälkeen tulkin näkeminen voi vaikeutua. Ohjeet tutkimuksessa tulisi antaa ennen tutkimista, jotta tutkittava tietää, mitä tapahtuu.

Ja sitte siinä näöntarkastuksessa ei kannata tavallaan samaan aikaan antaa ohjeita, opastaa, kertoo ensin että mitä tehdään, ja sitten antaa aikaa vastata. (Haastateltava 6)

Tutkimuksessa yhden haastateltavan mukaan kommunikaatiota tutkijan kanssa helpotti etukäteen sovitut käsimerkit, joiden avulla pystyttiin viestimään ilman tulkin apua tutkimustilanteessa. Tutkijalta toivottiin rohkeutta eleiden ja käsimerkkien käyttöön tutkimuksessa.

Kokemukset riittävästä tiedonsaannista vaihtelivat. Tulkin paikalla ollessa haastateltavat kokivat saaneena riittävästi tietoa tutkimuksessa. Ilman tulkkia tiedonsaanti saattoi

jäää suppeaksi, jos kommunikointi tapahtui pelkästään kirjoittamalla. Pitkä ja syvällinen keskustelu saatettiin kokea raskaaksi, jos se ei ollut mahdollista omalla äidinkiellällä.

Jos on tulkki, niin sittenhän se menee oikein hienosti, mut sitten ilman tulkkia voi olla vähän... Valitettavasti joudutaan hirveesti tiivistämään paperille, niin sit se jää ehkä vähän vähemmälle, et ei ihan kaikkee välttämättä tuu. Tulkin välityksellä oikein kivasti. (Haastateltava 2)

Vähänhän se on raskasta, et ku ei pysty sitä omaa äidinkieltä käyttämään ja lapulle joutuu kirjoittaa. Se on raskasta mutta kyllä se kommunikointi niinkin on toiminut. (Haastateltava 1)

Kaksi haastateltavaa muistutti, että tutkijan olisi hyvä kysyä tutkittavalta, mitä hän on ymmärtänyt, jottei tiedonsaanti jää vajaaksi kommunikaation vuoksi. Kaksi haastateltavaa kertoi, että he kysyvät itse lisää, jos jotain jää epäselväksi. Kaikki haastateltavat kokivat, että tutkimukseen oli varattu riittävästi aikaa. Kaksi haastateltavista kertoi aikaa varatessaan, että tulkki tulee olemaan paikalla, joten tulkkauksen viiveeseen oli osattu varautua.

Myymälässä asiakaspalvelijoilta toivottiin samanlaista tiedon antamista kuin kuuleville asiakkaille esimerkiksi tarjouksiin ja linssivaihtoehtoihin liittyen. Haastateltavat toivoivat, että tiedon antamisessa oltaisiin oma-aloitteisia eikä pelästyttäisi erilaista kommunikointitapaa.

Toivosin vaan, että kommunikoitais meidän kans samalla tavalla kun kuulevienki kanssa. Ihan täysin samalla tavalla, normaalisti ja tavallisesti – – Mä en voi huutaa ”Hei nyt tarviisin täällä silmälaseja”. Tai semmonen tiedon määrä ja se palvelualltius olisi samaa tasoa kuulevien ja kuurojen välillä. (Haastateltava 4)

Nii ehkä enemmän oma-alotteisuutta vois olla siihen, että kirjoitetaan paperille tai puhelimeen. Tai vähän semmosta aktiivisempaa ottautumista siihen. Mikä ois sitte mahtavaa, et vois kertoa vähä jotai muutaki että ”Hei meil on tämmösiä tarjouksia” tai, että no, tuo on kuuro, et hän itse tulee kysymään, jos hän jotain tarvitsee. – – Et jos ois vaikka tarjouksia tai jotain muuta mitä mun pitäis tietää, ja vähä niinku myydä mulle sitä tuotetta ni sama tieto pitäis saada kuuleville ja kuuroille. Sen pitäis toimia samalla tavalla. Et olipa kommunikaatiokeino ihan mikä tahansa. (Haastateltava 4)

Puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että kehysvalintatilanteessa ei välttämättä tarvitse olla tulkkia mukana, koska eleet ja ilmeet koettiin riittäviksi. Yksi haastateltava puolestaan olisi kaivannut valintatilanteessa enemmän perusteluja, esimerkiksi miksi jokin ke-

hys sopii tai ei sovi hänelle. Kukaan haastateltavista ei kokenut linssien valintaa erityisen vaikeaksi kommunikoinnin näkökulmasta, koska heillä oli aiempaa tietoa silmälasilinsseistä.

Suurin osa haastateltavista ei ole ottanut tulkkia mukaan lasien noutoon, eikä ole kokenut sitä tarpeelliseksi. Yksi haastateltavista kertoi, että ongelmatilanteen tullessa tulkin paikallaolosta olisi ollut hyötyä laseja noutaessa. Vain yhtä haastateltavista oli kehoitettu ottamaan tulkki mukaan myös lasien noutoon. Puolet haastateltavista koki saaneensa hyvät jatko-ohjeet optikkoliikkeessä. Yksi haastateltavista oli pettynyt siihen, ettei ollut koskaan saanut ohjeita lasien käyttöön ja huoltamiseen. Yksi haastateltavista mainitsi, ettei optikkoliikkeiden palveluista ja silmäterveydestä ole saatavilla viittomakielellä tietoa. Joidenkin kuurojen suomen ja ruotsin kielen taito ei ole yhtä hyvää kuin viittomakielen taito, joten ymmärrettävää tietoa ei ole juurikaan saatavilla.

Optikkoliike ympäristönä koettiin hyväksi, eikä kukaan haastateltavista maininnut kehitysehdotuksia siihen liittyen. Valaistus oli riittävää ja tilat suhteellisen rauhalliset ja selkeät. Optikkoliikkeessä koettiin tärkeäksi se, että hinnat ja tuotetiedot ovat selkeästi esillä. Yhdessä haastattelussa tuli ilmi, että myymälän tilat voivat olla ahtaat, jos myymälässä on paljon muitakin asiakkaita ja jos lisäksi mukana on tulkki. Ympäristön kiirettä ei koettu häiritseväksi, koska haastateltavat olivat varanneet asiointiin riittävästi aikaa.

Kaikki haastateltavat toivoivat työntekijöiltä rohkeutta ja palvelualttiutta heidän saapuessa liikkeeseen. Puolet haastateltavista kertoi kokemuksen tilanteesta, jossa työntekijät olivat kadonneet, kun oli käynyt ilmi, että asiakas on kuuro, eikä palvelualttius ole ollut samaa tasoa kuin kuuleville.

Ihan vaan perusjuttuja et olalle taputus ku halutaan minulta huomioo. Ja sitten keskustellaan vaikka sen paperin välityksellä, ihan rohkeesti vaan että, semmonen pelko pois ja nurkan takana tuijottelu. (Haastateltava 1)

Puolet haastateltavista toivoi, että optikkoliikkeessä olisi viittomakielentaitoinen työntekijä tai työntekijä, joka osaisi sormiaakkoset. Yksi haastateltavista toivoi tietopakettia työntekijöille siitä, kuinka palvella kuuroa. Vaikka asiaa ei erikseen kysytty, kaksi haastateltavaa mainitsi, että optometrian koulutukseen olisi hyvä lisätä opetusta kuurojen kulttuurista ja asiakaspalvelusta sekä yleisimmistä viittomista.

Muutammat osaa itse jopa sormiaakkosia ja se auttaa tosi paljon, auttaa ihan todella paljon siinä kommunikoinnissa. (Haastateltava 2)

Se olis vaa se mun hartain toive, että myyjä osaisi vähän viittoja ja kommunikoida suoraan ja rohkeasti. (Haastateltava 1)

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuurojen kokemuksia näönhuollon palveluista, ja opinnäytetyön tavoitteena on kehittää optikkoliikkeen työntekijöiden ammattitaitoa kuurojen asiakkaiden palvelemisessa. Opinnäytetyössä hyödynnettiin asiakaskeskeistä palveluiden kehittämistä, sillä opinnäytetyössä kuultiin tietyn käyttäjäryhmän kokemuksia olemassa olevasta palvelusta. Optikkoliikkeiden työntekijöiden ammattitaidon kehittymisen myötä opinnäytetyön tavoitteena on lisäksi parantaa kuurojen asiakaskokemusta heidän asioidessaan optikkoliikkeessä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin kuuroutta, viittomakielisyyttä sekä asiakaskeskeistä palveluiden kehittämistä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua yksilöhaastattelua. Haastattelun avulla oli mahdollista kerätä tietoa haastateltavien omakohtaisista kokemuksista tutkittavaan aiheeseen liittyen.

Opinnäytetyön toteutuksessa on noudatettu Hyvän tieteellisen käytännön ohjeistusta. Tutkimuksessa on toimittu tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen mukaan eli toiminnassa on noudatettu rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimusta aloittaessa on haettava mahdollisesti tarvittavat tutkimusluvut sekä tehtävä eettinen ennakoarviointi (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 6). Tutkimukselle ei tarvinnut hakea tutkimuslupaa, sillä haastateltavia ei rekrytoitu mistään tietystä organisaatiosta, vaan haastateltavat ilmaisivat itse kiinnostuksensa haastatteluun osallistumisesta. Eettiselle ennakoarvioinnille ei ollut tarvetta. Tutkimuksessa ei käsitelty henkilötietoja, eikä haastateltavien henkilöllisyyttä voi tunnistaa tutkimuksen tuloksien perusteella. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, ja haastattelujen aluksi haastateltavilta pyydettiin suostumus haastatteluun. Tutkimusaineisto säilytettiin tietoturvasestisesti, ja se on ollut ainoastaan opinnäytetyön tekijöiden käytettävissä. Haastattelumateriaali tuhottiin aineiston käsittelyn ja analysoinnin jälkeen.

Haastattelujen perusteella yleiskokemus optikkoliikkeessä asioimisesta oli positiivista. Näkemiseen liittyvät asiat koettiin tärkeiksi, sillä kommunikointi tapahtuu visuaalisesti. Ajanvaraus ja yhteydenotto optikkoliikkeeseen koettiin helpoksi. Optikkoliikkeitä ympäristönä pidettiin selkein ja hyvin valaistuin, eikä kehitysehdotuksia ympäristöön liittyen tullut esiin. Työntekijöiltä toivottiin rohkeutta kuuron palvelemisessa sekä eleiden ja ilmeiden monipuolista käyttämistä kommunikoinnissa. Katsekontaktin tärkeyttä painotettiin, ja asiakkaan huomion kiinnittämisessä voisi hyödyntää käden heilautusta tai

kevyttä kosketusta. Lisäksi sormiaakkosten tai perusviittomien osaamista arvostettiin. Kommunikoinnin kerrottiin onnistuvan myös kirjoittamalla, jos tulkkia ei ollut paikalla. Kirjoittaessa tulisi käyttää yksinkertaisia lauseita ja perussanastoa, sillä suomen kieli opitaan usein vieraana kielenä.

Tulkin paikalla ollessa tulisi muistaa puhua suoraan asiakkaalle, ei tulkille. Tulkki on vain kielen kääntäjä, ei kuuron avustaja. Tulkin sijoittumisessa tulisi huomioida se, että kuuro näkee sekä työntekijän että tulkin. Tutkimustilanteessa olisi tärkeää kertoa mitä tehdään, ennen kuin valoja himmennetään. Tulkin avulla tiedonsaanti tutkimustilanteessa koettiin riittäväksi, mutta ilman tulkkia se jäi suppeaksi. Lyhytaikaiseen kommunikointiin ei koettu tarvetta tulkille, mutta pidemmissä tilanteissa, kuten näöntutkimuksessa, tulkki oli välttämätön. Kehysvalintaan ja lasien noutoon ei myöskään koettu tarvetta tulkille, vaan eleet ja kirjoittaminen riittivät. Työntekijöiltä toivottiin yhdenvertaista palveluaittiutta kuuroille ja kuuleville. Olisi tärkeää kertoa oma-aloitteisesti esimerkiksi tarjouksista sekä linssitiedoista, eikä pelästyä erilaista kommunikointitapaa. Silmäterveyteen ja näkemiseen liittyvistä asioista ei ole viittomakielistä tietoa, joten tiedon saatavuus omalla äidinkielellä voi olla haastavaa. Optometristikoulutukseen toivottiin opetusta kuurojen kulttuuriin ja viittomakieleen liittyen.

Tutkimuksen otanta oli pieni, joten tulokset eivät ole yleistettävissä. Laadullisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan pyritä yleistettävyyteen samalla tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa (Vilka 2015: 150). Tällä otannalla kerätty aineisto oli yhteneväistä, joten aineiston saturaatio vaikutti saavutetulta. Suuremmalla otannalla ja haastateltavien tarkemmalla valinnalla olisimme mahdollisesti voineet saada enemmän hajontaa tutkimustuloksiin. Kaikki haastateltavamme olivat iältään yli 40-vuotiaita, ja kaikki olivat asioineet optikkoliikkeissä useita kertoja. Nuoremmat ja optikkoliikkeessä ensimmäistä kertaa asioineet haastateltavat olisivat voineet antaa erilaista tietoa.

Kaikki haastattelut toteutettiin suomen kielellä. Haastatteluissa oli mukana viittomakielen tulkki, sillä kaikkien haastateltavien äidinkieli oli viittomakieli. Haastateltavien vastaukset tulkattiin suomen kielelle, joten osa kysymyksistä tai vastauksista on voinut muuttua tai jäädä tulkkaamatta. Kaikki mukana olleet tulkit olivat kuitenkin ammattitulkkeja, mikä parantaa aineiston luotettavuutta. Kirjallisessa muodossa toteutettu haastattelu ei olisi puolestaan ollut yhtä luotettava, sillä haastateltavat olisivat joutuneet vastaamaan siihen suomen kielellä. Suomen kieli opitaan usein vieraana kielenä, ja itsensä ilmaiseminen vieraalla kielellä ei ole välttämättä yhtä syvällistä kuin omalla äidinkielellä.

Opinnäytetyön tuotoksena tehtiin ohjeistus optikkoliikkeessä työskenteleville henkilöille kuuron asiakkaan kohtaamiseen ja palvelemiseen. Ohjeistus on jaettu aihepiireittäin, ja se haluttiin pitää tiiviinä, jotta se olisi helppo lukea ja sisäistää. Ohjeistuksessa kerrotaan yleistietoa kuuroudesta sekä asioista, jotka tulisi huomioda, kun asiakkaana on kuuro. Siinä on otettu huomioon se, että kuuro voi tulla optikkoliikkeeseen joko tulkin kanssa tai ilman. Ohjeistusta voivat hyödyntää kaikki optikkoliikkeessä työskentelevät henkilöt. Opinnäytetyötä on myös mahdollista hyödyntää optometrian opinnoissa esimerkiksi kurssilla, jolla käsitellään asiakkaiden kohtaamista.

Opinnäytetyön jatkotutkimusehdotuksena on tuottaa viittomakielellä tietoa silmäterveyteen ja näkemiseen liittyvistä asioista esimerkiksi yhteistyössä tulkkioiskelijoiden kanssa. Tästä opinnäytetyöstä on rajattu pois huonokuuloiset, joten toisena jatkotutkimusehdotuksena on tutkia huonokuuloisten kokemuksia optikkoliikkeissä asioimisesta.

Lähteet

Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.

Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. <https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/asioimis-tulkinammattisaannosto21/>. Viitattu 3.2.2022.

Diak. Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus. Hakijalle. AMK-tutkinnot. Diakonia-ammattikorkeakoulu. <<https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-viittomakieli-tulkkaus/>>. Viitattu 3.2.2022.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Helsingin kaupungin induktiosilmukkaohje 2013. Helsingin kaupungin kiinteistövirasto. Tilakeskus. <<https://www.hel.fi/static/hki4all/ohjeet/induktiosilmukkaohje.pdf>>. Viitattu 11.3.2022.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Humak. Tulkki (AMK). AMK-tutkinnot. Humanistinen ammattikorkeakoulu. <<https://www.humak.fi/koulutus/tulkki-amk/>>. Viitattu 3.2.2022.

Jokinen, Markku 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Malm, Anja (toim.) 2000. Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura. 79–101.

Jokinen, Markku 2002. Viittomakieliset – yksi suomalaisista kielellisistä identiteeteistä. Teoksessa Laihiala-Kankainen, Sirkka & Pietikäinen, Sari & Dufva Hannele (toim.) 2002. Moniääninen Suomi : Kieli, kulttuuri ja identiteetti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 65–89.

Jyväskylän yliopisto. Viittomakielen asiantuntijan kandidaatti- ja maisteriohjelma, humanististen tieteiden kandidaatti ja filosofian maisteri. Hakijalle. Etsi koulutuksia. <<https://www.jyu.fi/fi/hakijalle/koulutustarjonta/viittomakielen-asiantuntijan-kandidaatti-ja-maisteriohjelma-humanististen-tieteiden-kandidaatti-ja-filosofian-maisteri-3-v-2-v-1>>. Viitattu 3.2.2022.

Kalela, Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Helsinki: Kuuloliitto ry.

Kannisto, Päivi & Kannisto, Santeri 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? 1. painos. Jyväskylä: Amk-Kustannus Oy.

Kansaneläkelaitos. Vammaisten tulkkauspalvelu. Tilaa tulkki. <<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-nain-tilaat-tulkin>> Viitattu 1.2.2022.

Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. 2. painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kuuloliitto ry a. Kuulo. Kuulovammat. <<https://www.kuuloliitto.fi/kuulovammat/>>. Viitattu 2.2.2022.

Kuuloliitto ry b. Kuulo. Ikäkuulo. <<https://www.kuuloliitto.fi/ikakuulo/>>. Viitattu 2.2.2022.

Kuuloliitto ry c. Kommunikaatio. Toiminta. Esteettömyys. <<https://www.kuuloliitto.fi/selkea-puhe-ja-huulioluku/>>. Viitattu 2.2.2022.

Kuuloliitto ry d. Kuulokojeet ja apuvälineet. Kuulo. <<https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/kuulokojeet-ja-apuvälineet/>>. Viitattu 2.2.2022.

Kuuloliitto ry e. Sisäkorvaistute. Kuulo. <<https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/sisakorvaistute/>>. Viitattu 2.2.2022.

Kuurojen Liitto ry a. Viittomakieliset. <<https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/>>. Viitattu 21.1.2022.

Kuurojen Liitto ry b. Oikeus omakielisiin sosiaali- ja terveystalveluihin: Asiakkaana viittomakielinen kuuro. Tietopaketti sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Kuurojen Liitto ry 2009. FAQ Kuurojen Liitto – Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. Esite. <https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2020/02/kuurojen_liitto_julkaisu_150x150mm_web.pdf>. Viitattu 24.4.2021.

Lahtinen, Riitta 2006. Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa Hytönen, Niina & Rissanen Terhi (toim.) 2006. Käden käänteessä : Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura. 182–198.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Annettu Helsingissä 17.8.1992. <<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>>. Viitattu 23.1.2022.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Annettu Helsingissä 19.2.2010. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>>. Viitattu 23.1.2022.

Latja, Riitta & Virnes, Sanna 2021. Palvelupolku. Alakoululaisen silmälasihankinta Ky-läOPTIKKO-liikkeessä. Metropolia HyMy-kylä.

Lehtonen, Jaakko 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa Pesonen, Hanna-Leena & Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus. 59–133.

Lev i vårt språk. Humanistinen ammattikorkeakoulu. <<http://lives.humak.fi/>>. Viitattu 12.2.2022.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena, 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Malm, Anja & Östman, Jan-Ola 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Malm, Anja (toim.) 2000. Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura. 9–32.

Metropolia. Optometrian tutkinto-ohjelma. Opinto-opas. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <<https://opinto-opas-uusi.metropolia.fi/88094/fi/108/70309>>. Viitattu 26.3.2022.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Näe ry a. Optikkoliike. <<https://naery.fi/optikkoliike/>>. Viitattu 18.12.2021.

Näe ry b. Optometristin työ ja koulutus. <<https://naery.fi/optikkoliike/optometristin-tyo-ja-koulutus/>>. Viitattu 28.3.2022.

Oikeusministeriö. Viittomakielet. Perusoikeudet. Kielelliset oikeudet. <<https://oikeusministerio.fi/viittomakielet>>. Viitattu 4.5.2021.

Optometrian Eettinen Neuvosto 2014. Optometrian Eettisen Neuvoston toimintaohjeet – lausunnot, suositukset ja kannanotot. <<https://naery.fi/wp-content/uploads/2021/03/oen-kootut-toimintaohjeet-lausunnot-suositukset-ja-kannanotot.pdf>>. Viitattu 21.3.2022.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Rainò, Päivi & Vik, Gun-Viol 2020. Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät. Asioimistulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Rönnberg, Marika 2020. Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla. Teoksessa Karjalainen, Anna Liisa & Wallenius-Penttilä, Kristiina (toim.) 2020. Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 11–26.

Saarijärvi, Hannu & Puustinen, Pekka 2020. Strategiana asiakaskokemus. 1. painos. Jyväskylä: Docendo Oy.

Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään: Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Suomen Kuurosokeat ry a. Määritelmä. Kuurosokeus. <<https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/yhteispohjoismainen-kuurosokeuden-maaritelma/>>. Viitattu 16.2.2022.

Suomen Kuurosokeat ry b. Kommunikaatio. Kuurosokeus. <<https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/kuurosokeiden-kommunikaatiomenetelmat/>>. Viitattu 16.2.2022.

Suomen Kuurosokeat ry c. Tuntoaistiin perustuvat menetelmät. <<https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/kuurosokeiden-kommunikaatiomenetelmat/tuntoaistiin-perustuvat-menetelmat/>>. Viitattu 16.2.2022.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>>. Viitattu 24.4.2021.

Suomen viittomakielet. Kotimaisten kielten keskus. Kielitieto. Kielet. <https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet/suomen_viittomakielet>. Viitattu 2.2.2022.

Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010. Kuurojen Liito ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158. Helsinki: Kuurojen Liitto ry ja Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. <https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk15/Viittomakielten_kielipoliittinen_ohjelma.pdf>. Viitattu 2.2.2022.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Viitattu 21.3.2022.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media.

Viita, Heli & Huttunen, Kerttu & Sorri, Matti 1998. Korvat ja kuuleminen. Suomen Kuurosokeat ry:n julkaisuja, Sarja A 2. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry.

Vilkka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Viittomakielilaki 359/2015. Annettu Helsingissä 10.6.2015. <<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>>. Viitattu 23.1.2022.

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

Wallenius-Penttilä, Kristiina 2020. Viittomakielisen kuuron kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa Karjalainen, Anna Liisa & Wallenius-Penttilä, Kristiina (toim.) 2020. Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 72–85.

Watkinson, Matt 2013. The Ten Principles Behind Great Customer Experiences. 1.painos. Harlow, United Kingdom: Pearson Education Limited.

WHO 1991. Report of the Informal Working Group on Prevention of Deafness and Hearing Impairment Programme Planning. Geneva: World Health Organization. <<https://apps.who.int/iris/handle/10665/58839>>. Viitattu 12.2.2022.

Wilson, Blake S. & Dorman, Michael F. 2008. Cochlear implants: A remarkable past and a brilliant future. *Hear Res* 242 (0). 3–21. <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3707130/>>. Viitattu 16.2.2022.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>>. Viitattu 3.2.2022.

Yhdistyneet kansakunnat 2016. Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2>. Viitattu 13.2.2022.

Liite 1. Saatekirje

HAASTATELUN OPINNÄYTETYÖHÖN LIITTYEN

Hyvä vastaanottaja,

Kiitämme kiinnostuksestanne osallistua tutkimukseemme! Olemme viimeisen vuoden optometristiopiskelijoita Metropolia Ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä aiheesta ”Kuuro optikkoliikkeen asiakkaana”. Opinnäytetyömme tarkoitus on tutkia haastatteleamalla kuurojen asiakkaiden kokemuksia näönhuollon palveluista. Työmme tavoitteena on parantaa optikkoliikkeen työntekijöiden ammattitaitoa erilaisten asiakkaiden palvelemisessa ja kuurojen asiakaskokemusta optikkoliikkeessä asioidessa.

Saimme tiedon, että olisitte kiinnostunut osallistumaan haastatteluun etänä Zoom-yhteyden kautta, ja teillä olisi mahdollisuus hankkia tulkit itse. Haastatteleminen suomen kielellä. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Keräämämme aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisesti. Haastattelu nauhoitetaan analysointia varten, ja nauhoitteet tuhoetaan loppuraportin valmistuttua.

Haastattelu kestää noin 30–60 minuuttia. Pystymme haastattelemaan seuraavina aikoina:

Kerrottehan, mikä ajankohta sopisi teille parhaiten. Kun olemme sopineet ajankohdan, lähetämme sähköpostitse linkin Zoom-tapaamiseen.

Jos teillä heräsi kysyttävää haastatteluun tai opinnäytetyöhön liittyen, vastaamme kysymyksiinne mielellämme!

Ystävällisin terveisin ja vastaustanne odottaen,

Eeva Tissari

@metropolia.fi

Lotta Vaaja

@metropolia.fi

Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Kuuro optikkoliikkeen asiakkaana

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy,
Eeva Tissari, @metropolia.fi
Lotta Vaaja, @metropolia.fi
Opinnäytetyön ohjaaja Kajsa Sten, @metropolia.fi.

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutkia kuurojen asiakkaiden kokemuksia näönhuollon palveluista.

1. Ymmärrän, että osallistuminen on vapaaehtoista.
2. Voin peruuttaa tämän suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta.
3. Olen saanut tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta.
4. Olen saanut mahdollisuuden kysyä lisätietoa tutkimuksesta.
5. Ymmärrän, että haastattelu äänitetään ja tallennetaan analysointia varten.
6. Ymmärrän, että aineisto käsitellään anonymisti ja luottamuksellisesti.
7. Ymmärrän, että haastattelua hyödynnetään opinnäytetyössä, joka on myöhemmin kenen tahansa luettavissa.

Vakuutan, että yllä mainitut asiat pitävät paikkaansa ja annan suostumuksen haastatteluun.

Liite 3. Haastattelukysymykset

Minä vuonna olette syntyneet?

Mikä on teidän äidinkielenne?

Oletteko syntymäkuuro?

Milloin olette käyneet viimeksi optikkoliikkeessä?

Kuinka usein käytte optikkoliikkeessä?

Millä perusteella valitsette optikkoliikkeen?

Miten kommunikoitte kuulevien kanssa?

Miten kommunikoitte optikkoliikkeessä yleensä?

Miten otatte yhteyttä optikkoliikkeeseen?

Käyttekö tulkkipalveluita optikkoliikkeessä?

Millaisia kokemuksia teillä on optikkoliikkeen henkilökunnan kanssa kommunikoimisesta?

Miten teidät on kutsuttu odotustilasta?

Oletteko saaneet ymmärrettävästi tietoa?

Oletteko saaneet riittävästi tietoa?

Onko teitä ymmärretty hyvin?

Millaisessa tilanteessa olisitte kaivannut parempaa kommunikointia?

Onko kommunikointi ollut vaikeaa jossain tilanteessa?

Onko kehysten tai linssien valitseminen ollut sujuvaa?

Miten toivoisitte kuulevan henkilökunnan ottavan teidät huomioon?

Millainen kokemus teillä on optikkoliikkeestä ympäristönä?

Mitä muuttaisit?

Millaisiksi koette näönhuollon palveluiden toimivuuden kuurojen näkökulmasta?

Onko aikaa varattu riittävästi?

Jos ostit lasit, opastettiinko lasien noutoon (myös) tulkki mukaan?

Oletteko saaneet selkeät ohjeet jatkoon?

Onko optikkoliikkeeseen mielestäsi helppo ottaa yhteyttä myöhemmin?

Miten kehittäisitte palveluita vastaamaan paremmin kuurojen erityistarpeita?

Mitä toivoisitte erityisesti, että sisällyttäisimme ohjeistukseen?

Onko vielä jotakin, mitä haluaisitte kertoa?

Liite 4. Ohjeistus

KUURO ASIAKKAANA

- Kuuron äidinkieli on usein viittomakieli (kirjoitettu suomi opetellaan vieraana kielenä)
- Kuurolla on oikeus Kelan tulkkipalveluun
- Neutraaleja termejä: kuuro tai viittomakielinen
- Kommunikoinnissa katsekontakti on tärkeä
 - Huomion kiinnittämiseen käden heilautus / kevyt kosketus olkapäälle

KOMMUNIKOINTI

- Ei tulkkia paikalla:
 - Kirjoitus: paperi ja kynä / tietokone / puhelin / tabletti
 - Lyhyet ja selkeät lauseet
 - Jos asiakas haluaa lukea huulilta (ei saa olettaa!):
 - Rauhallinen ja selkeä puhe suoraan asiakasta kohti
 - HUOM. liioittelu vääristää huuliota
 - Huutamisesta ei ole hyötyä



- Tulkki paikalla
 - Puhu asiakkaalle, älä tulkille (sinä-muoto, ei hän-muoto)
 - Tulkki ei ole kuuron avustaja vaan kielenkääntäjä
 - Puhu normaalilla nopeudella ja äänellä
 - Tulkki kertoo, jos pitää hidastaa tai toistaa
 - Varmista, että asiakas on ymmärtänyt kertomasi
 - Se on sinun vastuullasi, ei tulkin
 - Anna reseptit ja muut paperit asiakkaalle, älä tulkille



NÄÖNTUTKIMUS

- Varaa tarpeeksi aikaa (pieni tulkkausviive)
- Kerro ennen valojen himmentämistä mahdollisimman paljon ohjeita
 - Hämärässä huoneessa tulkin näkeminen vaikeutuu
- Kerro ensin mitä tehdään ennen kuin tehdään, jotta kuuro ehtii nähdä tulkkauksen
- Koekehukset vai foropteri?
 - Kuuron on helpompi nähdä tulkki koekehyksillä tutkimuksen aikana
- Voit sopia kuuron kanssa käsimerkkejä, joita voitte hyödyntää tutkimuksessa



Kuuro on tavallinen asiakas, eikä erilaista kommunikointitapaa kannata jännittää.
Muista antaa tietoa kuurolle saman verran kuin kuulevalle.

Ole aidosti läsnä, ja käytä rohkeasti eleitä ja ilmeitä, se riittää!

Opettele perusviittomia kuten kiitos, ole hyvä sekä sormiaakkoset esimerkiksi osoitteessa
suvi.viittomat.net