

Lilla-Maria Haarala, Suvi Lammi & Heidi Martikainen

ASIAKASPALVELU
MAAHANMUUTTAJIEN SILMIN
SAVONLINNASSA

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma


Lokakuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä	
Tekijät Lilla-Maria Haarala, Suvi Lammi & Heidi Martikainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Matkailun koulutusohjelma	
Nimeke Asiakaspalvelu maahanmuuttajien silmin Savonlinnassa		
Tiivistelmä Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää maahanmuuttajien näkemyksiä asiakaspalvelusta Savonlinnassa. Tätä aihetta tutkimme perehtymällä aluksi haastateltavien Suomeen saapumiseen ja heidän kokemuksiinsa suomalaisesta asiakaspalvelusta yleisesti. Näihin perehtymällä loimme hyvää taustatietoa. Tavoitteeseemme kuului myös kerätä maahanmuuttajilta kehitysehdotuksia Savonlinnan asiakaspalvelun parantamiseen sekä muiden vastauksien avulla tuoda itse esille parannusehdotuksia. Teoriaosuudessa tavoitteenamme oli perehtyä maahanmuuttajuuden ja asiakaspalvelun käsitteisiin. Syvensimme tutkimusta kyselemällä Savonlinnan kristillisen opiston opettajilta heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään toimiessaan maahanmuuttajien kanssa. Suomeen saapuu nykyisin paljon maahanmuuttajia, jonka vuoksi olisi tärkeää, että heitä osattaisiin palvella asiakaspalvelutilanteessa oikein. Tämän vuoksi katsoimme aiheemme erittäin ajankohtaiseksi. Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimi Savonlinnan kristillinen opisto, jossa opiskelee paljon maahanmuuttajia. Käytimme tutkimuksessamme kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa on myös kvantitatiivisia piirteitä. Tutkimus toteutettiin yksilöhaastatteluina, joissa käytimme pääasiassa suomea ja englantia sekä tarvittaessa myös ranskan kieltä. Haastattelimme yhteensä 51 maahanmuuttajaa. Tutkimustuloksista selvisi, että maahanmuuttajista suurin osa on tyytyväisiä savonlinnalaiseen asiakaspalveluun, vain pieni osa oli kokenut epäoikeudenmukaisuutta asiakaspalvelussa. Kehittämisehdotuksissa kävi myös ilmi, että maahanmuuttajat kaipaavat asiakaspalvelussa apua kulttuuriin liittyviin asioihin, selkokielen käyttöä sekä parempaa kielitaitoa. Tulosten kautta totesimme myös, että maahanmuuttajia voitaisiin hyödyntää kielellisesti ja taidollisesti Savonlinnan asiakaspalvelussa etenkin kesäisin. Tällä tavoin parantaisimme myös yhteistyötä maahanmuuttajien ja suomalaisten välillä. Tutkimustuloksista saadaan tietoa, jota Savonlinnan kristillinen opisto voi mahdollisesti viedä eteenpäin kehittääkseen asiakaspalvelua Savonlinnan alueella. Tutkimustulosten avulla opiston henkilökunta voi oppia ymmärtämään maahanmuuttajien ajatusmaailmaa ja heidän elämäänsä Savonlinnassa paremmin. Tutkimustuloksiin perehtymällä kehitämme myös omaa ammattitaitoamme.		
Asiasanat (avainsanat) maahanmuuttajat, asiakaspalvelu, haastattelututkimus, kvalitatiivinen tutkimus		
Sivumäärä 105 sivua + liitteet 4 sivua	Kieli suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Kirsti Kurki	Opinnäytetyön toimeksiantaja Savonlinnan kristillinen opisto	

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis	
Author(s) Lilla-Maria Haarala, Suvi Lammi, Heidi Martikainen		Degree programme and option Tourism	
Name of the bachelor's thesis Customer service in the eyes of immigrants in Savonlinna			
<p>Abstract</p> <p>The aim of our bachelor's thesis was to find out immigrants' opinions on the customer service in Savonlinna. As a part of the research, we also familiarised with the interviewees' arrival in Finland and their experiences of customer service in Finland generally. By familiarizing with these above mentioned, we created good background material. Our aim was also to collect improvement propositions from immigrants to be used in customer service and by analysing other answers we brought out improvement propositions ourselves. In the theory part, our aim was to familiarize with the concepts of immigration and customer service. We deepened the thesis by asking the teachers of Savonlinna Christian Institute about their experiences and opinions when working with immigrants.</p> <p>Nowadays quite many immigrants come to Finland, therefore it is very important that they are being treated right in customer service situations. That is why our bachelor's thesis is very topical. Our bachelor's thesis was commissioned by Savonlinna Christian Institute where a lot of immigrants are studying.</p> <p>We used a qualitative survey in our bachelor's thesis, but there are also some features of a quantitative survey. The survey was executed by interviewing immigrants individually and we used mainly Finnish, English and French if needed. We interviewed 51 immigrants altogether.</p> <p>According to the results, most of the immigrants are pleased with the customer service in Savonlinna, only a fraction had experienced injustice in customer service. Improvement propositions revealed that immigrants need help in cultural matters, but they would also welcome the use of a plain language and a better knowledge of foreign languages from customer service workers. By adding the direct answers to the analysis of the answers, we also found out that immigrants and their language and customer service skills could be profited in Savonlinna especially in summer. Thus we would improve the cooperation between immigrants and the Finns.</p> <p>The results of the survey give Savonlinna Christian Institute information to be used to improve the customer service in the area of Savonlinna. The staff of the Christian Institute can learn and understand immigrants' way of thinking and living in Savonlinna better. By familiarizing with the results of the survey, we also improved our own professional skills.</p>			
Subject headings, (keywords) immigrants, customer service, interview survey, qualitative survey			
Pages 105 pages + appendices 4 pages		Language Finnish	
URN			
Remarks, notes on appendices			
Tutor Kirsti Kurki		Bachelor's thesis assigned by Savonlinna Christian Institute	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Toimeksiantaja	2
1.3	Aikaisemmat tutkimukset.....	3
2	MAAHANMUUTTAJUUS	5
2.1	Määritelmät	5
2.2	Globalisaatio	7
2.2.1	Kehitys	8
2.2.2	Vaikutukset	9
2.3	Rasismi ja syrjintä	10
2.4	Maahanmuuttajuus Suomessa	12
2.4.1	Suomen asenneilmapiiri.....	16
2.4.2	Laki kotoutumisen edistämisestä	17
2.4.3	Vastaanottokeskukset	18
2.5	Maahanmuuttajuus Savonlinnassa	19
2.5.1	Savonlinnan kotouttamisohjelma ja sen tavoitteet	20
2.5.2	Savonlinnan maahanmuuttajatyö.....	21
3	ASIAKASPALVELU	23
3.1	Palveluprosessi.....	25
3.2	Palvelun laatu	29
3.3	Asiakaspalvelu kilpailukeinona	34
3.4	Ihanteellinen asiakaspalvelija.....	36
3.5	Kulttuuri asiakaspalvelutyössä.....	40
3.5.1	Suomalainen palvelukulttuuri	42
3.5.2	Yleisiä kulttuurieroja	43
3.6	Maahanmuuttajien asiakaspalvelua ohjaavat lait	49
4	SAVONLINNAN MAAHANMUUTTAJIEN KOKEMUKSET ASIAKASPALVELUSTA.....	51
4.1	Tutkimusmenetelmät.....	51
4.2	Tutkimuksen toteutus	52
4.3	Tulokset ja vastausten analysointi.....	53
4.3.1	Perustiedot	53

4.3.2	Suomeen saapuminen	60
4.3.3	Asiakaspalvelu Suomessa.....	65
4.3.4	Asiakaspalvelu Savonlinnassa	70
4.3.5	Kehitysehdotukset.....	80
4.3.6	Maahanmuuttajien vapaa sana.....	87
4.3.7	Henkilökunnan näkemys	91
4.4	Kehitysehdotukset	93
4.5	Tutkimuksen luotettavuus	95
5	POHDINTA	97
	LÄHTEET	99
	LIITE	
	1 Monisivuinen liite	

1 JOHDANTO

Suomen kansainvälistyminen on kasvussa ja monikulttuurisuus näkyy muuallakin kuin pääkaupunkiseudulla. Suomeen muuttaa tai saapuu ulkomailta ihmisiä useista eri syistä, muun muassa työn, opiskelun, perheen perässä tai kotimaassaan ilmenevien ongelmien vuoksi. Asiakaspalvelussa on tärkeää osata kohdata erilaisuutta ja tietää, mitä tulee ottaa huomioon palveltaessa eri kulttuurista saapuvaa maahanmuuttajaa, jonka suomenkielentaito ja tietämys kulttuuristamme ei välttämättä ole täysin hallussa.

Opinnäytetyön aiheenamme on asiakaspalvelu maahanmuuttajien silmin Savonlinnassa. Mielenkiintomme aiheeseen heräsi perheidemme kautta, sillä perheisiimme kuuluu ulkomaalaistaustaisia henkilöitä. Suomen kansainvälistyessä aiheemme on tärkeä ja ajankohtainen, sillä Suomi muuttuu kokoajan ja nykyelämässä täytyy osata ymmärtää muidenkin maiden kulttuureja. Haluamme myös kehittää omaa ammattitaitoamme opinnäytetyöprosessin aikana. Suomessa on jo tutkittu ulkomaalaisten asiakaspalvelukokemuksia tietyissä yrityksissä. Emme kuitenkaan löytäneet vastaavanlaisia tutkimuksia, jotka olisivat toteutettu Savonlinnassa. Tämä lisää tutkimuksemme yksilöllisyyttä.

Teimme kvalitatiivisen tutkimuksen, jossa on myös kvantitatiivisia piirteitä. Tutkimus toteutettiin haastattelumenetelmällä. Jaottelimme haastattelukysymyksemme viiteen osa-alueeseen. Ensimmäiseksi kartoitimme perustiedot maahanmuuttajista, toisessa osa-alueessa kysyimme maahanmuuttajien kokemuksia Suomeen saapumisesta, kolmannessa keskityimme asiakaspalveluun Suomessa, neljännessä asiakaspalvelukokemuksiin Savonlinnassa ja viimeisessä osiossa keräsimme kehitysehdotuksia asiakaspalveluun liittyen. Syventääksemme maahanmuuttajille tekemäämme tutkimusta, kysyimme myös opettajilta näkemyksiä maahanmuuttajien kanssa asioimisesta. Näin saimme tutkimukseemme kahta eri näkökulmaa.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Olemme huomanneet sivustakatsojina sekä ollessamme itse asiakaspalvelijoina, että asioidessa maahanmuuttajien kanssa, kulttuurierot tuovat asiakaspalveluun haasteita. Tämän vuoksi halusimme saada selville, mitä mieltä itse maahanmuuttajat ovat asias-

ta, sekä halusimme saada heidän äänensä kuuluviin. Opinnäytetyömme tavoitteena on löytää savonlinalaisen asiakaspalvelun ongelmakohdat maahanmuuttajien kokemusten perusteella ja siten tuoda esille kehitysehdotuksia suomalaiseen asiakaspalveluun. Tavoitteenamme on saada laaja käsitys maahanmuuttajuudesta ja hyvästä asiakaspalvelusta teoriaosuuden avulla.

Valitsimme maahanmuuttajat kohderyhmäksi tutkimukseemme, koska ulkomaalaisina he kiinnittävät huomiota asioihin, joita me suomalaiset emme välttämättä huomaa. Odotamme löytävämme uusia näkemyksiä ja ajatuksia, joihin emme ole aikaisemmin kiinnittäneet huomiota. Tutkimuksen tuloksista opimme itse varmasti uutta ja kehittymme asiakaspalvelun ammattilaisina sekä opinnäytetyöstämme on hyötyä kaikille, jotka työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Tutkimuksen tuloksia voi myös hyödyntää Savonlinnan kristillisen opiston rehtori, joka voi halutessaan välittää aineistoa tahoihin, jotka toimivat maahanmuuttajien kanssa. Savonlinnan kristillinen opisto pääsee tutkimuksemme tuloksien avulla myös lähemmäksi heidän opetettavia maahanmuuttajia, sekä siten ymmärtämään heidän ajatusmaailmaansa ja elämäänsä Savonlinnassa paremmin.

1.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyömme toimeksiantajana ja tutkimuksen kohteena toimii Savonlinnan kristillinen opisto, joka on erikoistunut erikoisryhmien, kuten maahanmuuttajien koulutukseen. Savonlinnan kristillinen opisto on perustettu vuonna 1946 ja se sijaitsee Saimaan rannalla Savonlinnan Pihlajaniemessä, entisen Säamingin pappilan paikalla. Savonlinnan kristillinen opisto on vapaan sivistystyön lain alainen opisto, joka tarjoaa perusopetusta, lisäopetusta ja erilaisia kursseja. Koulutuksien kestot vaihtelevat laajasti, sillä ne jakaantuvat niin vuoden kestäviin linjoihin, että lyhytaikaisempiin kursseihin. (Savonlinnan kristillinen opisto 2014.)

Savonlinnan kristillinen opisto on mukana Savonlinnan kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelmassa ja opisto onkin järjestänyt monia hankkeita, projekteja, tapahtumia, tilaisuuksia niin yksin, että yhdessä yhteistyötä tekemällä julkisen sektorin, kansalaisyhteiskunnan, muiden oppilaitosten ja eri toimijoiden kanssa (Savonlinnan kaupunki 2011b, 19–20).

Savonlinnan kristillisellä opistolla on maahanmuuttajia 29 eri maasta ja osa maahanmuuttajista on majoittunut Savonlinnan kristillisen opiston läheisyyteen (Tuunanen 2014). Savonlinnan kristillinen opisto tarjoaa maahanmuuttajille perusopetusta ja suomen kielen opetusta. Maahanmuuttajien perusopetuksessa opiskellaan niin sanottu suomalainen peruskoulu, josta saadaan myös peruskoulun päättötodistus. Maahanmuuttajien perusopetuksessa oppiaineita on muun muassa suomi, matematiikka, englanti, kemia, fysiikka, historia, yhteiskuntaoppi, biologia, maantieto, elämäntietä ja terveystieto. Perusopetus on maahanmuuttajille maksuton. Maahanmuuttajille suunnatut suomen kielen linjat ovat jaettu suomi1- ja suomi2-kursseiksi, joista ensimmäisessä opiskellaan suomen kielen alkeet ja toisessa tavoitellaan toiminnallisen kielitaidon tasoa. Maahanmuuttajien suomen kielen linjoilla on opiskelumaksu. (Savonlinnan kristillinen opisto 2014.) Opistolta löytyy maahanmuuttajille opiskelun lisäksi myös erinomaiset puitteet muihin aktiviteetteihin. Opistolla on muun muassa jalkapallokenttä, lentopallokenttä, tenniskenttä, työpaja, taideluokka, musiikkiluokka, äänitysstudio, saunatilat ja uintimahdollisuudet. (Tuunanen 2014.)

Savonlinnan kristillinen opisto toimii koulutustoiminnan lisäksi myös matkailu- ja majoituskohteena. Opisto vuokraa tiloja ja järjestää erilaisia tilaisuuksia, muun muassa kokouksia ja häitä, asiakkaiden toiveiden mukaan. Savonlinnan kristillinen opisto kuuluu SRM-hostel ketjuun (Suomen retkeilymajajärjestö) ja kansainväliseen Hihostel-hostelliketjuun (www.hihostels.com). Opistolla on saatavilla neljä erilaista majoitustilaa ympäri vuoden: vanha pappila, villa olavi, villa musica ja villa tupala. Nämä majoitustilat vaihtelevat niin kooltaan kuin ulkonäöltään. Vanha pappila on nimensä mukaisesti remontoitu vanha pappilarakennus, villa olavi on asuntolatyyppinen rakennus, villa musica kerrostalotyyppinen rakennus ja villa tupala on vanha tallitupa. (Savonlinnan kristillinen opisto 2014.) Savonlinnan kristillisen opiston läheisyyteen on mahdollista majoittua myös teltalla (Tuunanen 2014).

1.3 Aikaisemmat tutkimukset

Pyrimme työssämme löytämään asiat, jotka kaipaavat kehitystä ja antamaan vinkkejä niiden parantamiseksi. Perehtymällä maahanmuuttajien asiakaspalvelusta kertoviin lähteisiin löydämme ongelmakohtia, jotka maahanmuuttajia palveltaessa eivät toteudu

tarpeeksi hyvin. Näin osaamme muotoilla tutkimukseemme kysymyksiä, joihin haluamme perehtyä tarkemmin.

Opinnäytetyön ”Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina: Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä” on kirjoittanut Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelija Minna Hallikainen vuonna 2011. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville, millaisia kokemuksia ei-pakolaistaustaiset maahanmuuttajat ovat saaneet suomalaisesta asiakaspalvelusta ja miten se on muuttunut maahanmuuton alkuvaiheesta nykytilanteeseen verrattuna. Tutkimuksen tuloksina saatiin selville, että maahanmuuttajat tarvitsevat paljon tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja että vahva tuki sekä neuvonta nopeuttavat kotoutumista. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että maahanmuuttajat eivät saa tarpeeksi tukea viranomaisilta ja että heidän huomiointi ei ole riittävä. (Hallikainen 2011.) Hallikaisen opinnäytetyössä on osittain samoja piirteitä kuin meidän omassa opinnäytetyössämme. Tutkimalla jo tehtyjä tutkimuksia maahanmuuttajista, pystyimme ideoimaan kysymyksiä, joista ei vielä ole tarpeeksi tietoa.

Hammar-Suutari on kirjoittanut Joensuun yliopiston alla väitöskirjan ”Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia” vuonna 2009, jossa tarkastellaan suomalaisen viranomaisen valmiuksia kohdata kulttuurisesti erilaisia asiakkaita. Tutkimuksessa kävi ilmi, että suomalaiset viranomaiset tarvitsevat siten parempia kulttuurien välisen työn valmiuksia ja että pyrkimykset näiden kehittämiseksi ovat jääneet keskeneräisiksi. (Hammar-Suutari 2009.) Hammar-Suutarin väitöskirja tukee meidän opinnäytetyömme kehittämisehdotuksia suomalaisille asiakaspalvelijoille. Tätä tutkimusta oli myös hyödyllistä tutkia ennen oman tutkimuksen aloittamista.

Alonen ja Kolehmainen (2009) ovat laatineet opinnäytetyönään opasvihkon, jossa keskitytään kohtaamaan maahanmuuttaja asiakkaana. Toimeksiantajana heillä on toiminut Rovalan Settlementi Ry, joka ylläpitää Moninet-monikulttuurikeskusta. Sen toiminta keskittyy Rovaniemelle ja muualle Lapissa asuvien maahanmuuttajien suomen kielen ohjaukseen sekä kotoutumiseen alkuvaiheessa. Opasvihko antaa monenlaisia hyödyllisiä vinkkejä viranomaiselle heidän palvellessaan maahanmuuttajia: Mitä kannattaa huomioida asiakaspalvelutilanteessa tai miten toimia, jos asiakas ei ymmärtänyt asiaa oikein? (Kolehmainen, Alonen 2009.) Katsoimme tämän lähteen olevan

meille hyödyllinen, sillä opinnäytetyössämme pyrimme löytämään ongelmia suomalaisissa asiakaspalvelutilanteissa maahanmuuttajien näkökulmasta ja näin parantaa tätä asiakaspalvelua.

Huovinen, Miettinen & Miettinen (2011) ovat tutkineet opinnäytetyössään kohtaamisia maahanmuuttajatyössä. He tarjoavat tietopaketissaan tietoa kulttuurieroista sekä maahanmuuttajan sopeutumiseen liittyviä asioita, jotka sosiaalialan työntekijän olisi hyvä tunnistaa. Täten maahanmuuttajat tunsivat itsensä ymmärretyksi ja huomioituksi. Tietopaketti on suunnattu erityisesti nuorille sosiaalialalle saapuville harjoittelijoille. (Huovinen, Miettinen & Miettinen 2001.) Tästä tietopaketista saamme hyödyllistä pohjatietoa, jotta oppisimme hahmottamaan teemoja, jotka nousevat esiin ongelmatilanteissa. Täten hankimme laajasti tietoa opinnäytetyöhömmme.

Matkailun edistämiskeskus on teettänyt tutkimuksen nimeltään Kippis, roiskeläppä-pizza ja nokkavat naiset: ulkomailla asuvien matkailijoiden kokemuksia Suomesta. Tutkimus on pro gradu työ, jonka on kirjoittanut Mervi Santavuori. Perehtymällä ulkomailla asuvien kokemuksiin Suomesta, saamme tietoa, millaisena täällä joskus matkalla käyneet nykyiset maahanmuuttajat ovat nähneet Suomen ja millaisena täällä jo käyneet kenties tulevat maahanmuuttajat sen näkevät. Edellä mainitun tutkimuksen perusteella Suomi on onnistunut matkailumaana tasaisesti ja kohtuullisen hyvin täyttämään sille asetetut vaatimukset matkailijoiden suunnalta. Matkailijat olivat tyytyväisiä asioihin, jotka kuuluvat kieli-, kulttuuri-, ja yhteiskuntaluokkaan. Matkailijat olivat tyytyväisiä myös matkailutarjontaan. Asuinmaista eniten tyytyväisiä olivat Venäjältä saapuneet matkailijat. (Santavuori 2009.) Tieto on mielestämme tärkeä, sillä Venäjältä saapuu Suomeen suuret matkailijavirrat ja lisäksi Suomessa on paljon venäläisiä maahanmuuttajia.

2 MAAHANMUUTTAJUUS

2.1 Määritelmät

Maahanmuuttaja tarkoittaa ulkomaan kansalaista, joka on muuttanut Suomeen aikomuksenaan asua maassa pidemmän aikaa. Yleisellä tasolla ajateltuna henkilö, joka ei ole syntynyt Suomessa, mutta on luonut maahan merkittävät sosiaaliset siteet, asuen

Suomessa väliaikaisesti tai pysyvästi, voidaan määritellä maahanmuuttajaksi. Tämän vuoksi esimerkiksi opiskelijavaihto ja turismi jäävät maahanmuuttaja-määritelmän ulkopuolelle. (Pitkänen & Kouki, 1999, 13.) Suomessa maahanmuuttaja määritellään virallisesti henkilöksi, joka aikoo asua Suomessa vähintään vuoden ajan. (Tilastokeskus 2002).

Puhuttaessa paluumuuttajasta, puhutaan Suomeen muuttavasta Suomen entisestä tai nykyisestä kansalaisesta ja hänen perheestään ja jälkeläisistään, jotka myös muuttavat Suomeen (Väestöliitto 2014). Oleskeluluvat, jotka ovat myönnetty suomalaisten sukujuurten tai läheisen yhteyden Suomeen vuoksi, voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat entiset Suomen kansalaiset ja syntyperältään Suomen kansalaisen jälkeläiset. Toiseen ryhmään kuuluvat inkerinsuomalaiset eli henkilöt, jotka ovat kotoisin entisen Neuvostoliiton alueelta ja ovat olleet Suomen armeijan palveluksessa, ovat olleet osa Inkerin siirtoväkeä tai ovat tehneet itsestään ilmoituksen Venäjän paluumuuttojonoon ennen päivää 1.7.2011. (Maahanmuuttovirasto 2014 a.)

Siirtotyöläiset ovat työn vuoksi toiseen maahan tilapäisesti muuttavia henkilöitä. Maahanmuuttajiin ei kuitenkaan lueta lyhytaikaisessa kausityössä tai lyhyellä työkoennuksella olevia henkilöitä. (Väestöliitto 2014.) Siirtotyöläisten työskentely saattaa kestää vuosien ajan, he eivät tästä huolimatta saa samoja oikeuksia kuin maahan vakituisesti muuttavat siirtolaiset. YK:n määritelmän mukaan siirtolaisuus on joko pysyvää tai tilapäistä. Pysyvässä muutossa aikomuksena on asua maassa yli vuosi, tilapäisessä muutossa aikomuksena on alle vuoden asuminen. Suomessa käytetään edellä mainittua määritelmää, mutta monilla muilla mailla on lyhyemmät ajat, joita käytetään siirtolaisuuden määrittelyssä. (Tilastokeskus 2002.)

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee itselleen kansainvälistä suojelua ja oikeutta oleskella toisessa maassa (Helsingin kaupunki 2014b). Turvapaikan hakeminen on mahdollista, jos henkilö oleskelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella, koska hänellä on perustellut syyt pelätä joutuvansa vainotuksi alkuperänsä, uskontonsa, kansallisuutensa, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisensa tai poliittisen mielipiteensä vuoksi (Maahanmuuttovirasto 2013a). Turvapaikanhakija hakee oleskeluoikeutta ja suojelua toisesta valtiosta. Turvapaikanhakija on eri asia kuin pakolainen. Turvapaikan hakijalle voidaan kuitenkin antaa oleskelulupa tai pakolaisen asema, jos

se koetaan tarpeelliseksi. Muussa tapauksessa hänen on poistuttava maasta. (Helsingin kaupunki 2014b.) Turvapaikan hakeminen onnistuu joko Suomen rajalla tai henkilön saavuttua maahan. Ulkomailta käsin sen hakeminen ei ole mahdollista edes Suomen edustojen kautta. (Maahanmuuttovirasto 2013a.)

Pakolainen on henkilö, joka on ihmisoikeusrikkomusten, sodan tai levottomuuksien vuoksi paennut kotimaansa ulkopuolelle. Pakolainen on joutunut lähtemään kotimaastaan vainotuksi joutumisen pelon vuoksi. Vainotuksi joutumisen syiden määritelmät ovat pakolaisilla samat kuin turvapaikanhakijalla. (Pakolaisneuvonta ry 2014.) Pakolaisaseman Suomessa saavat Suomesta turvapaikan saaneet tai pakolaiskiintiössä maahan otetut. Eri maat ovat määritelleet itselleen pakolaiskiintiöt. Kiintiöpakolaiseksi otettava on kansainvälisen suojelun tarpeessa ja eivätkä oleskelumaan ihmisoikeudet ole olleet riittävät. Kiintiöpakolaiseksi otettava henkilö ei saa olla uhkaksi turvallisuudelle Suomessa ja häneltä tulee löytyä edellytykset uuteen maahan sopeutumiselle. (Helsingin kaupunki 2014a.) Yleiskielessä tarkoitetaan pakolaisella henkilöä, jolla on suojeluun perustuva oleskelulupa. Ulkomaalaislain määritelmässä taas pakolainen tarkoittaa henkilöä, joka on saanut pakolaisen statuksen eli turvapaikan, joka on määriteltä Geneven pakolaissopimuksessa. (Pakolaisneuvonta ry 2014.)

2.2 Globalisaatio

Globalisaatiolla eli kansainvälistymisellä on monta eri merkitystä ja se koskettaa jokaisen ihmisen elämää. Globalisaation alkua on melko vaikea määrittää, sillä se ulottuu pitkän ajan päähän. Nykyaikana globalisaation tuomat vaikutukset näkyvät kuitenkin päivittäin jokaisessa maanosassa. Suvaitsevaisuus on esimerkiksi kasvanut maailmalla erilaisia ihmisiä kohtaan, eikä rotuerottelua enää käytännössä ole. Maastamuutto on tavallista ja monet ihmiset asuvatkin muualla, kuin omassa kotimaassaan. Globalisaatio on siten tuonut vapautta, yhdentymistä ja avarakatseisuutta maailmaan, eikä kukaan voi kiistää sen tuomia ansioita. On kuitenkin myös hyvä havainnollistaa globalisaation tuomat negatiiviset vaikutukset.

Globalisaatio käsitteenä tarkoittaa maailmanlaajuisia liikettä ajatusten, ihmisten, hyödykkeiden ja pääomien kesken. Yksinkertaisesti globalisaatio käsittää melkein kaiken ihmisten välisen toiminnan. Valtiot ovat globalisaation lähtökohta, sillä valtiot antavat

oikeuden ajatusten, ihmisten, hyödykkeiden ja pääomien liikkeisiin. Valtiot antavat esimerkiksi kansalaisille ja yrityksille maastamuuton ja maahanmuuton oikeuden. Globalisaatio on siis liike, jota pitää yllä eri valtioiden omat valinnat. Valtiot voivat myös liittoutua, jotta ihmisten, pääomien ja hyödykkeiden liike olisi vapaampaa. Euroopan Unioni on hyvä esimerkki tällaisesta valtioiden liitosta. (Harisalo & Miettinen 2000, 33–35.)

2.2.1 Kehitys

Globalisaatiosta puhutaan paljon tänä päivänä ja usein luullaan, että se on uusi ilmiö. Näin ei kuitenkaan ole, sillä ihmiset, ajatukset ja hyödykkeet ovat liikkuneet vapaasti maailmalla jo kauan aikaa. Ihmiset ovat liikkuneet maailmalla jo tuhansia vuosia ennen ajanlaskumme alkua, jolloin ihmiset elivät paimentolaisina ja siksi kulkivat paikasta toiseen. Sitten ihmiset ovat liikkuneet enimmäkseen kauppiaina ja hyvä esimerkki ihmisten ja hyödykkeiden väliseen liikkeeseen oli silkkitie, joka toimi kauppareittinä Aasiasta Eurooppaan. Ajatukset liikkuiivat siten myös ihmisten mukana heidän matkatessaan maailmalla. Merkittävin ajatusten levittämiseen kohdistunut globaali voima maailmanhistoriassa on ollut uskonto, jota kannattivat kirkot vedoten lähetystyöhönsä. Ajatusten, ihmisten, hyödykkeiden ja pääomien liikettä onkin historian aikana kutsuttu monilla eri nimillä, joista globalisaatio on uusin. Globalisaatio sanalle on monia vaihtoehtoisia käsitteitä, joita ovat muun muassa löytöretket, pyhiinvaellusmatkat, ristiretket, valloitus sodat, siirtolaisuus ja kirkkojen lähetystyö. (Harisalo & Miettinen 2000, 35–41.)

Globalisaatiota on siis tapahtunut jo kauan aikaa, mutta globalisaation kehitystä ja sen nykyistä muotoa on vauhdittanut moni asia historian aikana. BBC (2014) listaa globalisaation kehitykseen vaikuttavia asioita, joita ovat muun muassa liikenteen parantuminen, kaupan vapaus, viestinnän parantuminen ja uuden työvoiman saatavuus. Voidaan siis ajatella, että jokainen keksintö historian aikana liikenteessä on vauhdittanut globalisaatiota tähän pisteeseen. Höyrylaivat, höyryjunat, autot ja lentokoneet ovat tuoneet meidät päivään, jolloin matkustamisesta on tullut kaikkein helpointa ja nopeinta koskaan. Nopeasta matkustamisesta hyötyvät niin ihmiset, kuin hyödykkeet.

BBC:n (2014) artikkelissa tulee myös ilmi, että hyödykkeiden toimittamisen helppoutta on edistänyt myös Maailman kauppajärjestö WTO, jonka tavoitteena on kaupan vapauttaminen poistamalla esteitä kansainvälisen kaupan tieltä. Tänä päivänä hyödykkeiden tilaaminen muun muassa ulkomailta onkin erittäin helppoa, sillä Internet on osana myös tätä kauppaa. Kauppaa, jota käydään Internetissä kutsutaan verkkokaupaksi ja Internetin avulla voi tilata itselleen melkein mitä tahansa. Internet on tänä päivänä ehkä kaikkein tehokkain viestinnän väline, mutta viestinnän parantumista on auttanut myös muut keksinnöt, kuten televisio, puhelin, radio, sanomalehdistö ja kirjapainotaito.

Globalisaation vaikutuksina myös suuret yritykset leviävät maailmalla, joita ovat muun muassa H&M, Starbucks, McDonalds ja Coca-Cola. BBC:n (2014) artikkelissa tulee ilmi, että nämä suuret yritykset ovat ottaneet käyttöönsä maat, joissa on alhaisemmat työvoimakustannukset, mutta erittäin hyvä taitotaso. Nämä yritykset ovat myös keskeisiä tekijöitä, jotka ovat kehittäneet globalisaatio prosessia.

2.2.2 Vaikutukset

Globalisaatio vaikuttaa ihmisten elämään ja maailman talouteen niin positiivisesti, että negatiivisesti. Myönteisiä vaikutuksia ovat muun muassa yritysten investoinnit köyhiin maihin, sillä se siten tarjoaa työpaikkoja ja osaamista paikallisille asukkaille. Yritykset tuovat vaurautta ja tuloja näihin köyhiin maihin, kun he ostavat paikallisia resursseja, tuotteita ja palveluja, jolloin nämä tulot voidaan käyttää muun muassa kyseessä olevan maan koulutukseen, terveyteen ja infrastruktuuriin. Globalisaation myönteisiin puoliin kuuluvat myös muun muassa tietoisuuden lisääntyminen ja ideoiden, kokemusten, elämäntapojen ja kulttuurien jakaminen. Ihmiset voivat kokea esimerkiksi elintarvikkeita ja muita tuotteita, joita ei ole ollut aiemmin saatavilla omassa maassa. Globalisaatio auttaa ihmisiä myös ymmärtämään asioita globaalilla tasolla, ei ainoastaan paikallisella. Globalisaatio tekee ihmisistä enemmän tietoisia muun muassa ilmaston lämpenemisestä vaaroista ja kestävän kehityksen tarpeellisuudesta. (BBC 2014.)

Yritysten investoinnit köyhiin maihin vaikuttavat myös negatiivisesti, sillä nämä yritykset ovat yleensä rikkaita maita, jotka dominoivat kansainvälistä kauppaa kehitys-

maiden kustannuksella. Ei ole myöskään takeita, että paikalliset investoinnit hyödyttäisivät asukkaita, sillä voitot voidaan lähettää takaisin kotimaahan. Yritykset voivat myös lopettaa toimintansa ja suunnata tehtaansa vielä halvempaan maahan, jolloin vanhan yrityksen työntekijät jäävät tarpeettomiksi. Työntekijöillä voi olla myös erittäin huonot ja turvattomat työolot, jotka voivat aiheuttaa haittaa myös ympäristölle. Työntekijät tekevät pitkiä työtunteja matalalla palkalla ilman taukoja, joka haittaa työntekijän terveyttä. (BBC 2014.)

Globalisaation vaikutukset ja yritysten investoinnit ovat siis erittäin suuressa määrin osallisena myös maahanmuuttajien määrään ja liikkuvuuteen. Globalisaatio on tehnyt maastamuuton ja maahanmuuton helpoksi ja se on tärkein syy maahanmuuttajien esiintymiselle. Maastamuuton ja maahanmuuton helpottuessa, syntyy kuitenkin uusia vaikeuksia ja haasteita. Globalisaatio haittaa kulttuurista monimuotoisuutta, sillä se uhkaa monia paikallisia talouksia, perinteitä ja kieliä. (BBC 2014). Viimeisten vuosikymmenten aikana globalisaatio on aiheuttanut suuria muutoksia myös kulttuureissa, että arkielämässä kaikkialla maailmassa. Tämä kehitys on johtanut kulttuurien samankaltaistumiseen ja paikallinen kulttuuri on usein väistynyt ja jäänyt toiseksi. Tätä kehitystä on koettu myös uhaksi paikalliselle kulttuurille, mikä on korostanut myös nationalismia ja kansallistunnetta eri puolilla maailmaa. (Kanervo & Saarinen 2004, 8–9.) Nationalismin kasvun myötä rasismi ja syrjintä ovat nousseet yhdeksi suurimmaksi globalisaation haasteeksi, jota on vaikea kitkeä pois maailmasta.

2.3 Rasismi ja syrjintä

Rasismi on toiselta nimeltään rotusyrjintää tai rotusortoa. Rasismilla tarkoitetaan tietyn ihmisryhmän alempiarvoisena pitämistä ja heidän ihmisarvon alentamista. Rasismissa on yleistä tietyn ihmisryhmän huonompana pitämistä esimerkiksi etnisen alkuperän, kansalaisuuden, ihonvärin, äidinkielen, kulttuurin tai uskonnon perusteella. (Punainen risti, 2014.) Puhekielessä esiintyessään rasismilla tarkoitetaan yleensä mitä tahansa suvaitsemattomuutta, ennakkoluuloisuutta ja syrjintää (Räty 2002, 189). Rasismia voidaan määritellä todella monella eri tavalla, määritelmän riippuessa paljon henkilöstä, joka sen määrittelee. Rasismia ilmenee ja se myös koetaan eri maissa eri tavalla riippuen esimerkiksi maan kulttuurista ja historiasta.

Perinteisellä tavalla tarkasteltuna rasismia voidaan kutsua ideologiaksi tai teoriaksi, jolla ihmiset jaetaan eri rotuihin syntyperänsä mukaan ja nämä rodut laitetaan tiettyyn arvojärjestykseen. Nykyisin rasismiin syynä on enemmän kulttuurinen erilaisuus kuin biologinen. (Räty 2002, 188–189.) Kulttuuriin perustuvassa rasismissa ajatellaan kulttuurin olevan muuttumaton tekijä. Sen takia halutaan pitää kulttuurit erillään toisistaan ja estää niiden sekoittuminen. (Joronen & Salonen 2005, 16.) Oma kulttuuri ja oma etninen alkuperä nähdään usein ainoana oikeana ja luonnollisimpana asiana, muut kulttuurit ja etniset alkuperät taas vääränä ja jopa uhkaavana asiana.

On luonnollista, että arvostetaan omaa kulttuuria. Asiointi käy helposti tutujen ja turvallisten ihmisten kanssa. Jos me-henki nousee liian korkealle, siitä saattaa pahimmillaan seurata liiallinen oman kulttuurin yliarvostaminen ja ennakkoluulojen nouseminen muita kulttuureita ja ihmisiä kohtaan. Ihmisille on yleistä ajatella omaan kulttuurin kuuluvat asiat myönteisinä ja muihin kulttuureihin liittyvät kielteisinä. (Räty, 2002, 188.)

Rasismia voi ilmetä eri tavoin yhteiskunnassa. Syrjinnän kohteeksi voi joutua yhteiskunnallisissa ja henkilökohtaisissa asioissa. Maahanmuuttajille taataan tasa-arvoinen asema yhteiskunnassa Suomen perustuslaissa ja kansainvälisissä ihmisoikeuksissa. Palvelujen saamista tai yhteiskunnalliseen elämään osallistumista ei siis voida heiltä kieltää. Viranomaisrasismiksi voidaan kutsua tapausta, jossa työntekijä on haluton palvelemaan ja ohjaamaan asiakasta, jotta asiakas saisi samanlaisen palvelun kuin muut asiakkaat. (Räty 2002, 194).

Rasismia esiintyy eri muodoissa. Arkipäivän rasismia ilmenee yleensä yksittäisten ihmisten toiminnan kautta, sen takana ovat kuitenkin yhteiskunnalliset rakenteet ja enemmistöllä oleva valta. Arkipäivän rasismissa yleistä ovat ennakkoluulot, nimittely ja pilkkaaminen kadulla, pahan puhuminen, syrjiminen työhönotossa ja työyhteisössä huomiotta jättäminen. Rasistisuutta voi olla vaikea havaita, sillä arkipäivän rasistisuus on rutiininomaista ja osa valtaväestölle ominaista kulttuuria ja käytäntöjä. Valtaväestöön kuuluvat ihmiset tottuvat käyttäytymismalliin kasvaessaan oman kulttuurinsa jäseneksi. (Puuronen 2003, 193). Huomioida täytyy kuitenkin, että rasismia voi ilmetä vaikka rasistisesti ajatteleva henkilö ei kuuluisikaan kyseisen maan valtaväestöön.

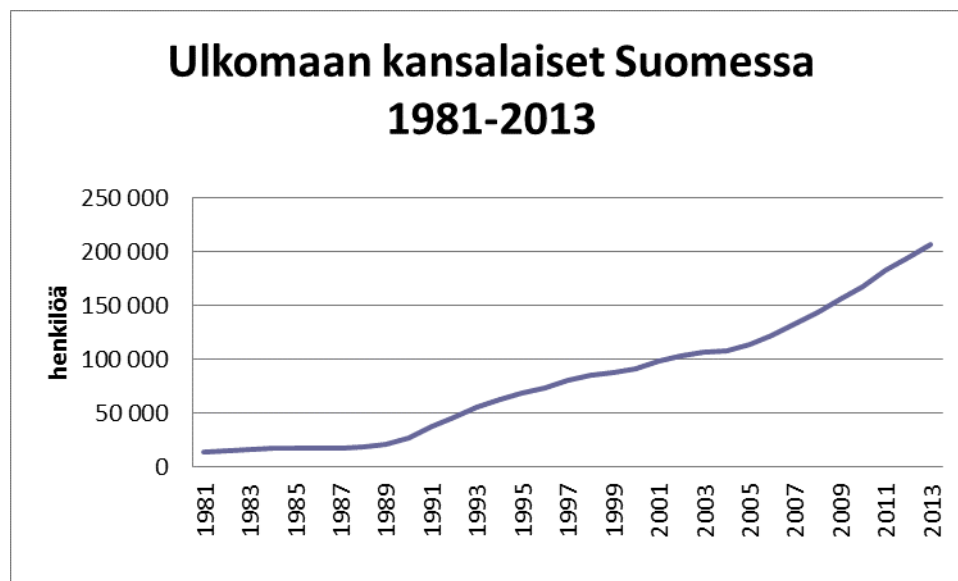
Rasistista toimintaa voi ilmetä eritasoisina. Vähemmän vakavissa tapauksissa kyseessä on nimittely, psykologisella tavalla vahingollinen uhkailu tai vähäinen omaisuuteen kohdistuva vahingonteko. Nämä häiritsemisen keinot muodostuvat kuitenkin helposti maahanmuuttajalle vahingollisiksi. Seuraavan tason rasistisessa toiminnassa teot ovat harkittuja tai spontaaneja väkivaltaisia tekoja, jossa henkilön kimppuun hyökkääminen tapahtuu julkisella paikalla. Kaikkein vakavimmassa rasismien muodossa kyseessä ovat terrorismi, pommit, aseelliset hyökkäykset ja tuhopoltot. Kaikki tietoisien rasismien muodot eivät ole väkivaltaisia. Rasistisesti rikollista on myös levittää rasistista materiaalia ja perustaa rasistinen organisaatio. Yleisesti sanottuna rasistinen toiminta on tietoisesti tehtyä vihamielistä toimintaa, jonka tavoitteena on vahingon tuottaminen. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 29.)

Tarkasteltaessa rasismia ja syrjintää, on tärkeää ottaa huomioon yksittäisten tekojen sijaan laajempi näkökulma. Rasismi ja syrjintä aiheuttavat ahdistusta, psyykkistä pahoinvointia ja masennusta. Jos syrjintä ja rasistinen toiminta jatkuvat pitkään, voi se aiheuttaa halun eristäytyä valtaväestöstä. Koettu rasismi voi saada maahanmuuttajan haluamaan taistella oikeuksiensa puolesta, pahimmassa tapauksessa tilanne päättyy aggressioihin. Usein toistuvat arkipäivän rasistiset kokemukset voivat muodostua pidemmän päälle kestävämmiksi. Työttömyys ja vähävaraisuus voivat ajaa maahanmuuttajan asumaan alueelle, jossa asuu suuri määrä syrjäytymisriskin omaavia suomalaisia. Juuri tällaisella asuinalueella on suuri mahdollisuus esiintyä rasismia. (Räty 2002, 194–195.) Leimaantuminen, kielteinen minäkuva ja heikko itsetunto voivat olla seuraamuksia rasismista ja syrjinnästä. Ne voivat aiheuttaa myös kohteen mahdollisuuksien ja tiedon saamisen rajoittumista estäen ammatillisen ja henkilökohtaisen kehittymisen. Rasismi ja syrjintä saattavat aiheuttaa pysyvää stressiä ja esimerkiksi pelkoa fyysisestä hyökkäyksestä. (Jasinskaja-Lahti ym. 2002, 43–44.)

2.4 Maahanmuuttajuus Suomessa

Suomi oli pitkään maa, jossa maastamuutto oli vahvempaa kuin maahanmuutto (Pitkänen 2003, 259–260). Ulkomaille lähdettiin etsimään parempaa tulevaisuutta ja vaurautta. Suosittuja maahanmuuton kohteita olivat Australia, Yhdysvallat, Ruotsi ja muu Eurooppa. (Tilastokeskus 2011.) Suomessa laskettiin ensimmäisen kerran ulkomaa-laisten määrä vuonna 1920, maaherrojen ilmoittama yhteenlaskettu määrä oli tuolloin

24 451 henkilöä. Tuolloin suurimmat kansalaisuudet olivat venäläiset 45.3 prosenttia, ruotsalaiset 16.7 prosenttia ja suomensukuiset 15.4 prosenttia. Leitzingerin mukaan Valtion pakolaisavustuskeskuksen tilastoissa arveltiin ulkomaalaisten määrän nousseen korkeimmalle tasolle vuonna 1922, jolloin maassa oli 33 000 maahanmuuttajaa. Tämä määrä ylittyi uudestaan vasta 1990-luvulla. (Leitzinger 2008, 91–93.) Suomessa oli pitkään ulkomaan kansalaisia vähän yli 10 000 henkilöä, esimerkiksi vuonna 1950 heitä oli 11 000 ja vuonna 1976 heitä oli 12 000. Voidaan siis todeta että 26 vuoden aikana määrä kasvoi todella hitaasti verrattuna nykypäivään. 1980-luvulla Suomeen alkoi pikku hiljaa muuttaa enemmän ulkomaan kansalaisia, merkittävin ryhmä heistä oli ruotsalaiset, jotka olivat ennen olleet Suomen kansalaisia tai olivat heidän jälkeläisiään. 1980-luvulla ulkomaalaisten osuus koko Suomen väestöstä oli 0,3 prosenttia ja vuonna 2000 1,8 prosenttia. Osuus nousi siis näiden vuosien välillä merkittävästi. Tästä huolimatta ulkomaan kansalaisten osuus Suomessa oli paljon muuta Eurooppaa pienempi. (Tilastokeskus 2012, 11–12.)



Taulukko 1. Ulkomaan kansalaiset Suomessa 1981–2013 (Tilastokeskus 2014a)

1990-luvulla asiat muuttuivat ja suhteellisesti laskettuna maahanmuuttajien määrä kasvoi nopeammin kuin missään muussa Euroopan maassa (Pitkänen, 2003, 260). Maahanmuuton kasvamiseen vahvasti vaikuttava syy oli Neuvostoliiton hajoaminen. Tämä vaikutti Suomen ulko- ja sisäpolitiikkaan, kuten myös ulkomaalais- ja maahanmuuttopolitiikkaan. Tällöin Suomen itäraja avautui maahanmuutolle ja Suomen kontaktit Euroopan neuvostoon ja Euroopan Unioniin aktivoituivat. (Lepola 2000, 46.)

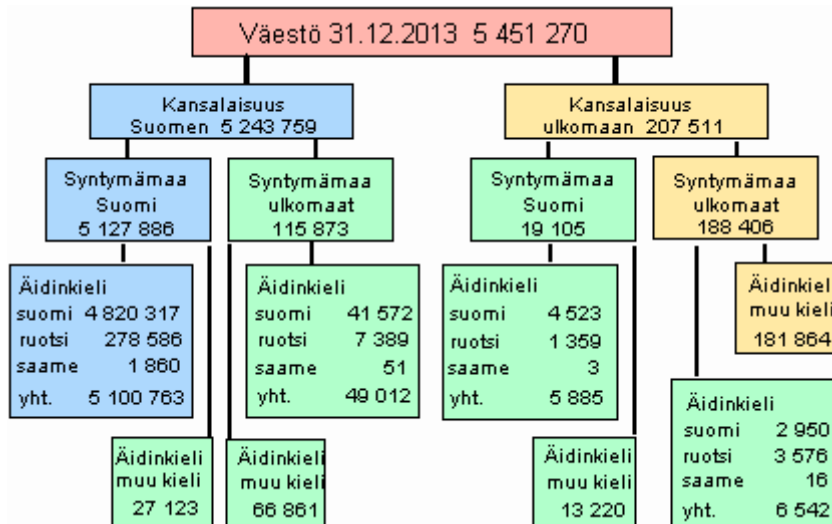
Inkerinsuomalaiset saivat tällöin oikeuden paluumuuttoon. Inkeriläisten paluumuuttajien lisäksi 1990-luvulla suuri maahanmuuttaja ryhmittymä olivat somalialaiset, jotka saapuivat Suomeen turvapaikanhakijoina. (Tilastokeskus 2012, 11.)

Vuosina 1993 ja 1994 Suomeen saapui pakolaisia entisen Jugoslavian alueelta maassa kiristyneen tilanteen seurauksena. Vuosien 1989–1995 välissä ulkomaan kansalaisten lukumäärän kasvu on vaihdellut suuresti vuosittain. Vuosien 1996 ja 2011 välissä muutos on vaihdellut hieman yli prosentin ja 9 prosentin välillä. Ulkomaalaisten osuus on kasvanut vuodesta 2007 lähtien vuosittain yli 10 000 henkilöllä. Vuonna 2009 saavutettiin vuoden 1991 ennätys suuri kasvu absoluuttisesti mitattuna. (Tilastokeskus 2012, 11.)

Vuoden 2011 tiedot ovat tuoreimmat, joita EU-maissa asuvista ulkomaan kansalaisista löytyy. Tuolloin Suomessa asui Euroopan kuudenneksi vähiten ulkomaan kansalaisia, tämä määrä oli 3,4 prosenttia väestöstä. Luxemburgissa heitä asui samana vuonna 43,8 prosenttia sekä Puolassa ja Romaniassa 0,2 prosenttia (Tilastokeskus 2012, 12).

Vuonna 2013 Suomeen muutti 31 940 henkilöä ja samaan aikaan Suomesta muutti 13 890 henkilöä. Täten nettomaahanmuutto Suomeen, eli maahanmuuton ja maastamuuton erotus oli 18 050 henkilöä. Kun otetaan huomioon vain ulkomaan kansalaisten nettomaahanmuutto, se kasvoi 530 henkilöllä. (Tilastokeskus 2014a.)

Suomessa asui vakinaisesti 31.12.2013 yhteensä 208 171 ulkomaan kansalaista. Heistä suurin ryhmittymä oli virolaiset 44 652 henkilöä, Viroa seuraavat kansalaisuudet olivat venäläiset 30 878 henkilöä, ruotsalaiset 8468, somalialaiset 7590 henkilöä, kiinalaiset 6978 henkilöä, thaimaalaiset 6485 henkilöä ja irakilaiset 6339 henkilöä. (Maahanmuuttovirasto 2014b.) Ulkomaan kansalaisten osuus koko Suomen väestöstä oli vuonna 2013 3.8 prosenttia (Tilastokeskus 2013). Maahanmuuttajien määrä ja tausta voivat vaihdella riippuen otetaanko laskuissa mukaan kansalaisuus, äidinkieli, syntymämaa vai näiden kaikkien yhdistelmä. Vuonna 2013 Suomen väestöön kuului esimerkiksi 207 511 ulkomaan kansalaista ja 289 068 vieraskielistä henkilöä (Tilastokeskus 2014b).



Kuva 1. Väestö syntymämaan, kansalaisuuden ja äidinkielen mukaan 31.12.2013 (Tilastokeskus 2014b)

Suomen kansalaisuus myönnettiin vuonna 2013 9292 henkilölle. Suurimmat hakijaryhmät olivat Venäjä, Somalia, Irak ja Afganistan. Viimeisen viiden vuoden ajan merkittävimmät hakijamaat ovat pysyneet samoina, sijoitukset ovat kuitenkin vaihdelleet. Venäläiset ovat kuitenkin pysyneet kärkisijalla tämän ajan. (Maahanmuuttovirasto 2013b.)

Yksi maahanmuuton syistä on Suomessa sijaitseva työpaikka. Suomeen ei ole aikaisemmin pyritty houkuttelemaan siirtotyöläisiä, vaan ennemminkin Suomesta on lähetetty etsimään töitä ulkomailta. Useissa muissa länsimaissa siirtotyöläisiä on houkutteltu. Suomeen saapuvaa työsiirtolaisuutta hillitsee syrjäinen sijainti, huono työllisyystilanne ja eksoottinen kieli. (Räty, 2002, 30–31.) Suomen väestörakenteessa on havaittavissa voimakas muutos suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Suomeen on vaarana muodostua tämän seurauksena työvoimapula. Suomen maahanmuuttopolitiikassa maahanmuutto nähdään omalta osaltaan ratkaisuna Suomessa ilmenevään huoltosuhteongelmaan. Huoltosuhteen avulla lasketaan, kuinka monta työelämän ulkopuolella olevaa henkilöä on yhtä työssä käyvää kohden. (Ruotsalainen 2014.) Myös muualla Euroopassa kiristyy kilpailu osaavista työntekijöistä. Tämän vuoksi maahanmuuttopolitiikan mukaan Suomen tulisi kyetä houkuttelemaan tehokkaalla tavalla osaavia työntekijöitä maahan. (Sisäministeriö 2014a.)

Suurenevissa määrin Suomeen on saapunut maahanmuuttajia avioitumisen ja erilaisen perhesyiden, kuten perheenyhdistämisen kautta. Eräiden kansallisuuksien osalta on nähtävissä selvät erot sukupuolien määrissä, syynä tähän on juuri avioliiton solmimiset. Suomessa asuvista thaimaalaisista ja filippiiniläisistä naisista suurin osa on naimisissa suomalaisen miehen kanssa. Samoin Suomessa asuville turkkilaisille, kreikkalaisille ja marokkolaisille on yleistä olla naimisissa suomalaisen naisen kanssa. (Räty 2002, 31.)

Suomeen saapuneet maahanmuuttajat eivät ole jakaantuneet alueellisesti tasaisesti asuttamaan Suomea. Lähes puolet Suomessa asuvista maahanmuuttajista asuu pääkaupunkiseudulla. Helsingissä asuu suurin määrä maahanmuuttajia verrattuna muihin kaupunkeihin ja kuntiin. (Jaakkola 2009, 17.)

2.4.1 Suomen asenneilmapiiri

Hyvin usein maahanmuuttovastaiset ihmiset perustelevat kielteistä kantaansa esimerkiksi sillä, että maahanmuuttajat vievät sosiaalietuudet, eivätkä tee töitä. He myöskin pelkäävät rikollisuuden ja väkivallan lisääntyvän. Usein ilmenee myös pelkoa, että maahanmuuttajat vievät suomalaisilta työpaikkoja.

Suomalaisten suhtautumisesta maahanmuuttoon on olemassa tutkimuksia. Euroopan rasismien ja muukalaispelon seurantakeskus (2005) on tehnyt tutkimuksen, jossa selvitettiin enemmistöjen asenteita vähemmistöjä kohtaan. Tutkimuksessa ilmeni, että lähes 59,24 prosenttia suomalaisista vastusti maahanmuuttajuutta. Tutkimukseen osallistui 19 maata ja Suomi oli viidenneksi vastustavin maa maahanmuuttajuutta kohtaan. Samassa tutkimuksessa Suomi sijoittui monikulttuurisen yhteiskunnan vastustuksessa keskiväliin muihin maihin verrattuna 23,5 prosentin vastustuksellaan. Suomesta löytyi kolmanneksi vähiten henkilöitä, jotka ajattelevat maahanmuuttajien olevan jollain tavalla uhka yhteiskunnalle, heitä oli 41,83 prosenttia vastanneista. Suomessa turvapaikan hakijoita vastusti vain 15,1 prosenttia vastanneista, joka oli toiseksi pienin määrä vastanneista.

Magdalena Jaakkola on tutkinut jo vuodesta 1987 lähtien maahanmuuttajia suomalaisten näkökulmasta. Suomalaisten asenteet maahanmuuttajia kohtaan ovat muuttuneet

myönteisimmiksi tutkimuksen aloittamisesta nykypäivään. Suomalaiset suhtautuvat maahanmuuttajiin eri tavoin, riippuen heidän etnisestä taustastaan. Suhtautuminen voi vaihdella kielen, kulttuurin, ulkonäön, lähtömaan elintason tai maantieteellisen sijainnin perusteella. (Jaakkola, 2009.) Suomalaiset ovat suhtautuneet vuosien 1987–2003 aikana tehtyinä tutkimuksina kaikista myönteisimmin maahanmuuttajiin, jotka tulevat korkean elintason ja kulttuurisesti eniten omaa muistuttavasta maasta. Suomalaiset suhtautuivat vuonna 2003 myönteisimmin englantilaisiin, norjalaisiin, ruotsalaisiin, tanskalaisiin ja inkerinsuomalaisiin. Varauksellisinta suhtautuminen oli Suomea köyhemmistä maista muuttaviin, kulttuuriltaan ja ulkonäöltään suomalaisista poikkeaviin henkilöihin. Vuonna 2003 varauksellisin suhtautuminen suomalaisilla oli somalialaisiin. Tämän jälkeen suhtautuminen oli varauksellisinta arabeihin, kurdeihin ja venäläisiin. Suomalaiset suhtautuivat myönteisimmin sotaa tai ympäristötuhoja paenneisiin ja kehitysmaissa nälkää nähneiden maahanmuuttoon kuin rodun, poliittisten tai uskonnollisten syiden vuoksi vainotuksi joutuneiden maahanmuuttoon. Tutkimuksen mukaan kontaktit Suomessa asuviin ulkomaalaisiin aiheuttavat positiivisempaa suhtautumista maahanmuuttoon. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttoon suhtaudutaan sitä positiivisemmin mitä korkeakoulutetumpi on. Nuoret suhtautuvat iäkkäämpiä myönteisemmin maahanmuuttoon, mutta jos kuitenkin ottaa huomioon esimerkiksi heidän koulutustaustansa ja muut suhtautumiseen vaikuttavat tekijät, ei eroa juuri ole. Sukupuolien suhtautumisessa eri maalaisiin ei juurikaan ole eroa, kun kyseessä oli kulttuuriltaan läheisistä maista muuttavat henkilöt. Kulttuuriltaan kaukaisiin tai ulkoisesti eroavaisiin maahanmuuttajiin naiset suhtautuvat myönteisemmin kuin miehet. (Jaakkola 2005.)

2.4.2 Laki kotoutumisen edistämisestä

Maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä on säädetty laki, joka pyrkii tukemaan ja edistämään maahanmuuttajan kotoutumista ja antamaan mahdollisuuden osallistua yhteiskunnan toimintaan. Lain tarkoituksena on myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen ja myönteisen vuorovaikutuksen lisääminen väestöryhmien kesken. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 1:1)

Kunnan tulee noudattaa yleis- ja yhteensovittamisvastuuta maahanmuuttajien kotouttamisen suunnittelusta, kehittämisestä ja seurannasta paikallisella tasolla. Kunnan vas-

tuulla on huolehtia kunnassa järjestettävien palveluiden olevan soveltuvia maahanmuuttajien käytettäväksi. (1:30.) Toimenpiteet ja palvelut, jotka edistävät kotoutumista, tulee järjestää kunnallisten peruspalveluiden ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluiden osana ja muina toimenpiteinä, jotka edistävät kotoutumista. (1:6.)

Kunnan täytyy laatia yksin tai useamman kunnan kesken kotouttamisohjelma, ohjelma tarkistetaan vähintään neljän vuoden välein ja hyväksytään kunnanvaltuustossa. Kunnan niin halutessa, kunnassa toimivien viranomaisten kuten Kansaneläkelaitoksen tulee osallistua omalta osaltaan laadintaan, toteutukseen ja seurantaan. Myös järjestöt ja yhteisöt voivat osallistua omalta osaltaan. (1:32.)

2.4.3 Vastaanottokeskukset

Suurin osa haastattemistamme henkilöistä on ollut vastaanottokeskuksessa saavuttuaan Suomeen. Vastaanottokeskuksia pitää yllä valtio, kunta tai Punainen risti. Maahanmuuttaja asuu vastaanottokeskuksessa sen aikaa, kun hänen hakemuksensa käsitteleminen kestää. Hakijalla ei ole oikeutta itse valita mieleistään vastaanottokeskusta, vaan hänet sijoitetaan sinne missä on tilaa. Asuminen vastaanottokeskuksessa on ilmaista turvapaikan hakijalle. Turvapaikanhakija saa halutessaan asua myös sukulaisen tai ystävien luona, tällöin hänen itsensä tulee hoitaa asumiskustannuksensa. Sosiaali- ja terveystoimien palveluita saa myös tässä tapauksessa vastaanottokeskuksesta. Turvapaikanhakijat, jotka saapuvat Suomeen yksin, majoitetaan yleensä yhteiseen huoneeseen samaa sukupuolta olevien kanssa. Pyrkimyksenä on saada perheet majoitettua samaan huoneeseen. Suomeen yksin saapuneet lapset sijoitetaan ryhmäkoteihin, jotka sijaitsevat vastaanottokeskusten yhteydessä. (Pakolaisneuvonta ry 2013.)

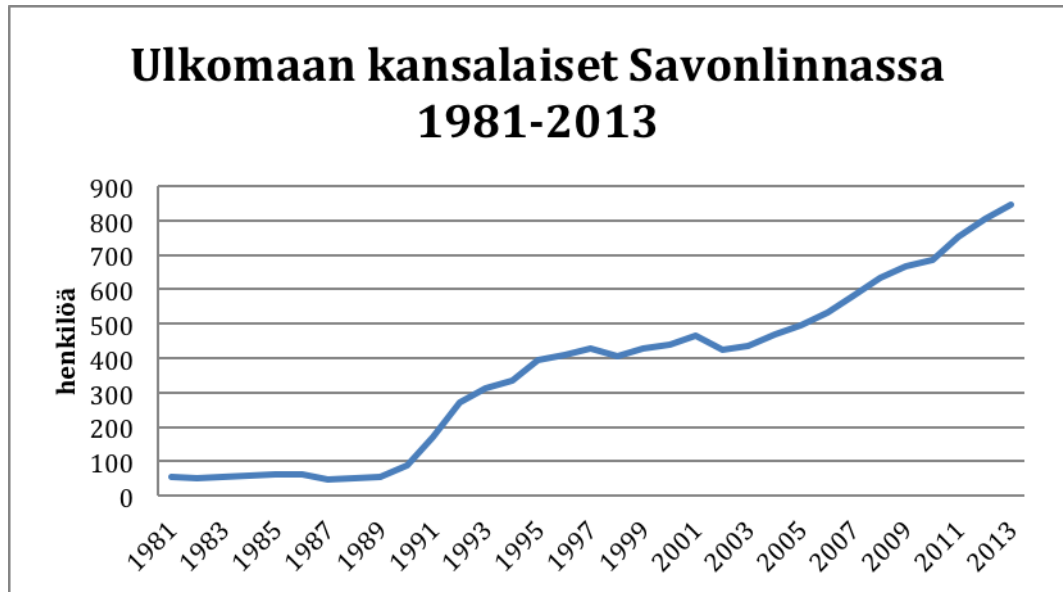
Turvapaikanhakijalla on oikeus vastaanottorahan hakemiseen, joka on tarkoitettu edistämään itsenäistä selviytymistä ja turvaamaan välttämätön toimeentulo ihmisarvoisella elämällä. Vastaanottoraha myönnetään, jos turvapaikanhakija ei kykene itse turvaamaan toimeentuloaan ja on siten tuen tarpeessa. Tuen määrään vaikuttavat turvapaikanhakijan käytössä oleva varallisuus ja tulot. Vastaanottorahalla tulee kustantaa omat ruoat, vaatetus ja esimerkiksi liikkuminen. (Pakolaisneuvonta ry 2013.)

2.5 Maahanmuuttajuus Savonlinnassa

Ulkomailta muutetaan Savonlinnaan monista eri syistä: pakolaisuuden, opiskelun, perhesyiden ja työn vuoksi. Savonlinnan kaupunki aloitti kiintiöpakolaisten vastaanottamisen uudestaan vuonna 2004, ennen tätä Savonlinna piti muutaman vuoden tauon vastaanottamisesta. Savonlinnan kaupunki vastaanottaa vuosittain 20–30 kiintiöpakolaista. Kaupunki on vastaanottanut pakolaistoimen avustuksella myös turvapaikanhakijoita, pitäen määrän kuitenkin kiintiön puitteissa. Savonlinnaan on saapunut vuosittain muutamia pakolaisia perheen yhdistämisen kautta pakolaiskiintiön ulkopuolelta. (Savonlinnan kaupunki 2011, 8.)

Vuonna 2013 Savonlinnassa oli 36 256 asukasta, ulkomaan kansalaisia heistä oli yhteensä 834 henkilöä. Koko asukasluvusta ulkomaalaisten osuus oli 2,3 prosenttia. Savonlinnan prosenttiluku on koko Suomea vastaavasta luvusta pienempi, sillä samana vuonna koko Suomen alueella ulkomaalaisia oli 3,8 prosenttia. (Tilastokeskus 2013.)

Savonlinnaan muuttavien ulkomaalaisten määrä kasvaa koko ajan. Tilastokeskuksen sivuilta löytyy luvut Savonlinnaan muuttaneista ulkomaalaisista 1987-luvulta lähtien, jolloin Savonlinnaan muutti vain 35 ulkomaalaista. Kasvu ei ole ollut vuodesta vuoteen täysin tasaista, esimerkiksi vuonna 1992 kaupunkiin muutti 138 ihmistä, kun taas seuraavana vuonna määrä romahti 39 henkilöön. Vaikka Savonlinnaan muuttavien ulkomaalaisten osuus vaihtelee vuosittain suurestikin, kokonaiskuvaa katsottaessa, kasvu on selvästi nähtävissä. Savonlinnaan muutti ulkomaalaisia vuonna 2009 108 henkilöä, vuonna 2010 101 henkilöä, vuonna 2011 141 henkilöä, vuonna 2012 147 henkilöä ja vuonna 2013 122 henkilöä. (Tilastokeskus 2014a.)



Taulukko 2. Ulkomaan kansalaiset Savonlinnassa 1981–2013 (Tilastokeskus 2014a)

Suurimmaksi maahanmuuttajaryhmäksi nousee Savonlinnassa venäläiset. Heidän osuutensa kaikista Savonlinnan maahanmuuttajista on puolet. Heistä suurin osa on taustaltaan inkeriläisiä, jotka ovat tulleet Suomeen paluumuuttajina. (Savonmaa 2013.) Toiseksi suurin ryhmittymä on myanmarilaiset. Tämä johtuu Savonlinnan kaupungin vastaanottamasta kiintiöpakolaisten määrästä vuosien 2007 ja 2011 välillä. (Savonlinna 2011b.) Kolmas suurimmista Savonlinnassa vakinaisesti asuvista ryhmistä on virolaiset (Muukkonen 2014).

2.5.1 Savonlinnan kotouttamisohjelma ja sen tavoitteet

Savonlinnan tämänhetkinen kotouttamisohjelma on hyväksytty kaupunginvaltuustossa 26.9.2011. Ohjelma on voimassa vuosien 2011–2014 ajan. Kotouttamisohjelman toteuttamisesta vastaa kotouttamistyöryhmä, jonka vetovastuussa toimii kaupunginjohtaja Janne Laine. Työryhmässä on mukana eri toimialoja; Kela, Työ- ja elinkeinotoimisto, poliisi, Itä-Savon sairaanhoitopiiri, Pointti- Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa- hankkeen sekä edustus maahanmuuttajilta. Kotouttamisohjelman valmistelussa on mukana maistraatti, Savonlinnan kristillinen opisto, uskonnollisten yhdistysten edustus, Mikkelin ammattikorkeakoulu, Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto sekä uusyrityskeskus. Savonlinnaan saapuu eniten maahanmuuttajia Venäjältä, tämän

vuoksi venäläisillä on edustaja kotouttamistyöryhmässä. (Savonlinnan kaupunki 2011b, 2.)

Kotouttamisohjelmalla on asetettu seitsemän tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle perustiedot yleisesti suomalaisesta yhteiskunnasta sekä sen toiminnasta. Toisena tavoitteena on saada maahanmuuttaja tietoiseksi itselleen kuuluvista perusoikeuksista ja velvollisuuksista ollessaan suomalaisen yhteiskunnan jäsen. Kolmantena tavoitteena on kasvattaa maahanmuuttajien suomen kielen taitoa niin, että sillä pärjää normaaleissa arkielämän tilanteissa. Kehittämällä kielitaitoa maahanmuuttajat saavat myös mahdollisuuden siirtyä työelämään, opiskeluun tai muuhun toimintaan. Neljänten tavoitteeseen kuuluu luku- ja kirjoitustaidon opetteleminen ja/tai kehittäminen tarpeiden mukaan. Viidentenä tavoitteena on kielitaidon ja yleissivistyksen hankkiminen lapsille ja nuorille peruskoulun päättötodistuksen muodossa, jotta jatkoopinnot olisivat mahdollisia. Kuudennessa tavoitteessa halutaan saada maahanmuuttajille yhteys kunnan asukkaisiin ja tasavertaisuus yhteiskunnan sosiaaliseen, poliittiseen ja taloudelliseen elämään osallistumiseen. Viimeisenä tavoitteena on maahanmuuttajien oman kulttuurin elävänä säilyttäminen ja mahdollisuus luoda tunnettuutta omalle kulttuurilleen Savonlinnan asukkaiden keskuudessa. (Savonlinnan kaupunki 2011b, 2–3.)

2.5.2 Savonlinnan maahanmuuttajatyö

Savonlinnassa tehtävä pakolaistyö on palveluohjausta ja sosiaalityötä. Pakolaisten toimeentulo turvataan pakolaistyön ja Kelan yhteistyöllä. Pakolaistyön vastuulla on koordinoida asiakkaidensa terveydenhuoltoa, pakolaisasiakkaiden tulkkaukspalveluiden hoitaminen keskitetysti ja kuntalaisten informointi pakolaisasioista. Pakolaistyö toimii samoissa tiloissa muiden maahanmuuttajia palvelevien toimijoiden eli Linnalan Kansainvälisen kohtauspaikan ja Aikuiskoulutuksen ohjauspalveluhanke Opinoven kanssa. Maahanmuuttajille suunnatut palvelut on haluttu saada keskitettyä samaan paikkaan. Tietoa, neuvontaa ja ohjausta voi tarvita tiedon puuttumisen, olemassa olevan tiedon tulkitsemisen tai jo saadun tiedon avulla toimimiseen. Maahanmuuttajiasiakkaiden aktivointi ja heidän itsemääräämisoikeuden aktivointi on tärkeää. (Savonlinnan kaupunki 2011b, 8–9.)

Kolmannen sektorin toimijat ovat todella tärkeitä tekijöitä ehkäisemässä maahanmuuttajien syrjäytymistä. Ne vahvistavat maahanmuuttajaa sosiaalisesti ja parantavat heidän elämäntaitojaan. Kolmannen sektorin toimijoita, jotka ovat mukana kotouttamassa maahanmuuttajia Savonlinnassa ovat esimerkiksi Linnalan setlementti, Pointti, Savonlinnan ammatti ja aikuisopisto. Linnalan setlementin tärkeimmät lähtökohdat maahanmuuttajatyölle on suvaitsevaisuuden, monikulttuurisuuden ja tasa-arvon edistäminen Savonlinnassa. Tavoitteena on saada lisättyä maahanmuuttajien kotoutumista, hyvinvointia, elämänhallintaa ja osallistumista Savonlinnaan. Tähän käytettäviä keinoja ovat asiakastyö, ohjaus, kerho-, koulutus-, tiedotus-, ja virkistystoiminta. (Savonlinnan kaupunki 2011b, 9–18.)

Savonlinalainen setlementtjärjestö Linnalan Nuoret ry tekee työtä kansalaisuuteen katsomatta lasten, nuorten ja heidän perheiden hyväksi. Linnalan nuorilla on ollut vuosina 2009–2011 hanke, jossa haluttiin antaa nuorille paremmat mahdollisuudet kertoa kokemuksiaan omasta kulttuurista ja oppia muista kulttuureista. Hankkeella haluttiin myös antaa tukea nuorten kasvulle kohti kansainvälisyyttä, ihmisoikeuksien kunnioittamista ja syrjäytymisen ehkäisemistä. (Savonlinnan kaupunki 2011b, 17.)

Navigaattori on maahanmuuttajille tarkoitettu ohjaus- ja palvelupiste. Navigaattorissa toimii Linnalan kansainvälinen kohtaamispaikka, joka toimii yhteistyössä Savonlinnan kaupungin pakolaistyön ja toimi aikaisemmin myös Pointti-hankkeen kanssa. Savonlinnaan muuttaneet ulkomaalaiset voivat saada sieltä opastusta ja neuvontaa liittyen kaupungin palveluihin, arkielämän palveluihin, maahanmuuttajien oikeuksiin ja velvollisuuksiin ja maahanmuuttoon liittyviin asioihin kuten oleskelulupa-asioihin. (Savonlinnan kaupunki 2011a.)

Pointti eli maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa- hanke toimi Navigaattorissa, jonka tarjoamat neuvontapalvelut kuitenkin päättyivät Savonlinnassa 20.12.2013. Pointti tarjosi maahanmuuttajille ohjausta ja neuvontaa arkielämään, koulutukseen ja työllistymiseen henkilökohtaisesti. Työnantajat ja työyhteisöt saivat sieltä opastusta, kuinka kohdata maahanmuuttaja-taustaiset työntekijät. Pointti tarjosi myös yhteistyömahdollisuutta maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelemiseen. (Pointti 2014.)

SAMI eli Savonlinnan ammatti- ja aikuisopistossa järjestetään kotoutumiskoulutusta maahanmuuttajille. Kotoutumiskoulutukseen kuuluvat suomen kielen opinnot sekä yhteiskuntatietous ja arjen taidot. Tämän lisäksi maahanmuuttajia on opiskelijoina oppisopimuskoulutuksissa ja melkein jokaisella SAMI:ssa tarjottavalla koulutusallalla. SAMI:ssa järjestetään Mamustartti-koulutusta, joka valmistaa maahanmuuttajaa ammatilliseen peruskoulutukseen. Lisäksi oppilaitos järjestää Mamuvaku-koulutusta, joka valmentaa ja kuntouttaa maahanmuuttajaa ammatilliseen peruskoulutukseen ja antaa ohjausta. SAMI:ssa on myös mahdollista opiskella suomen kieltä iltakurssien muodossa. (Savonlinnan kaupunki 2011b, 18–19.)

3 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu on palvelutyötä, jota tarvitsevat tavalliset kuluttajat sekä yritykset. He ovat aina asiakaspalvelutyön lähtökohtia. Jotta palvelu toimisi, tarvitaan rahaa sen ostamiseen sekä uudenlaista asennoitumista kuluttajilta kuin myös tuottajilta.

Käsite asiakaspalvelusta on nykyisin laajenemassa ja saavuttamassa uusia ulottuvuuksia sekä jokseenkin muuttumassa. Asiakkaat vastaanottavat nämä monimuotoiset myynti- ja palvelumuodot eri tavoin. (Lepola ym. 1998, 10.) Selvää on, että vanhemman sukupolven on vaikeaa opetella Internetin kautta asiointia, kun taas nuorempi sukupolvi on kasvanut sähköisen asiakaspalvelun ympäröimänä, jolloin he myöskin hoitavat paljon asioita muun muassa Internetin kautta. Niemisen (2014) mukaan on kuitenkin todettavaa, että vaikka sähköiset yhteydet ovat muokanneet asiakaspalvelua, kaksi asiakaspalvelun elementtiä ovat kuitenkin pitäneet paikkansa: henkilökohtainen palvelu ja kahden ihmisen vuorovaikutus. Vaikka tietoja hankitaan itsenäisesti sähköisesti, erityistilanteissa henkilökohtainen asiakaspalvelu pitää tiukasti kuitenkin vielä paikkansa. (Nieminen 2014, 18.) Valvion (2010) mukaan sähköisen palvelun kanssa on jokseenkin jopa yli-innostuttu ja asiakkaiden kohtaaminen on saanut aivan uudenlaisen merkityksen, jolloin tuntuu välillä, että jotkut palveluorganisaatiot ovat jopa unohtaneet, mitä palvelu perimmiltään on.

Nykypäivän asiakaspalvelussa tarvitaan monenlaisia tietoja ja taitoja. On tärkeää tuntea oma alansa sekä sen tuotteet, kilpailijat ja kohderyhmät, joille palvelua kaupataan.

Kun asiakaspalvelija tuntee hyvin omat palvelutuotteensa, on hänen helppoa suositella asiakkailleen juuri heille sopivaa tarjontaa parhaalla tavalla. (Lepola ym. 1998, 31.)

Nykypäivänä hyvän liikeidean löytäminen ja sen kautta itsensä työllistäminen tai vain hakeutuminen palveluammattiin ovat ratkaisuja työttömyyden vähentämisessä. Palveluammatit työllistävät suuren osan ihmisiä. Nämä palveluammatit eivät kuitenkaan enää tarjoa välttämättä kasvotusten tapaamisia, vaan nykyisin asioita voidaan hoitaa puhelimitse tai vaikkapa Internetissä tietokoneen välityksellä. (Lepola ym. 1998, 10.)

Palvelun määritelmä

Viitala (2008) on lainannut Rissanen (2006) lauseen opinnäytetyöhönsä seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toimintasuoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä jne.” (Rissanen 2006,15) Tässä lauseessa selittyy palvelun määritelmä ytimekkäästi ja ymmärrettävästi. Palvelutilanteessa pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja tyydyttämään ne eri toimenpiteitä suorittaen.

Palvelutyö koostuu aineettomista asioista, joka voi toki sisältää jotakin aineellista, mutta pääosin se keskittyy johonkin aineettomaan tuotokseen. Palvelutilanteessa vuorovaikutus nousee tärkeimmäksi tekijäksi, jolloin vähintään kaksi osapuolta tapaavat. Näitä henkilöitä ovat kuluttaja sekä palveluhenkilö (joskus heitäkin voi olla useampia). He ovat vuorovaikutuksessa keskustellessaan asiakkaan tarpeista sekä palveluntarjoajan tarjonnasta. Yhdessä he pyrkivät pääsemään yhteisymmärrykseen. Jotta palvelu olisi onnistunutta, on hyvin tärkeää, että vuorovaikutus toimisi ja asiakas viihtyisi palvelijan seurassa. Esimerkiksi kun asiakas menee manikyyriin ja kertoo mitä hän haluaa, tuolloin asiakaspalvelija kuuntelee ja toteuttaa pyynnön mahdollisimman parhaalla tavalla. On siis tärkeää, että vuorovaikutus toimii, jotta palvelun laatu olisi asiakasta tyydyttävä. Asiakaspalvelijalta odotetaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja kykyä suhtautua ja tulla toimeen, mitä erilaisimpien ihmisten kanssa. Tulevassa osiossa "ihanteellinen asiakaspalvelija", kerromme enemmän piirteistä, joita nykypäivän asiakaspalvelijalta odotetaan.

Vaikka ajat muuttuvat palvelu määritellään yhä samalla tavalla. Valvio (2010) sekä Grönroos (1994) määrittelevät palvelut neljään samanlaiseen tunnuspiirteeseen:

- Palvelut ovat ainakin osaksi aineettomia
- Palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja
- Palvelut kulutetaan tai koetaan samanaikaisesti, kun niitä tuotetaan
- Käyttäessään palveluja, asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen

Kuten Valvio (2010) ja Grönroos (1994) määrittelivätkin, palvelutapahtuma luokitellaan usein aineettomaksi, sillä siinä koettu teko on jotakin käsin koskematonta. Samalla asiakas myös itse osallistuu palvelun tuottamiseen. Esimerkiksi ryhmäliikuntatunneilla asiakas osallistuu itse palvelun tuotantoon. Liikuntatunnin ohjaaja ohjaa tuntia, mutta asiakas tekee itse asioita saavuttaakseen haluamansa. Toisena esimerkkinä voimme käyttää kampaamopalvelua, joissa lopputulos on aineetonta, vaikka kampaaja käyttää välineitä. Asiakas kuitenkin itse osallistuu palveluun, sillä ilman häntä palvelua ei myöskään voitaisiin toteuttaa.

Palvelu yhdistetään usein meille tuttuihin yrityksiin, kuten esimerkiksi kampaamon tai hotellin toimintaan. Tulisi kuitenkin muistaa, että palvelua ovat kaikki ihmisten väliset kohtaamiset, joiden vaikutuspiireissä olemme päivittäin. Huolto, kuljetus, myynti ja opastus ovat kauppaan liittyviä palveluita mutta olemme sidottuja esimerkiksi myös julkishallinnon palveluihin, joita ovat muun muassa sosiaali-, opetus-, ja veropalvelut sekä järjestöpalveluihin, joita voivat olla esimerkiksi kulttuuri-, tai urheilutapahtumat. (Jokinen ym. 2000, 220.)

3.1 Palveluprosessi

Valvio (2010) on liittänyt teokseensa pätevän otteen 1930-luvulta, joka löytyi kiinnitettynä entisen markkinointi instituutin tupakkahuoneen seinältä. Hänkin toteaa, että vaikka asiakaspalvelu muokkautuu, ei fyysinen kohtaaminen ole muuttunut lainkaan.

- Myyjän on huomattava ostajan saapuminen myymälään heti
- Muu puuhailu on lopetettava ja kaikki huomio on heti kiinnitettävä saapuneeseen ostajaan

- Tervehtiessään ostajaa, tulee myyjän koko olemuksen tehdä ostajaan sellainen vaikutus, että viime mainittu tuntee olevansa tervetullut myymälään
- Liiallinen huomaavaisuus kiusaa ostajaa
(Valvio 2010, 25.)

Asiakkaan näkökulmasta palvelu voidaan nimetä prosessiksi, joka koostuu monesta eri vaiheesta. Nämä vaiheet ovat asiakkaan saapuminen yritykseen, itse asiointivaihe sekä asiakkaan poistuminen yrityksestä (Jokinen ym. 2000, 243). Tämä palveluprosessi voidaan jakaa myös asiakkaan tunnetasolla kolmeen osa-alueeseen: odotukset/kokemukset ennen palvelutapahtumaa, tapahtuman aikana koetut tunteet sekä jälkimielipiteet palvelusta. Asiakaspalvelija työstää näissä vaiheissa tärkeän roolin. Hän vaikuttaa suurilta osin asiakkaan mielipiteisiin yrityksestä ja sen palvelusta. Tämän vuoksi olisi myös tärkeää, että asiakaspalvelija huomioisi nämä kaikki vaiheet tarkasti ja kärsivällisesti parhaallaan tuottamallaan palvelullaan (Jokinen ym. 2000, 243). Kun palveluprosessi on tarkkaan suunniteltu, se on myös tehokas ja luotettava, jolloin se on asiakkaankin mieleen.

PALVELUPROSESSIN KOOSTUMUS

1. Mielikuvat sekä odotukset
2. Yhteydenotto tai mahdollinen ajanvaraus
3. Mielipiteet palveluympäristöstä
4. Saapuminen sisään yritykseen
5. Odotusvaihe
6. Ydinpalvelutapahtuma
7. Irroittautuminen palvelusta
8. Jälkimielipiteet/ kokemukset
9. Jälkimarkkinointi

Kuva 2. Palveluprosessin osat. (Soveltaen Lepola ym. 1998, 24.)

Ennen itse palvelua asiakkaalle on muodostunut yrityksestä mielikuvia ja odotuksia. Ne ovat voineet syntyä kuulopuheista tai esimerkiksi yrityksen markkinoinnista. (Lepola ym. 1998, 24.) Mielikuvat ja odotukset voivat olla positiivisia sekä negatiivisia. Yritys voidaan nähdä esimerkiksi lämmissydämisenä, nuorekkaana tai tylsänä. Yri-

tyksillä on erityyisiä mainoksia esimerkiksi tv:ssä, joista toiset ovat yksinkertaisia ja kuivahkoja, kun taas toiset ovat värikkäitä ja mukaansa tempaisevia. Nämä seikat vaikuttavat paljon siihen minkälaisen kuvan asiakas muodostaa yrityksestä.

Yhteydenotto (ei aina pakollinen) voi olla seuraava askel, jossa asiakas pääsee kontaktiin yrityksen kanssa. Tästä muodostuu taas uusi kokemus asiakkaalle: Minkälainen ihminen häntä puhelimessa palveli? Vaikuttiko tämä ihminen ystävälliseltä vai esiintyikö hänessä kyllästyneisyyttä? Oliko yhteydenotto tiettyyn henkilöön helppoa vai yhdistettiinkö asiakas moneen henkilöön ennen kuin varsinainen tavoite henkilö löytyi? (Lepola ym. 1998, 25.)

Mielipiteitä yrityksestä muodostuu myöskin jo yrityksen ulkopuolella muun muassa näyteikkunoista. Ovatko ne houkuttelevia vai köyhähköjä? Muita mahdollisia ympäristöllisiä seikkoja, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen yrityksestä voivat olla esimerkiksi pysäköintipaikkojen saavutettavuus, muut rakennukset, yritykset sekä liikenne ympärillä. (Lepola ym. 1998, 25.)

Asiakkaan saapuessa sisään yritykseen paikan siisteys ja viihtyvyys ovat keskeisiä asioita, jotka vaikuttavat positiiviseen mielipiteeseen yrityksestä. Onnistuneen prosessin saavuttamiseksi olisi huomioitavaa, että asiakas tuntisi itsensä tervetulleeksi, jolloin henkilökunnan läsnäolo olisi tärkeää. Henkilökunnan ilmeet, eleet, ulkoinen olemus, ystävällinen katsekontakti, asiakkaan huomaaminen tai ainakin nyökkäys luovat asiakkaalle mielipiteen palvelusta. (Jokinen ym. 2000, 244.) Kerroimme aikaisemmin kriittisistä pisteistä, jotka voivat vaikuttaa vahvasti asiakkaan mielipiteisiin yrityksestä ja sen palvelusta. Asiakkaan saapuminen yritykseen on yksi kriittinen piste, jolloin ensimmäiset sekunnit asiakkaan astuessa sisään yritykseen vaikuttavat palvelutapah- tumasta jäävään mielikuvaan (Jokinen ym. 2000, 243). Ihminen kiinnittää huomiota myös muihin asiakkaisiin, jolloin syntyy tunne siitä onko yritys suosittu vai jäänyt suosiossa taka-alalle (Lepola ym. 1998, 25).

Seuraavaksi (monissa tapauksissa) asiakas kohtaa usein odotusvaiheen. Se miten odotustilanne on organisoitu, on todella merkittävää. Toimiiko yrityksessä esimerkiksi vuoronumerojärjestelmä, tilojen viihtyvyys tai onko ajankuluksi tarjottu hyödykkeitä? Jokisen ym. (2000, 244) mukaan vähintään, mitä odotusvaiheeseen tulisi varata, olisi

istuin. Muita hyödykkeitä ajankuluksi voivat olla esimerkiksi aikakauslehdet tai erilaiset virvokkeet/kahvi.

Kaikissa asiakaspalvelutilanteissa asiakas kohtaa itse ydinpalvelun. Asiakas hakee yrityksestä tyydytystä tarpeisiinsa, jolloin hänen tulisi tuntea itsensä huomioiduksi ja asiakaspalvelijan omistautuvan hänelle. Lepola ym. (1998) toteavat, että ydinpalveluun kuuluvat tarvekartoitus, ratkaisun tarjoaminen, kaupan päättäminen tai itse palvelun tuottaminen. Tarvekartoituksessa on tärkeää, että asiakas pääsee mahdollisimman paljon ääneen. Hänelle esitetään hienovaraisesti avoimia kysymyksiä, joihin hän vastaa. Näin selvitetään, mitä tuotetta/palvelua asiakas yrityksestä hakee. Nykypäivän kiire ja henkilökunnan vähyys voivat olla haittoja, sillä tuolloin tarvekartoitus ja keskustelu asiakkaan kanssa voi jäädä niukaksi. Tämä on harmillista, sillä maailmasta löytyy varmasti hyvinkin paljon asiakaspalvelijoita, jotka haluaisivat auttaa paremmin, mutta kiire voi usein rajoittaa intensiivisempää paneutumista asiakkaan sanomisiin. (Jokinen ym. 2000, 244–245.)

Seuraavaksi myyjä ehdottaa asiakkaalle parhaita ratkaisuehdotuksia, joita asiakas on tullut yrityksestä etsimään. Olisi suotavampaa jos asiakaspalvelija kertoisi asiakkaalle tuotteen/palvelun eduista, eikä keskittyisi vain luettelemaan tuote- tai palveluominaisuuksia. Hyödyt ovat todellinen syy miksi tuotetta/palvelua kannattaisi ostaa. Jos myyjä onnistuu osoittamaan tuotteen/palvelun todelliset hyödyt, joita kilpailijoilla ei ole kasvaa hyötyjen merkitys asiakkaan silmissä. Tätä tilannetta voi usein seurata asiakkaan ns. vastaväitteet, joissa asiakas ei halua esimerkiksi päästä tilanteesta niin helpolla tai tinkii vaikka hinnasta. Syyksi voidaan selittää lisätietojen tarve tai ostohaluttomuus. (Jokinen ym. 2000, 245.)

Tämän jälkeen asiakas irrottautuu palvelusta. Kaupat joko syntyvät tai jäävät tekemättä. Jos kaupat syntyvät, tapahtuvat yleensä kassatoiminnot ja rahastus. Jos asiakkaan halutaan palaavan yritykseen, asiakkaan hyvästeleminen on tärkeää. Sekä tervehtiminen, että hyvästeleminen ovat hyvän asiakaspalveluprosessin tärkeimpiä ominaisuuksia. Jokisen ym. (2000) mukaan asiointivaiheelle tulee luoda aina asiakasta miellyttävä päätös, joka kruunaa koko käynnin yrityksessä. Tämä voidaan varmistaa esimerkiksi kysymällä asiakkaalta, onko hän tyytyväinen ratkaisuunsa tai miellyttikö palvelu. On tärkeää, että asiakaspalvelija osaa ottaa tilanteen haltuun ja huomioida asiakasta, jotta

tämä tuntisi olonsa tärkeäksi. Kiittäminen asioinnista ja hymy ovat tärkeitä eleitä ammattilaisen tapoihin. (Jokinen ym. 2000, 248.) Kun asiakas poistuu hyvillä mielin, hän myös suuremmalla todennäköisyydellä palaa yritykseen vielä uudestaan.

Palveluprosessiin voidaan liittää lisäksi asiakaspalvelun jälkeisiä tapahtumia. Asiakkaan muistot ja kokemukset palvelusta sekä muilta saatu palaute vaikuttavat tapahtumaprosessin onnistumiseen. (Lepola ym. 1998, 27.) Asiakassuhteen ylläpito on asiakkaan muistamista ja huomioimista. Jälkimarkkinoinnilla voidaan lähestyä asiakasta uudelleen. Näin voidaan varmistaa esimerkiksi asiakkaan tyytyväisyys palveluun ja sen vastaaminen asiakkaan odotuksiin, sekä pohjustaa pitkäaikaista tai parhaimmillaan pysyvää asiakassuhdetta. Näitä erilaisia kanavia, joiden kautta yhteydenpitoa voidaan ylläpitää voivat olla esimerkiksi kirjeet, kanta-asiakastarjoukset, asiakaslehdet, kutsut asiakastapahtumiin tai jopa pienet lahjat. (Jokinen ym. 2000, 248–249.)

3.2 Palvelun laatu

Asiakkaan arvioima palvelun laatu koostuu hänen odotuksistaan ja aikaisemmista kokemuksistaan palvelua kohtaan, sekä itse palvelun onnistumisesta. Aiemmin tarkastellussa palveluprosessin osa-alueissa kaikkia kohtia voidaan siis tarkastella laadullisesti. Samalla tavalla tuotettu palvelu voi olla toisen mielestä onnistunut, kun taas toinen voi kokea sen epäonnistuneeksi. Tämän vuoksi palvelun laatua voi olla haastavaa mitata. Mahdollista olisi, että yritykset yhdenmukaistaisivat toimintatapaansa, mutta tuolloin häviäsi tärkeä ns. asiakaskohtaisuus. (Lepola ym. 1998, 13.) Asiakaskohtaisuudella tarkoitamme asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimista palvelua toteuttaessa.

Huomioitavaa on, että asiakas arvioi palveluprosessin aina uudestaan, jonka vuoksi laatuakin voi olla vaikea mitata. Ensimmäisellä kerralla palvelu voi olla hyvin huomaavaista, kun taas toisella kerralla palvelu saattaa epäonnistua. Palvelun laadun arviointiin vaikuttavat myös, muun muassa asiakkaan sukupuoli, ikä ja jokin muu tausta. Esimerkiksi tarjoilun laadun voi kokea eritavalla keski-ikäinen nainen kuin teini-ikäinen poika. On myös huomioitavaa, että tilanne vaikuttaa laatuun: millaisella tuulella asiakas on tai onko esimerkiksi kiire. Äkilliset tilanteet ovat usein suuri haaste yrityksille, sillä asiakkaat ovat usein kärsimättömiä ja haluaisivat täydellistä palvelua

juuri silloin. Jos tuolloin palvelutapahtumaan ei ole varauduttu tarpeeksi varmasti voi palvelun laatu asiakkaan silmissä laskea huomattavasti. (Valvio 2010.)

Asiakaspalvelun laatu merkitsee asiakkaalle paljon. Kuluttaja on todellinen palvelun laadun arvioija, jolloin hän määrittelee ja antaa oman näkemyksensä palvelun onnistumisesta. Palveluntuottajalle kuluttajan mielipide ja kokemukset palvelusta ovat välttämättömiä palvelun laadun mittaamisessa. Ilman asiakkaan näkemyksiä palvelutarjoaja ei välttämättä huomioisi tuotannossaan tiettyjä asioita, joihin kuluttaja ei ole tyytyväinen. Tuolloin hän voisi menettää asiakaskuntaansa tietämättömästä syystä.

Jotta kuluttaja olisi tyytyväinen palveluun, on tärkeää että palvelun laatu, jonka asiakas itse määrittelee ja toimintatapa kohtaavat sekä ovat sopusoinnussa keskenään. Tuolloin asiakkaan tarpeet ja odotukset tulevat tyydytetyksi. Lepola ym. (1998) ovat tiivistäneet asiakkaan määrittelemän palvelun laadun seuraavasti:

- Asiakas on tyytyväinen, kun palvelu on laadukasta, sillä tuolloin palvelu vastaa hyvin asiakkaan määrittelemiä odotuksia ja tarpeita.
- Asiakas on tyytyväinen, vaikka palvelu onkin heikkolaatuista, sillä toiminta on hyvää vaikka palvelu on heikkolaatuista.
- Asiakas on tyytymätön, vaikka palvelu olisi laadukasta, sillä tuolloin toiminta ei vain vastaa asiakkaan tarpeita tai odotuksia.
- Asiakas on tyytymätön, kun palvelu on heikkolaatuista, jolloin yksiselitteisesti asiakas on ollut tyytymätön saamaansa palveluun.

Yrityksen menettäessään asiakkaita olisi hyvä, jos palveluntarjoaja pitäisi jälkepäin asiakassuhdetta yllä ja selvittäisi, mistä syystä kuluttaja ei enää suosi tämän palveluja. Hän voisi esimerkiksi selvittää, johtuuko tämä asiakkaan muutosta toiselle paikkakunnalle, huonosta palvelusta tai vaihtelunhalusta. Jos yritys on itse aiheuttanut asiakkaan ostohaluttomuuden, olisi hyvä, että asiakkaaseen otettaisiin yhteyttä ja vika voitaisiin korjata mahdollisimman pian, ennen kuin ostohaluttomuus alkaa näkyä suurempaan tilastona. (Lepola ym. 1998, 23.) On selvää, että palveluntarjoaja ei pysty vaikut-

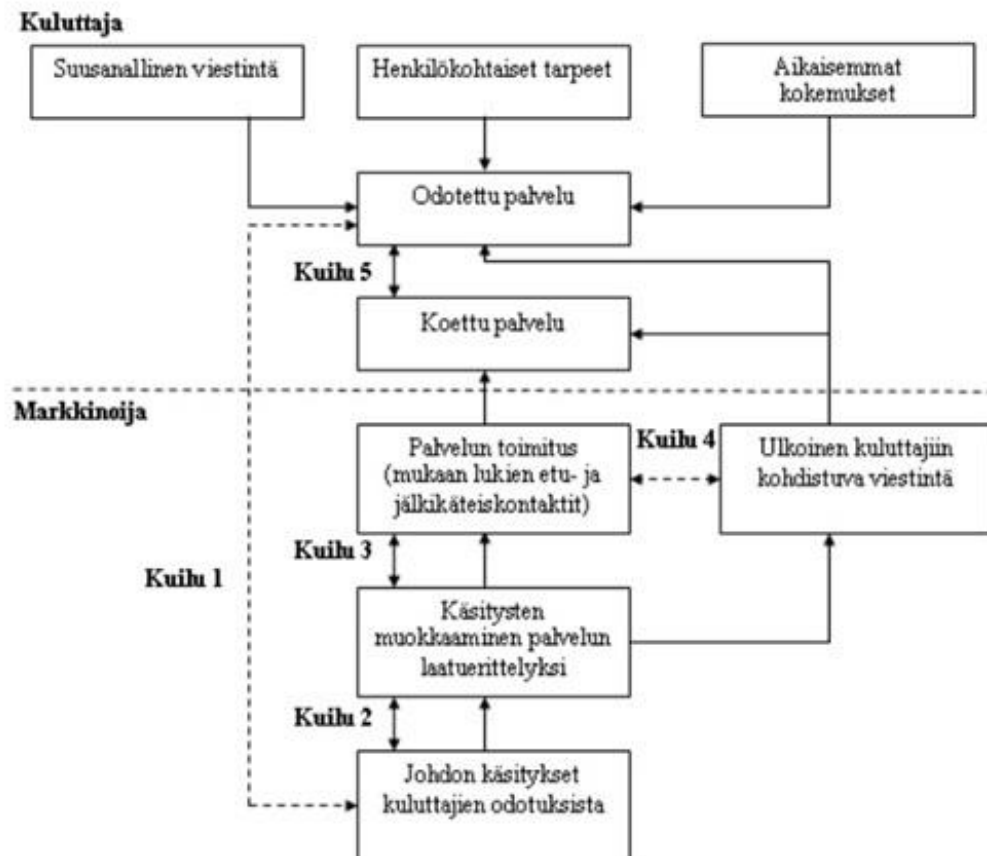
tamaan asiakas menetyksiinsä, jos asiakas esimerkiksi muuttaa toiselle paikkakunnalle tai kuolee, mutta jos tuote/palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia, voi asiakas-suhteeseen vaikuttaa.

Palvelun tarjoaja määrittelee laadun sen mukaan, millaista laatutasoa hänen asiakasryhmänsä toivoo ja mikä on yritykselle taloudellisesti tuottoisin toimintamalli. Tietoa asiakkaiden toiveista palvelun tarjoaja saa esimerkiksi asiakaskyselyjen ja markkina-tutkimuksien avulla. (Lepola ym. 1998, 219.) Asiakkaiden mielipiteet ovat välttämättömiä palvelun parempaan kehittämiseen ja tuotantoon. Toki on muistettava, ettei kaikkia aina voi miellyttää, mutta palvelussa on mahdollista tähdätä aina pisteeseen, jossa otettaisiin mahdollisimman monia toiveita vastaan.

Viitala (2008) toteaa Rissanen (2006) mukaan että ”Asiakkaan palvelutilanteessa kokema laatu on lopultakin hyvin subjektiivinen asia, vaikka palvelusuoritteiden laatu toisaalta voidaan melko pitkälle määritellä lähes ”absoluuttisilla mittareilla”. Asiakkaan kokema laatu on vahvasti odotusten, tunteiden, mielikuvien ja tilannetekijöiden tulos-ta.” (Rissanen 2006, 214.)

Kuuluanalyysimalli

Palvelun laadun parantamiseen on kehitetty lukuisia erilaisia analyysimalleja, joista yksi tunnetuimmista on Parasuman (1985) ja Zeithamlin (1988) kehittämä ns. Kuuluanalyysimalli. Tämä analyysimalli on kehitetty kartoittamaan palvelun laatuongelmien lähteitä sekä mahdollisia parannuskeinoja kohdattuihin ongelmiin. (Grönroos 1994, 85.)



Kuva 3. Käsitteellinen palvelun laadun malli – kuiluanalyysimalli (Grönroos 1994, 86).

Tässä analyysimallissa esitetään kuvion kautta palvelun laadun osa-tekijät, joista olemmekin jo aikaisemmin maininneet. Kuvion yläosassa on esitetty asiakkaaseen liittyvät ilmiöt ja kuvion alapuolella on esitetty itse palvelun tarjoajaan liittyvät ilmiöt. (Grönroos 1994, 85.) Kuvion yläosassa asiakkaan ns. odotettuun palveluun vaikuttavat suusanallinen viestintä, henkilökohtaiset tarpeet sekä menneet kokemukset. Näiden pohjalta asiakas muodostaa odotuksia yrityksen palvelua kohtaan. Itse koettu palvelu syntyy seurauksena palvelun tuotannosta. Siitä, mitä todella tuli koettua. Tuolloin myös asiakkaan odotukset odotetusta palvelusta muuttuvat koettuun palveluun, joka joko tyydytti tarpeet tai ei tyydyttänyt.

Palveluyrityksen johdon käsitykset asiakkaiden odotuksista, vaikuttavat yrityksen toimintaan siinä, mitä yritys päättää ns. palvelun laatueroissa, joka omalta osaltaan vaikuttaa itse palvelun toimitukseen. Markkinoijan ulkoinen kuluttajiin kohdistuva

viestintä vaikuttaa aikaisemmin mainittuihin asiakkaan odotuksiin ja/tai kokemuksiin. (Grönroos 1994, 86–87.)

Edellä mainitut kuiluanalyysin osiot auttavat huomioimaan tärkeimmät eri osiot tarkastellessa palvelun laatua, joihin syventyessä voidaan analysoida ja löytää ongelma-kohtia laatuun liittyen. Kuviossa esiintyy laatikko-osioiden lisäksi tärkeät ns. kuilut, joita on 5 kappaletta. Kuilut ovat vaikutuksessa toisiinsa ja ovat poikkeamia mallin perusrakenteesta, sekä laatujohtamisprosessin epäjohtonmukaisuuksia. (Grönroos 1994, 87.)

Kuilu 1. Johto näkee laatuodotukset puutteellisesti. Tämä voi johtua muun muassa epätarkoista tai tekemättä jätetyistä markkinatutkimuksista/kysyntäanalyyseista, virheellisesti tulkituista asiakkaiden odotuksista tai liian monesta organisaatiokerroksesta yrityksessä, jolloin tieto joka saapuu asiakkailta voi muuttua matkan varrella.

Kuilu 2. Palvelun laatuvaatimukset eivät ole yhdenmukaisia itse johdon laatuodotusnäkemysten kanssa. Tämä voi johtua virheellisistä tai suunnittelemattomista suunnitteluprosesseista, suunnittelun huonosta johdosta tai siitä, ettei johto tue suunnittelua tarpeeksi.

Kuilu 3. Laatuvaatimuksia ei noudateta palvelun toimitus- ja tuotantoprosessissa. Tämä voi selittyä monimutkaisilla vaatimuksilla, työntekijät eivät hyväksy vaatimuksia, sillä se voisi muuttaa käyttäytymistä, palveluoperaatioita johdetaan huonosti tai sisäinen markkinointi on puutteellista tai puuttuu kokonaan.

Kuilu 4. Markkinointiviestinnässä luvatut lupaukset eivät vastaa palvelua. Tuolloin markkinaviestinnässä ei ole annettu kaikkia tietoja liittyen palvelutuotantoon tai markkinointia ei ole koordinoitu.

Kuilu 5. Koettu ja odotettu palvelu eivät kohtaa. Tätä voi seurata laatuongelmat/huono laatu, kielteinen suusanallinen viestintä ja sen vaikutus yrityksen imagoon sekä liiketoiminnan menetys.

Palvelun laatua voidaan siis mitata monin eritavoin ja on tärkeää että palvelun tarjoaja on tietoinen omasta asiakasryhmästään ja sen toiveista, jotta hyvä palvelu toimisi. Tämä analyysimalli on mielestämme tärkeä osa palvelua ja sen laadun mittaamista, jonka lopputulos näkyy myös hyvässä asiakaspalvelussa.

3.3 Asiakaspalvelu kilpailukeinona

Yritysten asiakaspalvelua markkinoidaan ja se toimii nykyisin suurena kilpailukeinona yritysten välillä. Palvelua voidaan markkinoida samalla tavalla, kuin tuotteitakin. Mainostaa voidaan esimerkiksi palvelun saatavuutta, palvelutuotteita tai hintoja. Mitä suuremmaksi tekijäksi palveluntuottaminen nousee myytävässä kokonaisuudessa, sitä tärkeämpää on että asiakas on tyytyväinen vuorovaikutukseen. (Lepola ym. 1998, 15.)

Nykypäivänä edullinen hinta ja hyvä laatu ovat kuluttajalle itsestään selvyyksiä. Tämän vuoksi nykyisin henkilökohtainen palvelu voikin erottua tärkeäksi tekijäksi, jolla yritys onnistuu erottumaan kilpailijoistaan. (Nieminen 2014, 17.) Tuolloin pidetäänkin asiakaspalvelua kilpailukeinona. Se miten henkilöstö osaa suorittamansa palvelun, vaikuttaa paljon yrityksen menestykseen. Sillä palveluyrityksessä ihmiset tuottavat palveluja, on itse henkilöstön laatu, määrä sekä käyttäytyminen tärkeissä rooleissa yrityksen kilpaillessa asiakaspalvelullaan. Olisi tärkeää kuitenkin muistaa, ettei palvelun laatu nousisi liikaa yli asiakkaiden odotusten, sillä riskinä on, ettei asiakkaan vieraillessa seuraavalla kerralla yritys pysty enää tyydyttämään asiakkaan korkeampia vaatimuksia palvelun laadun suhteen. Tämä voi johtaa mielenkiinnon häviämiseen yritystä kohtaan.

Asiakaslähtöisyys kilpailukeinona

Valvio (2010) on perehtynyt teoksessaan aikaisempaan Feargal Quinnin teokseen vuodelta 1993, joka tunnetaan nimellä Asiakas ykköseksi. Tässä teoksessa on perehdytty asiakaslähtöisyyteen ja kuinka sen avulla voitaisiin parantaa yrityksen toimintaa. Tämän asiakaslähtöisyyden pohjalta voitaisiin kilpailla asiakaspalvelulla. Valvio (2010) tiivistää että tärkeinä mahdollisuuksina asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi pidetään:

- samaa aaltopituutta
- bumerangi-periaatetta
- asiakkaan kuuntelemista

Sama aaltopituus

Tällä käsitteellä tarkoitetaan tilanteita, joissa joidenkin henkilöiden kanssa tullaan paremmin toimeen kuin toisten. Tuolloin voidaan todeta, että olemme toisen henkilön kanssa ns. samalla aaltopituudella. On selvää, että silloin kommunikointi on luontevampaa ja luottavaisempaa. Tähän ilmiöön törmäämme usein arkena ihmisten keskuudessa, mutta ihannoitavaa olisi, jos palveluorganisaatioissa voisimme myös asettua ns. samalle aaltopituudelle asiakaspalvelijan tai asiakkaan kanssa. Ihannetilanne olisi, jos saisimme aina valita yrityksistä henkilön, jonka kanssa tilanne kuin tilanne sujuisi luontevasti. Tämä vain ei todellisuudessa ole mahdollista. Ainoastaan itseämme kouluttamalla voimme oppia uutta liittyen erilaisten asiakkaiden palveluun. (Valvio 2010.) Voimme siis todeta, että jos haluamme kilpailla asiakaspalvelulla, on tärkeää, että myös henkilökunta olisi joustavaa ja että sillä riittäisi halua kouluttaa itseään ymmärtämään asiakkaita, jotka eivät välttämättä ole ns. samalla aaltopituudella.

Bumerangi-periaate

Valvio (2010) toteaa, että asiakas on vakioasiakas vasta kun hän palaa yritykseen kolmannen tai sitä useamman kerran. Palveluyrityksen päätehtävänähän on saada asiakas saapumaan yritykseen uudelleen. Kun asiakas palaa yritykseen lisääntyvä mahdollisuus luottamukseen. Asiakaspalveluhenkisyyden ohjenuorana bumerangi-periaatteen pitäminen on tuottavaa yrityksen kannalta. Joissakin yrityksissä asiakkaisiin suhtaudutaan kuin golfissa suoritettavaan lyöntiin. Kun asiakaspalvelutilanne epäonnistuu, yritetään asiakkaita lyödä kauemman yrityksestä. Joissakin tapauksissa siis tuntuu, että henkilökunta toivoisi, ettei asiakas vaan palaisi enää takaisin, koska on käynyt pieni vastoinkäyminen. (Valvio 2010.) Tämä on kuitenkin väärä suoritus, jos halutaan kilpailla asiakaspalvelulla. Jos halutaan, että asiakkaat palaavat, on asenteen oltava toisenlainen. Organisaation yleisilme on myös tärkeää tässä periaatteessa. Asiakas kiinnittää paljon huomiota yrityksen tiloihin, sen siisteyteen kuin myös viihtyvyyteen. Kun näihin seikkoihin panostetaan, voimme kilpailla hyvällä palvelulla.

Asiakkaan kuunteleminen

Jotta yrityksen tarjoamat palvelut vastaisivat asiakkaiden tarpeita, on tärkeää myös kuunnella asiakkaita esimerkiksi erilaisten mielipide- tai asiakastyytyväisyysmittausten avulla. Tässä tapauksessa Valvio (2010) on kuitenkin korostanut kuinka Ferargal Quinin teoksessa ehdotetaan järjestettäväksi ns. asiakasraateja. Asiakasraadeissa kerättäisiin joukko asiakkaita, joiden mielipiteitä kuunneltaisiin henkilökohtaisesti ja näin parannettaisiin yrityksen tapoja toimia. (Valvio 2010). Näin kilpaillaan myös asiakaspalvelulla, sillä asiakaslähtöisyydessä kuunnellaan asiakasta ja hän tuntee itsensä tärkeäksi ja vaikuttavaksi osapuoleksi.

3.4 Ihanteellinen asiakaspalvelija

Jokaisella ihmisellä on omat kokemuksensa sekä käsityksensä hyvästä ja onnistuneesta asiakaspalvelusta. On kuitenkin todettava, että samat teemat nousevat esiin tätä määriteltäessä. Ihmiset määrittelevät hyvän asiakaspalvelun yleensä nopeaksi ja tehokkaaksi sekä henkilökohtaiseksi. On tärkeää, että heidän tarpeitaan ja tuntemuksiaan kunnioitetaan. Miellyttävä asiakaspalvelija on henkilö, joka toteuttamansa asiakaspalvelun kautta voi vaikuttaa asiakkaan mielipiteisiin yrityksestä.

Asiakaspalvelijalta edellytetään nykyisin hyvää vuorovaikutus- ja kielitaitoa. Lähtökohtana onnistuneelle palvelutuotannolle on asiakaspalvelijan oma joustavuus ja mielikuvitus sekä taito selviytyä paineenkin alla. Oman itsensä arvostus ja hyvä itsetuntemus luovat hyvän pohjan onnistumiselle. Rohkeus ja positiivinen asenne elämään sekä oman työn arvostus ovat tärkeitä piirteitä ihanteellisen asiakaspalvelijan määrittelyn tavoittamiseen. (Lepola ym. 1998, 30.) Ihanteellisen asiakaspalvelijan odotetaan olevan ystävällinen, ymmärtäväinen ja ammattitaitoinen. Hyväksi koetussa asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan kokemukset vastaavat hänen odotuksiaan tai jopa ylittävät ne. Tämän kaiken onnistumisen taustalla on asiakaspalvelijan usko omiin mahdollisuuksiinsa ja kykyihinsä (Jokinen ym. 2000, 235).

Oman työnsä tulosta on helppoa arvioida esimerkiksi asiakkaiden antamien palautteiden kautta: tuliko kenties risuja vai ruusuja? Positiivisella palautteella asiakaspalvelija voi kehittää omaa ammattitaitoaan kun taas negatiivisella palautteella asiakaspalve-

lija voi parantaa käyttäytymistään ja tapojaan toimia paremmaksi. Kritiikki on aina tarpeen eikä sitä kannata ottaa epäonnistumisena vaan nähdä se palautteena, jonka ansiosta voi itseään kehittää.

Hyödyllistä on myös osata ymmärtää erilaisia toimintatapoja eri kulttuureissa. Tärkeää on olla tietoinen maailmantapahtumista ja tietää mistä mahdolliset asiakkaat puhuvat sekä osata ymmärtää heitä ja heidän käytöstään. Esimerkiksi kuluttajina eläinkokeita vastustavat ihmiset käyttäytyvät tietyin tavoin asioidessaan. Asiakaspalvelijan tulee sitoutua työhönsä ja häneltä tulee löytyä halua kehittää itseään alallaan. Häneltä tulee siis löytyä motivoituneisuutta työtään kohtaan. (Lepola ym. 1998, 18–19.) Näillä eväillä asiakaspalvelija pärjää nyky maailman palvelumaailmassa ja tuottaa hyvää palvelua asiakkaalleen.

Hyvässä asiakaspalvelussa palveluntarjoaja osaa myös hoitaa asiakassuhdettaan. Kun palveleva osapuoli esimerkiksi pitää lupaamansa asiat, toimii uskottavasti ja välittää asiakkaastaan, hän hoitaa asiakassuhdettaan hyvin. (Lepola ym. 1998, 22.) Tuolloin asiakkaalle jää tapahtumasta positiivinen muisto ja hän mahdollisesti myös palaa samaan yritykseen uudestaan. Vastaavasti asiakassuhteen hoitaminen voidaan myös kokea huonona, jos asiakaspalvelija toimii epävarmasti, on välinpitämätön asiakasta kohtaan ja ei pidä lupauksiaan. Asiakaspalvelijasta huomaa hyvin helposti, kun työ tuntuu hänestä väkinäiseltä, jolloin asiakaspalvelu on kuivaa ja innotonta. Tuolloin asiakkaat siirtyvät yleensä hakemaan tarvitsemaansa palvelua muualta, jolloin yritys menettää asiakkaitaan työntekijän huonon asenteen vuoksi. On tärkeää, että asiakaspalvelijan tuottama työ on aitoa halua auttaa ja neuvoa asiakkaita sekä myös vilpittöntä. (Jokinen ym. 2000, 235.)

Myös jokaisella yrityksellä on omat tapansa toimia asiakaspalvelutilanteissa. Hyvää asiakaspalvelua tavoitteleva yritys pyrkii perehdyttämään omat työntekijänsä liikeideaansa. Tämä liikeidea pitää sisällään yrityksen toimintatavat, mahdolliset kohderyhmät, tuotteet sekä yrityksen imagon, jolla se viestii ulospäin. Jotta yritys onnistuisi tässä perehdytyksessä, on itse työntekijällä oltava halua sisäistää liikeidea ja noudattamaan sen työskentely metodeja. (Lepola ym. 1998, 17.)

Olisi tärkeää, ettei asiakaspalvelua nähtäisi ainoastaan asiakkaan tarpeiden tyydyttämisenä, vaan palvelutapahtuma voitaisiin kokea elämyksenä. On toki huomioitava, ettei kampaajan tai hierojan tuottamaa palvelua voida verrata kassaneidin tarjoamaan asiakaspalveluun. Kuitenkin jokainen asiakaspalvelija on käyntikortti yritykseen, joten asiakaspalveluun tulisi panostaa. (Lepola ym. 1998, 29.) Jokaisen asiakkaan tulisi saada hyvää palvelua riippumatta esimerkiksi hänen taustoistaan, ulkonäöstään, uskonnostaan tai kansallisuudestaan. Asiakas on kuitenkin se tärkein tulonlähde palveluntarjoajalle ja hän myös varmasti viestii palvelusta eteenpäin. Hyvää palvelua saadessaan asiakas mitä luultavimmin palaa yritykseen, kun taas huonojen kokemusten perusteella hänelle jää vain huono näkemys yrityksestä, jolloin yritys voi menettää moniakkin potentiaalisia asiakkaita. Jokisen ym. (2000), mukaan jokaisessa yrityksessä on ns. kriittisiä pisteitä, jotka voivat huonosti hoidettuina tuottaa asiakkaalle pettymyksen tai huonoja kokemuksia yrityksestä ja sen palvelusta. Vaikka nämä kriittiset pisteet olisivat hyvinkin pieniä ne voivat olla asiakkaalle hyvinkin merkityksellisiä, jolloin asiakas muodostaa yrityksestä tietynlaisen mielipiteen jopa pidemmäksikin aikaa. (Jokinen ym. 2000, 243.)

Nykypäivänä tuotantoyhteiskunnasta siirtyminen palveluyhteiskuntaan on luonut yrityksille uusia haasteita. Palveluntuottamiseen panostetaan yhä enemmän, sillä asiakkaat vaativat jo laadukasta palveluntuotantoa. Kuluttajina emme halua enää tyytyä vähään ja mihin tahansa palveluun, sillä sitä voidaan tarjota laadukkaammalla tavalla. Palvelun laadun parantaminen näkyy erilaisissa yrityksissä mukaan lukien julkishallinnon tarjoamissa palveluissa, joita meistä jokainen joutuu käyttämään. Julkishallinnon palveluun panostaminen näkyy nykypäivänä niiden julkisen kuvan kohottajina. Tästä onkin seurannut erilaisia koulutuksia yritysten sisällä tavoitteenaan parantaa asiakaspalvelun laatua. (Lepola ym. 1998, 16–17.)

Kehonkieli

Itse asiakaspalvelu on eräänlaista esiintymistä, joka asiakaspalvelijan olisi tärkeää osata, sillä hän edustaa yritystään ulospäin. Hän antaa asiakkailleen kuvan siitä minkälainen yritys on. Sanaton viestintä on yksi tärkeimmistä osaamisalueista asiakaspalvelijantyössä. Se sisältää kehon kielen, joka koostuu muun muassa liikehännästä, eleistä ja ilmeistä sekä katsekontaktista. (Valvio 2010. 113–114.)

Liikehdintä

Asiakaspalvelutilanteissa palvelun tuottajan tulisi liikkua tilanteessa luonnollisesti mutta tarkoituksenmukaisesti. Liian nopea liikehdintä voi vaikuttaa hermostuneelta, jolloin asiakas ei vakuutu asiakaspalvelijan asiantuntevuudesta. Sen sijaan rauhallinen liikehdintä vakuuttaa enemmän asiakasta ja hän saa asiakaspalvelijasta uskottavamman kuvan. On myös jo nykyisin itsestäänselvyys, että käsiä ei tulisi pitää taskuissa missään nimessä vaan kädet tulisi pitää näkyvillä ja vapaana rennosti. (Valvio 2010, 114.) Asiakkaalle voi muodostua helposti kuva siitä, ettei asiakaspalvelijaa kiinnosta palvella käsien ollessa taskuissa, kun taas käsien ollessa vapaana tulee mielikuva, että asiakaspalvelija on valmis tarttumaan tilanteeseen kuin tilanteeseen ja auttaakseen asiakasta hänellä on halua palvella.

Eleet sekä ilmeet

Kuten jo mainitsimmekin, liikehdinnässä on tärkeää, että asiakaspalvelija pysyisi luonnollisena. Tämä pätee myös asiakaspalvelija ilmeissä ja eleissä. Luonnollisuus vakuuttaa asiakkaan. Hymy on myös tärkeää, joka jokaisen hyvän asiakaspalvelijan tulisi näyttää. Sillä on valtava merkitys asiakkaalle. Asiakas huomaa myös helposti asiakaspalvelijan innostuneisuuden. (Valvio 2010, 114–115.)

Katsekontakti

Asiakaspalvelutilanteissa suurimmiksi vaikuttamiskeinoiksi voidaan todeta katsekontakti. Asiakkaan saapuessa ihanteellinen asiakaspalvelija osoittaa nähneensä asiakkaan vaikka edes katsekontaktilla. (Valvio 2010, 116.) Täten asiakkaalle syntyy tunne, että hänet on huomattu yrityksessä ja myöskin, että hän on tervetullut.

Näihin edellä mainittuihin voidaan lisätä myös äänenkäyttö, joka pelaa myös suuren roolin palvelutilanteissa. Se miten asiakaspalvelija valitsee sanojensa painoarvon, on huomattavan tärkeää. Ihanteellisen asiakaspalvelijan ääni on kuuluva, tauotettu ja puhe on selkeää. Vakuuttavuuden kannalta on hyvä, että asiakaspalvelija uskaltaa painottaa tärkeitä sanoja ostamisen kannalta. (Valvio 2010, 118.) Täten asiakaspalvelija on myös hyvä markkinoija yritykselle.

Monikulttuurisesti pätevä asiakaspalvelija

Asiakaspalvelijan joka työskentelee monikulttuurisessa asiakaspalvelutyössä, on hyvä tietää kansallisten stereotyyppien mukaiset menettelytavat, joita noudattaessa ei yleensä synny kulttuurellisia hämmennyksiä. Viisaan asiakaspalvelijan tulee seurata asiakkaan esimerkkiä ja mukauttaa omaa käytöstään asiakkaan tarpeiden mukaan. Eri kansoista yleensä tehdäänkin heitä koskevia yleistyksiä eli stereotyyppiä, joita ei kuitenkaan kannata seurata sokeasti, sillä ennakkokäsityksissä on sekä vaaroja, että hyötyjä. (Nieminen 2014, 11–80.) Sisäasiainministeriö (2008, 102) kertookin osuvasti oppaassaan: "Kaikki ihmiset ovat kuitenkin ainutkertaisia yksilöitä omine kokemuksineen, joten kulttuurin pintailmiöille ei pidä antaa liian suurta merkitystä. Ei ole olemassa mitään kulttuurien välisen kommunikaation reseptikirjaa, joka pätsisi kaikkiin kohtaamisiin." On totta, että stereotyyppiat auttavat alkuun, kunhan asiakaspalvelija osaa sen jälkeen menetellä tilanteen mukaan. Asiakaspalvelijan tulisi sopeuttaa käytöstään heti sen mukaan, miten asiakas reagoi. (Nieminen 2014, 78.)

Monikulttuurisesti pätevä asiakaspalvelija osaa siirtyä asiasta, asiakkaasta, kielestä ja kulttuurista toiseen, mikä edellyttää asiakaspalvelijalta muuttumista, mukautumista ja oppimista. Monikulttuurisesti pätevä asiakaspalvelija on luonteeltaan suvaitsevainen, avoin, rohkea ja kärsivällinen. Hänellä on oltava kulttuurin ja tapojen tuntemus, kyky ja halu omaksua uutta sekä taito lukea sanatonta viestintää. Lisäksi monikulttuurisesti pätevällä asiakaspalvelijalla on perusasantuntemus, joka vaatii työn tuotetuntemuksen sekä laajan kielitaidon. Monikulttuurisesti pätevä asiakaspalvelija osoittaa kunnioitusta muiden kulttuurien edustajia kohtaan, on suvaitsevainen, arvostaa erilaisuutta, osallistuu soveliaasti keskusteluun ja osaa eläytyä toisen ihmisen asemaan. (Nieminen 2014, 26–28.)

3.5 Kulttuuri asiakaspalvelutyössä

Kulttuuri ja asiakaspalvelu kulkevat käsi kädessä. Kulttuuritausta ohjaa jokaisen yksilön käyttäytymistä ja yksilöiden välistä kanssakäymistä sekä viestintää. (Kanervo & Saarinen 2004, 8). Sen vuoksi täytyy ymmärtää, että eri maissa asiakaspalvelu nähdään eri tavalla. Eri kulttuurien tavat heijastuvat asiakaspalveluun ja ihmiset, jotka

eivät tiedä eri maiden kulttuuritaustoista, eivät siten ymmärrä, miksi saavat erilaista asiakaspalvelua. Väärinkäsityksiä voi syntyä ja erilaisista kulttuuritaustoista tietämättömät voivat luulla saavansa vain huonoa palvelu, vaikka tämä voi selittyä erilaisista toimintatavoista kulttuurissa. Tämän vuosituhannen alkaessa meidän suomalaisen yhteiskuntaamme kuuluu yhä enemmän muita kulttuureja edustavia ihmisiä. (Jokinen ym. 2000, 230). Tämän vuoksi olisi tärkeää, että asiakaspalvelija tuntisi erilaisia palvelukulttuureja, etenkin omien tärkeiden asiakasryhmiensä palvelukulttuuria, jotta hänen olisi helpompaa auttaa sekä ymmärtää omia asiakkaitaan. (Jokinen ym. 2000, 230).

Kaikissa maissa on omat pitkät perinteensä ja tapansa toimia eri tilanteissa. Jokaisen maan kulttuuri heijastuu siten myös maansa palvelukulttuuriin. On huomioitava, että nämä erilaiset tavat toimia vaikuttavat sekä itse palveluun, että myös tämän palvelun vastaanottamiseen.

Kulttuurin määritelmä

Kulttuuri sana on erittäin laaja ja sillä on monia ulottuvuuksia sekä merkityksiä. Kulttuuri on jonkin tietyn yhteisön ihmisten henkinen ja aineellinen todellisuus, joka siten muodostaa heidän koko elämännäkemyksen ja elämäntapansa. Kulttuuriin voidaan käsittää aineellinen ympäristö, tiedot, uskomukset, moraalikäsitteet, lait, tavat, tottumukset sekä äidinkieli. Jokainen kulttuuri on muokannut itsensä juuri siinä ympäristössä, jossa se on kehittynyt ja jossa se vielä vaikuttaa. Kulttuurin muokkaantumiseen vaikuttavat myös monet muut asiat, kuten luonto, ilmasto sekä maantieteelliset, taloudelliset ja historialliset tekijät. (Kanervo & Saarinen 2004, 8–9.) Kanervo ja Saarinen (2004) toteavat osuvasti: "Kulttuuria on usein verrattu meressä kelluvaan jäävuoreen, koska jäävuoren tavoin siitä on näkyvillä vain pieni osa. Se mitä yleensä kulttuurista havaitsemme, on sen näkyvä puoli, kuten esimerkiksi ruoka, vaatetus, kieli ja käytöstavat. Suurin osa kulttuurista on pinnan alla. Tähän alueeseen kuuluvat mm. arvot, normit ja uskomukset sekä käsitteet siitä, mikä on oikein tai väärin, sopivaa tai sopimatonta."

On selvää, että kulttuuritausta ohjaa jokaisen yksilön käyttäytymistä, sekä se vaikuttaa yksilöiden väliseen kanssakäymiseen ja viestintään. Yksi kulttuuritausta ei kuitenkaan

ole täysin yhtenäinen, sillä jokaisen kulttuurin sisällä on niin sanottuja alakulttuureja eli alueellisten erojen muodostamia kulttuureja. Saman kansan sukupuolien ja sukupolvien ajattelumallit saattavat vaihdella suuresti, sekä maaseudun, että kaupunkien välisessä elämäntavassa voi olla suuria eroavaisuuksia. Koulutustausta, varallisuus, sosiaalinen asema, vakaumus sekä persoonalliset luonteenpiirteet tuovat yksilöllisiä eroja kulttuurien sisälle. Uskonto on myös yksi suurimmista vaikuttavista asioista niin kulttuureihin, että yksilöihin. Uskonto vaikuttaa jopa yksilöihin, jotka eivät edes harjoittaisi uskontoa aktiivisesti. Uskonto määrittelee ja ohjaa yhteisöjen toimintaa, säätelee ruokakulttuuria, pukeutumista, sukupuolirooleja ja käyttäytymistä omaan ruumiiseen ja hierarkiaan. Uskonto yksinkertaisesti vaikuttaa jokapäiväiseen elämään, sillä se myös säätelee ajanlaskua, vapaapäiviä ja juhlia. Voidaan sanoa, että uskonto muodostaa kulttuurien yhteisöjen yleisen arvopohjan, jota säätelee myös poliittiset, että taloudelliset järjestelmät. (Kanervo & Saarinen 2004, 8–9.)

3.5.1 Suomalainen palvelukulttuuri

Suomen palvelukulttuurilla ei ole samanlaisia vanhoja palveluperinteitä, kuten esimerkiksi Keski-Euroopassa. Tämä voidaan selittää muun muassa sillä, että Suomi on vasta melko nuori maa tai maamme pyrkimyksestä tasa-arvoon. Voimme todeta, että ollessamme suomalaisia olemme tottuneet suhteellisen neutraaliin ja vähän tunteita ilmaisevaan palvelukulttuuriin maassamme. Suomessa palvelua voidaan jopa pitää alentavana, jolloin asiakaspalvelijasta tuntuu, että hän menettää omaa arvoaan palvellessaan toista henkilöä. (Jokinen ym. 230–231.) Suomalainen jokseenkin pidättäytynyt perusluonne heijastuu siis myös asiakaspalvelussa. Suomalainen asiakaspalvelija ei ole yhtäläillä intoa täynnä kuin esimerkiksi monissa etelän maissa. Moni ulkomaalainen tämän tietääkin, eikä pistä pahakseen suomalaisen töksähtelevää käytöstä. Henkilö, joka sen sijaan ei ole asiasta tietoinen, voi pahimmassa tapauksessa pahoittaa mielensä suuresti. Tässä näemme kulttuurieroja, jotka ovat havaittavissa myös asiakaspalvelussa.

Eri puolilta maailmaa saapuvat asiakkaat kokevat suomalaisen asiakaspalvelijan eri tavoin, esimerkiksi:

- Jos asiakas saapuu maasta, jossa viranomaisella on paljon valtaa, hän saattaa yllättyä kuinka esimerkiksi suomalainen tullivirkailija on ystävällinen.
- Yhdysvalloista saapuva henkilö on tottunut, että kauppias tarjoaa lisämyyntiä varsinaisen kaupan lisäksi. Tämä voi pitää suomalaista asiakaspalvelijaa passiivisena tai epäkohteliaana, ellei hän yritä myydä lisää tuotteita.
- Etelä-Eurooppalainen asiakas voi ihmetellä suomalaisen asiakaspalvelijan hiljaisuutta, kun tämä ei innostu esimerkiksi rupattelusta kaupanteon ohessa.
(Internationalskills 2014.)

3.5.2 Yleisiä kulttuurieroja

Kun eritaustaiset ihmiset tapaavat, luo se työhönsä omat vaatimukset. Osa vakiintuneista suomalaisista toimintatavoista, voivat esimerkiksi toisessa kulttuurissa vaikuttaa oudoilta ja töykeiltä. Tällaiset tilanteet ovat hämmentäviä niin asiakaspalvelijalle, että asiakkaalle. Vaikka kysymys on mistä kulttuurista tahansa, henkilökohtainen kontakti on tärkeää palvelutilanteessa. Yksilöllinen ja ystävällinen palvelukulttuuri tekee aina vaikutuksen riippumatta siitä mistäpäin maailmaa asiakas on kotoisin. (Nieminen 2014, 13.)

Kulttuurierot voidaan jakaa kolmeen yleiseen kulttuurieroon:

- erilaiset viestintätavat
- näkemys vallasta ja hierarkiasta
- käsitys yksilön ja ryhmän merkityksestä

(Nieminen 2014, 32.)

3.5.2.1 Erilaiset viestintätavat

Eri kulttuurien viestintätavat on Yhdysvaltalainen tutkija Edward T. Hall määritellyt sen mukaan, miten suoraan tai epäsuoraan asiat ilmaistaan. Hall jakaa eri kulttuurien viestintätavat kahteen osaan:

- matalan kontekstin viestintään eli asiakeskeiseen kommunikaatioon

- korkean kontekstin viestintään eli suhdekeskeiseen kommunikaatioon

Eri kulttuurien viestintätavat kuten puhetapa, kyllä ja ei -sanon merkitys, rupattelu ja sanon viestintä vaihtelevat suuresti maitten välillä, joka voi aiheuttaa väärinkäsityksiä asiakaspalvelutilanteissa. (Nieminen 2014, 34–35.)

Asiakeskeinen kommunikaatio

Asiakeskeisessä kommunikaatiossa on tärkeää, mitä sanotaan. Viestin ydinsisältö ratkaisee ja tosiasiat ovat tärkeitä. Asiakaspalvelija pitäytyy tosiasioissa ja asiakas ilmaisee toiveensa suoraan. Asiakeskeisessä kommunikaatiossa vaihdetaan kohteliaisuudet ja siirrytään nopeasti itse asiaan. Asiakaspalvelija korostaa järkisyitä enemmän, kuin tunteita, myydessään tuotetta tai palvelua. Tärkeintä ovat sanat, sillä niiden avulla luodaan informaatiota. Suurimmassa osassa länsimaista, Etelä-Euroopan maita lukuunottamatta, asiakeskeinen kommunikaatio on vallassa, sillä kohtelias asiakaspalvelu on luotettavaa, suoraa ja selkeää. (Nieminen 2014, 34–35.)

Suhdekeskeinen kommunikaatio

Asiakeskeisen kommunikaation vastakohta on suhdekeskeinen kommunikaatio, jossa tärkeää on miten asiat sanotaan. Suhdekeskeisessä kommunikaatiossa kanssakäymisen merkitys korostuu, jolloin sanojen avulla luodaan tunnelmaa ja välitetään tunteita. Kohteliaisuus on tärkeää ja kielteinen vastaus yleensä pyritään kiertämään. Informaatiosta ilmaistaan täsmällisin sanoin, mutta vähäisin määrin. Suhdekeskeisessä kommunikaatiossa asiakas kiinnittää ensimmäisenä huomiota yleiseen tunnelmaan ja vasta sen jälkeen itse asiaan eli tuotteeseen tai palveluun. Luottamus rakentuu ensin tunnelman luomisella ja vasta sitten tuotetuntemuksella. Asiakassuhdetta vaalitaan pitkällä kanssakäymisellä ja sen vuoksi vuorovaikutustilanteessa puhutaan muustakin kuin ydinasiasta. Suora kommunikointi voi olla jopa loukkaavaa. Suhdekeskeinen kommunikaatio on vallassa eritoten muun muassa Etelä-Euroopan maissa, Arabimaissa, Afrikassa ja Aasiassa. (Nieminen 2014, 34–38.)

Puhetapa

Ääni ja puhetapa ovat tärkeässä asemassa asiakaspalvelutyössä, sillä ne heijastavat ihmisen tunteita, niin selkeästi, että asiakas voi jopa puhelimesta kuulla, että asiakaspalvelija hymyilee puhuessaan. Matala ääni luetaankin monissa maissa luotettavuudeksi, kun taas heikko ja korkea ääni luetaan avuttomuudeksi. Puherytmi ja äänenvoimakkuus vaihtelevat eri kulttuureissa ja esimerkiksi Aasian maissa pehmeä ääni on hyvätapaista, kun taas Välimeren maissa kovaääninen puhetapa kuvastaa innostusta ja palveluallttiutta. Aasiassa puherytmi on myös kytköksissä hierarkiseen asemaan, sillä korkeassa asemassa oleva henkilö voi puhua hitaasti, sillä hänen asemansa oikeuttaa sen, että häntä kuunnellaan ja uskotaan. Äänenvoimakkuudella on myös merkitys eri kulttuureissa, muun muassa arabimaissa innostunut keskustelu kuulostaa skandinaavin korviin huutamiselta.

Kyllä ja ei -sanon merkitys

Eri kulttuureissa kyllä ja ei -sanon merkitys vaihtelee myös laajasti. Suomessa kieltävä vastaus ilmaistaan suoraan, kun taas Aasian maissa se on epäkohteliasta. Aasian maissa onkin tapana hymyillä ja vastata kaikkiin kysymyksiin tai ehdotuksiin myönteisesti, sillä tavoitteena on harmonia ja kasvojen säilyttäminen. Kielteinen vastaus tai negatiiviset asiat koetaan Aasian maissa häpeällisenä tilanteena. Suomessa ja useimmissa länsimaissa rehellisyyttä vaalitaan, jolloin yleensä pitäydytään tosiasioissa, vaikka asia olisikin negatiivinen. Negatiivisten asioiden esille ottaminen tarkoittaa sen sijaan sitä, että välit ovat luontevat ja luottamukselliset. (Nieminen 2014, 57.)

Rupattelu eli small talk

Rupattelu eli small talk vaihtelee eri kulttuureissa ja sen merkitys vaihtelee sitä osin. Kohtelias suomalainen asiakaspalvelija on pidättyväinen, eikä tunteita osoiteta suurelleisesti. Karkeasti yleistäen venäläiset, saksalaiset, osin ranskalaiset ja itä-eurooppalaiset eivät pidä tuttavallista rupattelua soveliaana ja pidättyväinen käytös on vällassa. Sen sijaan latinokulttuurit, Välimeren maat, Yhdysvallat ja Kanada pitävät rupattelua eli small talkia suurella arvolla, joka kuuluu yleisesti palvelukulttuuriin. (Nieminen 2014, 63–66.)

Hiljaisuus on myös olennainen osa kommunikaatiota ja sillä on monta merkitystä asiakaspalvelussa. Itä-Aasiassa, Japanissa ja Suomessa hiljaisuus on harkintaa, eikä se tarkoita epäonnistumista kommunikaatiossa. Hiljaisuutta pidetäänkin näissä maissa kohteliaana, sillä esimerkiksi asiakaspalvelija kuuntelee keskittyneesti asiakasta ilman keskeytyksiä. Monissa muissa maissa hiljaisuus koetaan epäkohteliaaksi ja se on merkki negatiivisesta reaktiosta. Hiljaisuutta pidetään negatiivisena viestintänä muun muassa Etelä-Euroopassa, Kiinassa, Etelä-Amerikassa ja Yhdysvalloissa. (Nieminen 2014, 63–66.)

Sanaton viestintä

Sanaton viestintä eli kehonkieli on erittäin suuressa asemassa kommunikoidessa eri kulttuurin edustajan kanssa. Sanaton viestintä välittää tunteita ja asenteita. Sanaton viestintä on yleensä paljon tärkeämmässä painoarvossa, kuin sanallinen viestintä. Reviiri eli oma tila, ilmeet, katsekontakti ja eleet luetaan sanattomaan viestintään, ja joiden merkitys vaihtelee eri kulttuureissa. Monikulttuurisessa asiakaspalvelutilanteessa viestintä on yleensä täydellisessä harmoniassa silloin, kuin sanallinen viestintä ja sanaton viestintä ovat tasapainossa. (Nieminen 2014, 119–121.)

Reviirillä tarkoitetaan palvelutilanteessa aluetta, jonka asiakas ja asiakaspalvelija tuntevat luontevaksi etäisyydeksi toisistaan. Etäisyys kertoo paljon kulttuurista, tilanteesta ja suhteesta jäsenten välillä. Kun asiakkaan ja asiakaspalvelijan etäisyys on pieni toisistaan, on keskustelun teho ja voima suuri. Kun etäisyys on suuri, intensiivistä yhteyttä ei synny tilanteessa, vaan kysymys on yleensä tietojen tai ohjeiden vaihtamisesta. Pienen reviirin omaavia maita ovat muun muassa Arabimaat, Indonesia, Etelä- ja Itä-Eurooppa ja Etelä-Amerikka. Laajan reviirin omaavia maita ovat sen sijaan muun muassa Aasia, Pohjoismaat ja Pohjois-Amerikka. Suomalainen asiakaspalvelija voi esimerkiksi tuntea olonsa epämukavaksi, jos asiakas on pienen reviirin kulttuurista ja pyrkii lähelle asiakaspalvelijaa. Tämä tilanne voi olla myös päinvastainen. (Nieminen 2014, 122–123.)

Nieminen (2014, 124) mainitsee osuvasti ilmeiden ja eleiden vaikutuksen: "Ilmeet ja eleet saattavat voimistaa, heikentää tai kokonaan muuttaa puhuttujen sanojen merki-

tystä. Monet kasvonilmeet ovat yleismaailmallisia, mutta kulttuurilliset seikat vaikuttavat toisinaan siihen, miten, milloin ja miksi tiettyjä ilmeitä käytetään".

Ehkäpä yleisin sanaton viesti on hymy, joka kertoo positiivisista tunteista, melkeinpä joka puolella maailmaa. Poikkeuksia löytyy kuitenkin, sillä esimerkiksi Aasiassa ja Afrikassa hymy voi heijastaa päinvastaisia tunteita, kuten pelkoa, hämmennystä tai jopa vihaa. Kyseisissä maissa hymyllä korvataan kiusallinen tilanne ja kätetään epävarmat tunteet, jolloin ei tapahdu kasvojen menetystä, joka merkitsee varsinkin Aasian kulttuureissa julkista häpeää. Sen sijaan teennäinen ja ylenpalttinen hymy tulkitaan etenkin Pohjoismaissa teeskentelyksi. Aidon hymyn voi kuitenkin tunnistaa siitä, että se ulottuu silmiin saakka. (Nieminen 2014, 124–125 & 178.)

Katsekontakti tai sen puuttuminen kuuluvat asiakaspalvelutyöhön ratkaisevasti, jota säätelevät kulttuuritekijät eri puolilla maailmaa. Länsimaissa katsekontakti luetaan asiakaspalvelutyössä tärkeäksi ja ystävälliseksi tekijäksi. Katsekontaktin välttäminen luetaan länsimaissa välinpitämättömyydeksi ja epäkohteliaaksi. Aasiassa, Arabimaissa ja Afrikassa asia on kuitenkin päinvastoin, sillä katsekontakti koetaan yleensä hyökkääväksi ja aggressiiviseksi. On erittäin epäkohteliasta tuijottaa esimerkiksi korkealla hierarkiassa olevaa henkilöä. Arabimaissa katsekontakti naisen ja miehen välillä tulkitaan sen sijaan keimailuksi. Monikulttuurisessa asiakaspalvelutyössä toimiva asiakaspalvelijan tulisi toimia luontevasti, eikä luoda tunkeilevaa katsekontaktia eri kulttuurista saapuvien asiakkaiden kanssakäymisen yhteydessä. (Nieminen 2014, 126–127.)

3.5.2.2 Näkemys vallasta ja hierarkiasta

Asiakaspalvelutyössä on tärkeää ja hyödyllistä tietää, miten hierarkia eli valtaetäisyys näkyy eri kulttuureissa, sillä hierarkian merkitys tulee esille monikulttuurisessa asiakaspalvelutyössä muun muassa ostopäätöstä tehtäessä. Hierarkia yksinkertaisesti kertoo, miten valta jakautuu eri kulttuureissa yhteiskunta jäsenten kesken. Kulttuurien arvojärjestelmät voidaan jakaa karkeasti korkeaan ja matalaan hierarkiaan. (Nieminen 2014, 40.)

Korkeassa hierarkiassa epätasa-arvo hyväksytään ja sitä pidetään itsestäänselvytenä. Tieto ei kulje vapaasti, vaan sitä säännöstellään sitä mukaan, missä yksilön hierarki-

nen paikka on. Johtajia on vaikea lähestyä ja mitä korkeammalla hierarkissa yksilö on, sitä enemmän valtaa hän saa. Suomeen korkean hierarkian maista tulleet ulkomaalaiset yleensä suhtautuvatkin viranomaisiin pelokkaasti, sillä korkean hierarkian maissa viranomaisilla on paljon valtaa, jolloin luottamus on vähäinen. Korkeassa hierarkian maissa korkeaa ikää kunnioitetaan ja nuoret ovat alempiarvoisia. Korkeassa hierarkiassa oleva yksilö olettaa saavansa etuoikeuksia tai erityispalveluja alempiarvoisiin yksilöihin verrattuna. Miehillä on usein myös enemmän valtaa, kuin naisilla, joka ilmenee muun muassa palvelutilanteessa siten, että mies hoitaa asiakaspalvelutilanteissa puhumisen ja miespuolinen hoitaa asiansa mieluummin miespuolisen asiakaspalvelijan kanssa. Tällaisissa tilanteissa asiakaspalvelijan tulisi toimia tilanteen edellyttämällä tavalla, osoittaa huomionsa ja kunnioituksensa sekä miehelle, että naiselle ja seurata tilanteen kehittymistä. Korkean hierarkian arvojärjestelmä on suuri Aasiassa, Arabimaissa ja Venäjällä. (Nieminen 2014, 41 & 185.)

Matalan hierarkian maissa on pieni valtaetäisyys eli näissä maissa valta, status, tittelit ja senioriteetti ei ole niin suuressa arvossa, kuin korkean hierarkian maissa. Matalan hierarkian maissa kaikilla on tasa-arvoiset lähtökohdat ja oikeudet. Matalan hierarkian maissa on tavallista saada tuttavallisen kohteliaista asiakaspalvelua, asiakas sekä asiakaspalvelija ovat suhteellisen tasa-arvoisia keskenään. Matalan hierarkian maita ovat muun muassa länsimaat. (Nieminen 2014, 43–45.)

3.5.2.3 Käsitys yksilön ja ryhmän merkityksestä

Käsitys yksilön ja ryhmän merkityksestä vaihtelee maailmalla, mutta yleistäen näistä voidaan kiteyttää kaksi ryhmää, jotka vallitsevat eri maissa: yksilökulttuuri ja yhteisökulttuuri. Asiakeskeisten kulttuurien maissa kuten länsimaissa arvostetaan yksilöllisyyttä eli näissä maissa vallitsee yksilökulttuuri. Vastakohtana yksilökulttuurille on yhteisökulttuuri joka vallitsee suhdekeskeisissä maissa, kuten Aasiassa, Arabimaissa ja Etelä-Amerikassa. (Nieminen 2014, 46.)

Yksilökulttuurissa oma etu on vallassa ja mielipiteet sekä kannanotot ovat sallittuja. Yksilökulttuureissa on tavallista väitellä ja puolustaa omia mielipiteitä, mikä on melkein velvollisuus kyseisissä maissa. Yksilökulttuureissa käytetään palvelutilanteissa suoraa väittämiä ja ilmaisu on värikästä. Yritystä voidaan myös mainostaa voimak-

kaasti. Yksilökulttuureissa on myös luonnollista kertoa henkilökohtaisia kokemuksia asiakaspalvelutilanteissa, niiden liittyessä tuotteeseen tai palveluun. Yksilökulttuurissa käytetään vahvasti minä-muotoa, joka viestii, että yksilökulttuurin edustaja hallitsee tapahtumia asiakaspalvelutilanteissa. (Nieminen 2014, 46–47.)

Yhteisökulttuurissa edustaja toimii aina jonkun tietyn ryhmän edustajana. Kunnia kuuluu ainoastaan koko ryhmälle ja tavoitteena on yhteisön kunnia. Yhteisökulttuuri maiden asiakaspalvelutilanteissa ostaja ilmaisee asiansa hillitysti ja kaarrellen, sekä välttää jyrkkiä kannanottoja. Asiakaspalvelija käyttäytyy asiakaspalvelutilanteessa myös hillitysti ja rauhallisesti sekä välttää kertomista omista kokemuksista. Asiakaspalvelija korostaa koko yrityksen saavutuksia, kertoo yhteyksiä muihin ryhmiin tai vaikutusvaltaisiin henkilöihin, sillä yhteisökulttuurissa arvostetun henkilön mielipiteet ovat tärkeämmässä asemassa, kuin tuntemattoman henkilön. Palveltaessa yhteisökulttuurin edustajaa, tulisi asiakaspalvelijan käyttää keskustelussa me-muotoa yrityksestä tai palvelusta. On myös erittäin tärkeää osoittaa huomionsa arvovaltaisimmalle jäsenelle koko keskustelun ajan, ellei muu jäsen osoita suoraa kysymystä. (Nieminen 2014, 48–49.)

3.6 Maahanmuuttajien asiakaspalvelua ohjaavat lait

Yhdenvertaisuus on kaikille kuuluva perusoikeus. Oikeudenmukaisesti toimivassa yhteiskunnassa jokaisella ihmisellä on yhdenvertaiset mahdollisuudet kouluttautumiseen, työn tekemiseen ja erilaisien palveluiden saamiseen. (Sisäministeriö 2014b.) Yhdenvertaisuuslain noudattaminen liittyy vahvasti opinnäytetyöhömme, myös sen takia, että lakia sovelletaan syrjintään, joka tapahtuu etnisen alkuperän perusteella esimerkiksi, kun kyseessä on palvelujen, yleisesti saatavilla olevien asuntojen, irtaimen tai kiinteän omaisuuden tarjoaminen yleisölle (Yhdenvertaisuuslaki 21/2004, 2§).

Vuonna 2004 säädetyin yhdenvertaisuuslain (21/2004) tarkoituksena on yhdenvertaisuuden toteutumisen edistäminen ja turvaaminen. Lain tarkoituksena on myös oikeus-suojan tehostaminen syrjinnän kohteeksi joutuneelle, kun syrjintätilanne on lain soveltamisalaan kuuluva. (1§.) Lakia ei luonnollisestikaan sovelleta tilanteissa, joissa kyseessä on ulkomaalaisten henkilöiden maahantuloa ja maassa oleskelua koskevat säännökset. Sitä ei myöskään sovelleta, kun heidän asettaminen erilaiseen asemaan

johtuu heidän oikeusasemastaan, joka perustuu lakiin. (3§.) Yhdenvertaisuuslain mukaisesti ketään ei saa syrjiä ”iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvät syyn perusteella” (6§).

Laissa on eritelty syrjinnän eri ilmenemismuodot, johon lakia sovelletaan. Välitöntä syrjintää on toisen kohtelemine epäsuotuisammin kuin toista henkilöä kohdellaan, on jo kohdeltu tai kuvitellussa samankaltaisessa tilanteessa kohdeltaisiin. Välilliseen syrjintään kuuluu puolueettomalta näyttävä säännös, käytäntö tai peruste, jonka takia jokin henkilö joutuu epäedullisempaan asemaan kuin muut. Tämä ei päde, jos tavoite on hyväksyttävä ja sen saavuttamiseen käytettävät keinot ovat tarpeelliset ja asianmukaiset. Häirintää on ihmisryhmän tai henkilön tosiasiallinen tai tarkoituksellinen koskemattomuuden tai arvon loukkaaminen luomalla uhkaava, halventava, vihamielinen, hyökkäävä tai nöyryyttävä ilmapiiri. Syrjintään kuuluu myös ohje tai käsky syrjiä. (Yhdenvertaisuuslaki 21/2004, 6§.)

Myös rikoslaista (39/1889) löytyy kohta, jota voidaan soveltaa asiakaspalveluun maa-hanmuuttajia kohtaan. Kohtaa voidaan soveltaa elinkeinotoimintaan, ammatin harjoittamiseen, yleisönpalveluun, virkatoimintaan, muuhun julkiseen tehtävään taikka julkisen tilaisuuden tai yleisen kokouksen järjestämiseen, ellei hyväksyttävää syytä ole toisella tavalla toimimiseen. Hyväksyttäväksi syyksi ei käy rotu, kansallinen tai etninen alkuperä, ihonväri, kieli, sukupuoli, ikä, perhesuhteet, sukupuolinen suuntautuminen, perimä, vammaisuus, terveydentila, uskonto, yhteiskunnallinen mielipide, poliittinen tai ammatillinen toiminta tai muut samankaltainen asia. Edellä mainituissa paikoissa ei ole sallittua edellä mainituista syistä olla palvelematta asiakasta ehdoilla, joita yleisesti noudatetaan, kieltäytyä päästämästä asiakasta tilaisuuteen/kokoukseen tai poistaa henkilö sieltä tai asettaa asiakas ilmeisellä tavalla eriarvoiseen tai muita selvästi huonompaan asemaan. Tällaisesta syrjinnästä voidaan antaa sakkorangaistus tai vankeutta enintään kuuden vuoden ajaksi. (11:11.)

4 SAVONLINNAN MAAHANMUUTTAJIEN KOKEMUKSET ASIAKASPALVELUSTA

Toteutimme tutkimuksemme haastattelemalla 51 maahanmuuttajaa Savonlinnan kristillisellä opistolla, jossa maahanmuuttajia on noin 100 henkilöä. Kyselimme heidän asiakaspalvelukokemuksiaan Savonlinnassa. Pyrimme haastattelemaan niin montaa henkilöä kuin vaan mahdollista, mutta lopetimme kun huomasimme, että vastauksissa ei tullut enää mitään uutta tietoa eikä haastattelut enää onnistuneet kielimuurin vuoksi siirtyessämme lopussa haastattelemaan vain vähän suomea opiskelleita. Tämä tarkoitti, että tutkimuksen otos oli tarpeeksi laaja sekä tutkimus pysyi luotettavana kun molemminpuolinen ymmärrys säilyi. Haastatteluvaiheessa emme rajanneet haastateltavia iän, sukupuolen tai esimerkiksi kansallisuuden mukaan, vaan otimme vastaan kaikki ketkä olivat halukkaita vastaamaan. Jos analyysivaiheessa kuitenkin nousi esiin tiettyjä ryhmittymiä, jaoin vastaukset niiden mukaan. Tutkimus toteutettiin toukokuussa 2014. Haastattelimme maahanmuuttajia kolmen päivän ajan Savonlinnan kristillisellä opistolla. Saimme jokainen omat haastattelutilat, joissa haastattelimme yhtä henkilöä kerrallaan. Haastattelimme maahanmuuttajia yksitellen, koska katsoimme maahanmuuttajien vastaavan rehellisemmin ja rohkeammin kysymyksiin heidän ollessaan tilanteessa yksin. Uskomme, että ryhmähaastattelussa maahanmuuttajat olisivat saattaneet vastata kysymyksiin varautuen, joka olisi voinut heikentää tutkimuksen luotavuutta.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksemme oli sekoitus kvantitatiivista sekä kvalitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus korostaa syyn ja seurauksen lakeja. Tässä tutkimusmenetelmässä tieto perustuu aisti havaintoihin sekä siihen sisältyviin loogisiin päättelyihin. Keskeisessä roolissa pelaa aikaisempi tieto, jota ovat muun muassa tutkimukset ja teoriat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa valitaan tutkittavat henkilöt eli niin sanottu perusjoukko, tässä tapauksessa maahanmuuttajat. Tulokset analysoidaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja käytetään erilaisia taulukkoja. (Hirsjärvi ym. 2014, 130–131.)

Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa laadullista tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa vastausten laatu on tärkeämpää kuin niiden määrä. Tässä tutkimusmenetelmässä kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Voidaan todeta, että tässä tutkimusmenetelmässä etsitään ja raportoidaan faktoja enemmän kuin perustellaan jo olemassa olevia väittämiä. Tutkimus toteutetaan todellisissa tilanteissa, meillä haastatteluisissa, jossa ihminen toimii tiedonkeruun välineenä. (Hirsjärvi 2004, 152–155.)

4.2 Tutkimuksen toteutus

Aloitimme suunnittelemaan opinnäytetyötämme tammikuussa 2014 ja kirjoitimme teoriaa kevään aikana koulun ohella. Suunnitelmaseminaarin pidimme keväällä 2014 ja siitä jatkoimme tutkimus tuloksien keruuseen. Toteutimme tutkimuksen Savonlinnan kristillisellä opistolla toukokuussa 2014. Teoriaa ja vastausten analysointia työstimme kesän aikana. Teorian ja tutkimuksen taulukot olemme tehneet itse Microsoft Excelillä. Opinnäytetyömme valmistui lokakuussa 2014.

Tutkimuksessa haastattelimme jokainen yksin aina yhtä maahanmuuttajaa. Haastattelu kysymykset olivat meillä kirjallisesti valmiina ja ne olivat samanlaisia kaikille haastateltaville. Toimeksiantajamme vinkistä päätimme, että täyttaisimme itse vastauslomaketta, sillä maahanmuuttajien eri taustoista johtuen osa ei osannut kirjoittaa suomea tai vastauksissa olisi voinut esiintyä vaillinaisia lauseenrakenteita, jolloin lauseita olisi ollut vaikea ymmärtää tai analysoida. Haastattelukielenä toimi suomi selkokielellä, mutta jos englanti oli maahanmuuttajalle vahvempi kieli, haastattelimme englanniksi. Vastaavasti jos maahanmuuttajalle vahvin kieli oli ranska, haastatteli häntä ranskan kielen taitoinen jäsen ryhmästämme (ranskaa puhuvia on Savonlinnan kristillisellä opistolla yli 20 henkilöä). Meille oli tärkeää, että itse ymmärsimme hyvin, mitä he tarkoittivat ja täten pystyimme kirjoittamaan luotettavia tuloksia. Juuri tämän vuoksi mahdollisuus haastatella eri kielillä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen analysointi-osioon lisäämämme sitaatit olemme muuntaneet selkeämmälle suomen kielelle.

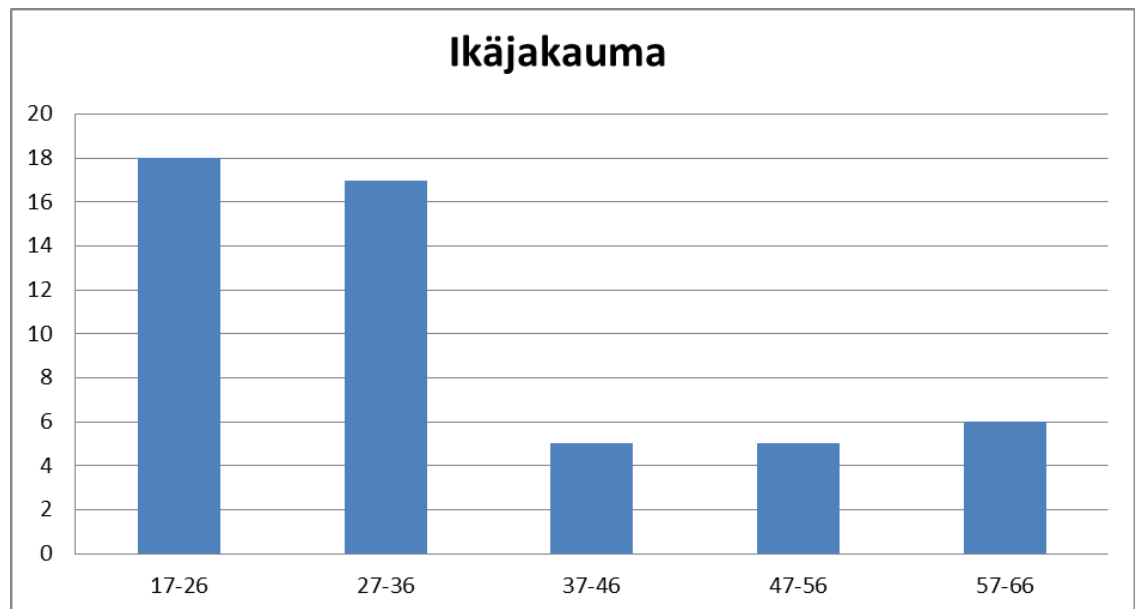
4.3 Tulokset ja vastausten analysointi

4.3.1 Perustiedot

Kartoitimme haastateltujen maahanmuuttajien perustietoja, sillä se tekee tutkimuksesta luotettavan. Kun tiedämme hieman maahanmuuttajien taustoista, auttaa se myös vastauksien analysoinnissa. Tutkimuksemme perustietoja ovat ikä, sukupuoli, kansallisuus, siviilisääty, uskonto, lähtömaa, koulutus tai ammatti, nykytilanne, kuinka monta vuotta maahanmuuttajat ovat asuneet Suomessa ja miksi maahanmuuttajat muuttivat Suomeen.

Ikä

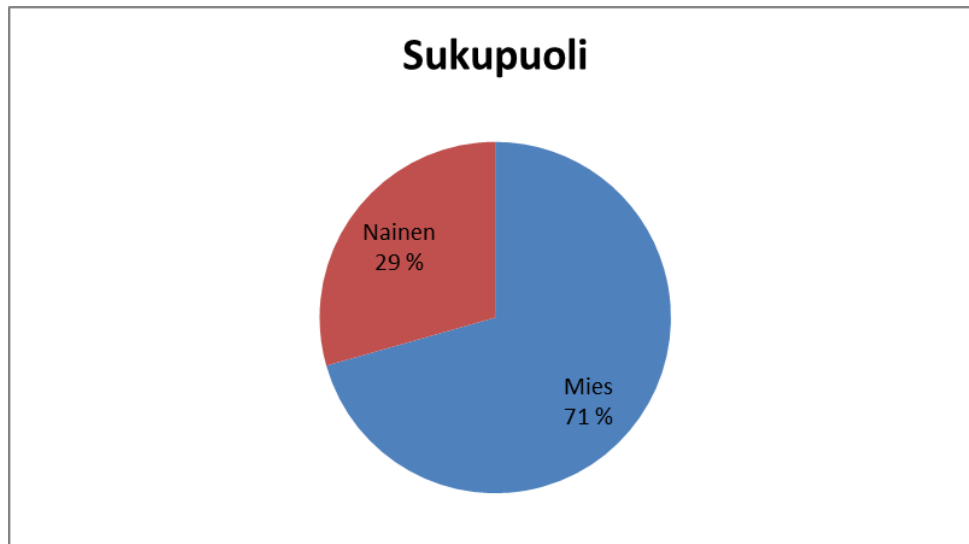
Haastateltujen maahanmuuttajien ikä vaihteli 17-vuotiaista 66-vuotiaisiin. 17–26-vuotiaita maahanmuuttajia oli enemmistö 18 henkilöä, 27–36-vuotiaita maahanmuuttajia oli 17 henkilöä, 37–46-vuotiaita oli 5 henkilöä, 47–56-vuotiaita oli 5 henkilöä ja 57–66-vuotiaita oli 6 henkilöä.



Taulukko 3. Ikäjakauma

Sukupuoli

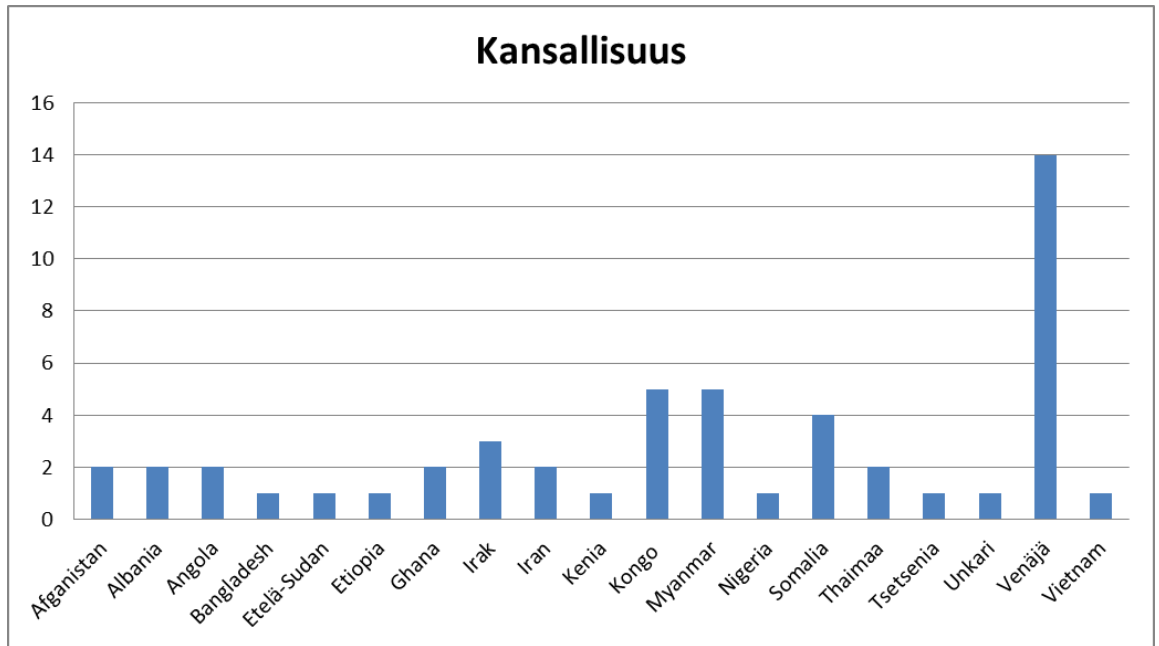
Enemmistö maahanmuuttajista oli miehiä (36 henkilöä) kun taas naisia oli 15 henkilöä. Miehiä oli siis 71 % ja naisia 29 %.



Taulukko 4. Sukupuoli

Kansallisuus

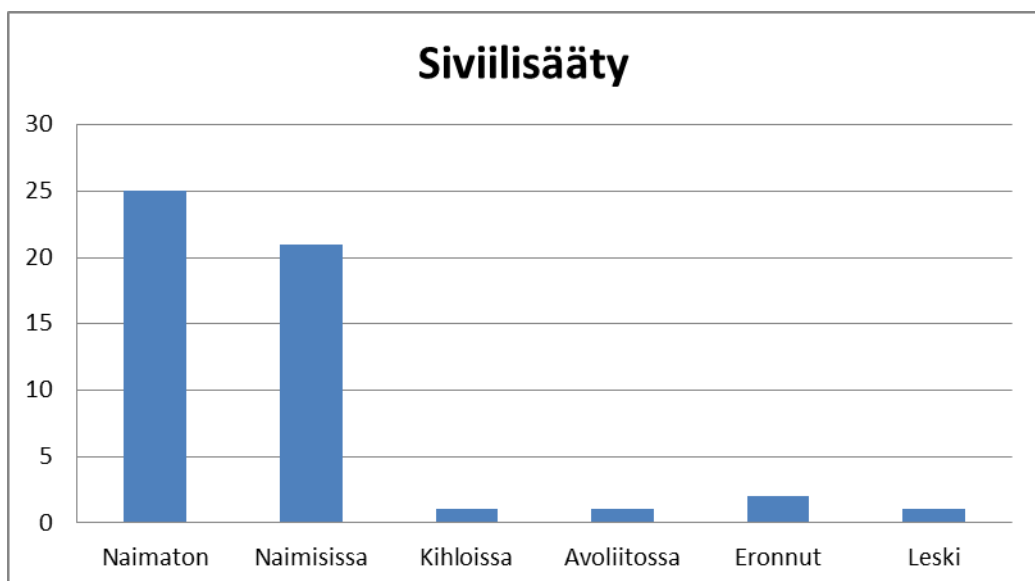
Haastateltavien maahanmuuttajien kansallisuus vaihteli suuresti ja maahanmuuttajia oli jopa 19 eri maasta. Eniten maahanmuuttajia Savonlinnan kristillisellä opistolla haastatelluista oli Venäjältä, joita oli 14 henkilöä. Toiseksi eniten maahanmuuttajia oli Kongosta ja Myanmarista, joista kummastakin maasta oli viisi henkilöä. Kolmanneksi eniten haastateltavista maahanmuuttajista oli Somaliasta ja heitä oli neljä henkilöä. Loput maahanmuuttajat olivat jakautuneet tasaisesti: Irakista oli kolme henkilöä. Afganistanista, Albaniasta, Angolasta, Ghanasta, Iranista ja Thaimaasta kaksi henkilöä. Lopuista maista: Bangladesh, Etelä-Sudan, Etiopia, Kenia, Nigeria, Tsetsenia, Unkari ja Vietnam oli vain yksi henkilö.



Taulukko 5. Kansallisuus

Siviilisäät

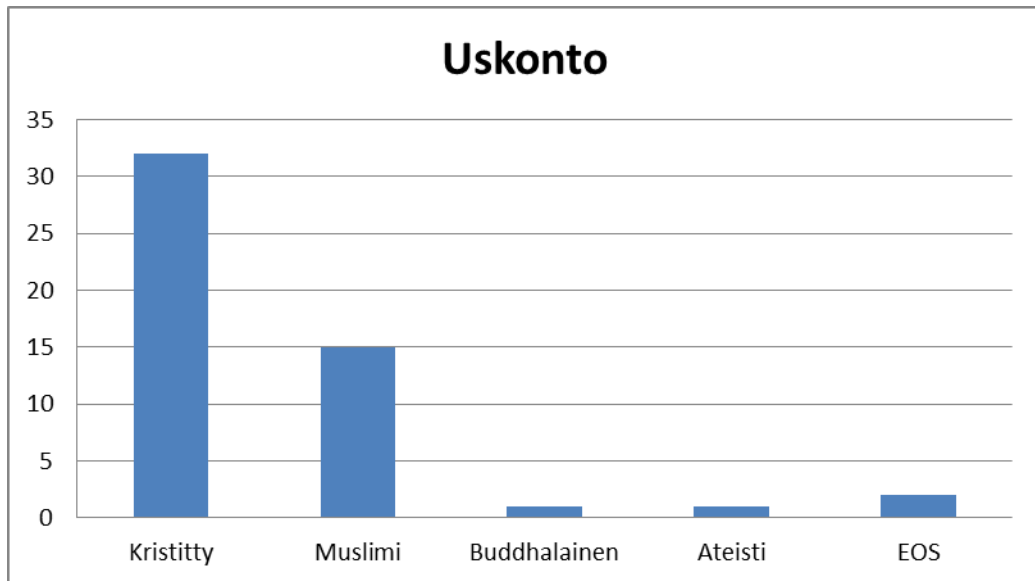
Haastatelluista maahanmuuttajista suurin osa oli naimattomia tai naimisissa. Naimattomien määrä oli 25 henkilöä, kun taas naimisissa olevien maahanmuuttajien määrä oli 21 henkilöä. Kihloissa ja avoliitossa oli kummassakin yksi henkilö. Yksi maahanmuuttaja oli eronnut ja yksi jäänyt leskeksi.



Taulukko 6. Siviilisäät

Uskonto

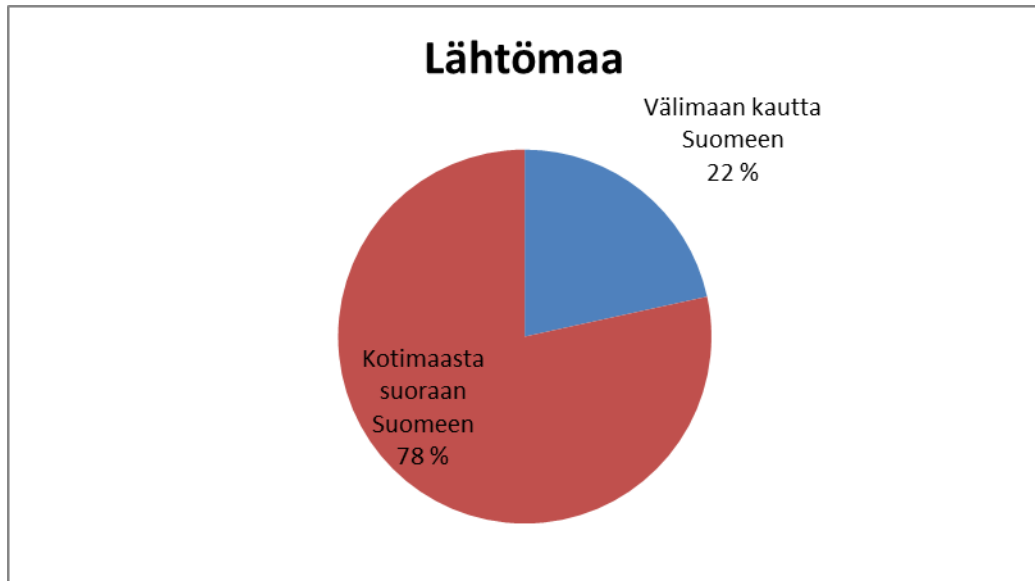
Maahanmuuttajista enemmistö oli uskonnoltaan kristittyjä, yhteensä 32 henkilöä. Toiseksi eniten maahanmuuttajista oli muslimeja, joita oli 15 henkilöä. Buddhalaisia ja ateisteja oli maahanmuuttajista yksi molempia, sekä kaksi henkilöä ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen.



Taulukko 7. Uskonto

Lähtömaa

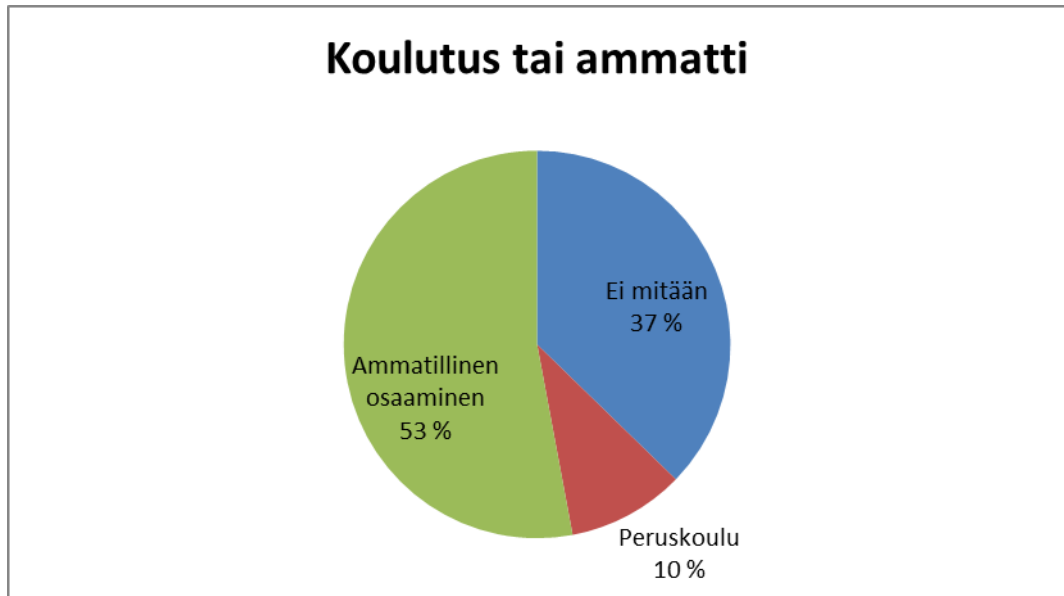
Haastatelluista maahanmuuttajista kaikki eivät tulleet suoraan kotimaastaan Suomeen. 11 henkilöä kertoivat, että he olivat tulleet niin sanotun välimaan kautta Suomeen tai olivat ennen asuneet toisessa maassa, ennen lopullista muuttoaan Suomeen. 11 henkilöä 51 henkilöstä olivat ennen Suomeen muuttoa asuneet toisessa maassa. Maahanmuuttajien välimaita olivat muun muassa Etelä-Sudanista Egyptiin, Afganistanista Iraniin, Bangladeshista Kreikkaan, Ghanasta Italiaan, Myanmarista Thaimaaseen, Norsunluunrannikolta Ghanaan, Unkarista Saksaan, Venäjältä Ukrainaan ja Albanias-ta Italiaan. Kotimaastaan suoraan Suomeen tulleet maahanmuuttajat olivat siis enemmistönä (78 %) ja välimaan kautta Suomeen tulleita oli 22 %.



Taulukko 8. Lähtömaa

Koulutus tai ammatti

Haastatelluista maahanmuuttajista 27 henkilöllä eli 53 %:lla oli jo jonkinlainen ammatillinen osaaminen tai korkeakoulututkinto. Maahanmuuttajien ammatteja oli muun muassa maalari, parturi, myyjä, kuljettaja, hitsari, kokki, psykologi, ompelija, sähkömies, journalisti, kemisti, kirjanpitäjä ja lähihoitaja. Maahanmuuttajien joukossa oli myös insinöörejä, kuten teknologia-, sähködiplomi- ja tietokoneinsinöörejä. 19 maahanmuuttajista eli 37 %:lla ei ollut minkäänlaista koulutusta tai ammattia. Ainoastaan peruskoulutuksen oli käynyt viisi henkilöä eli 10 % maahanmuuttajista.



Taulukko 9. Koulutus tai ammatti

Nykytilanne

Haastatelluista maahanmuuttajista jokainen oli opiskelijana kristillisellä opistolla. Ainoastaan kolme henkilöä eli 6 % tekee töitä opiskelun ohella. Pelkkiä opiskelijoita maahanmuuttajien joukosta oli 94 %.



Taulukko 10. Nykytilanne

Kuinka monta vuotta maahanmuuttajat ovat asuneet Suomessa?

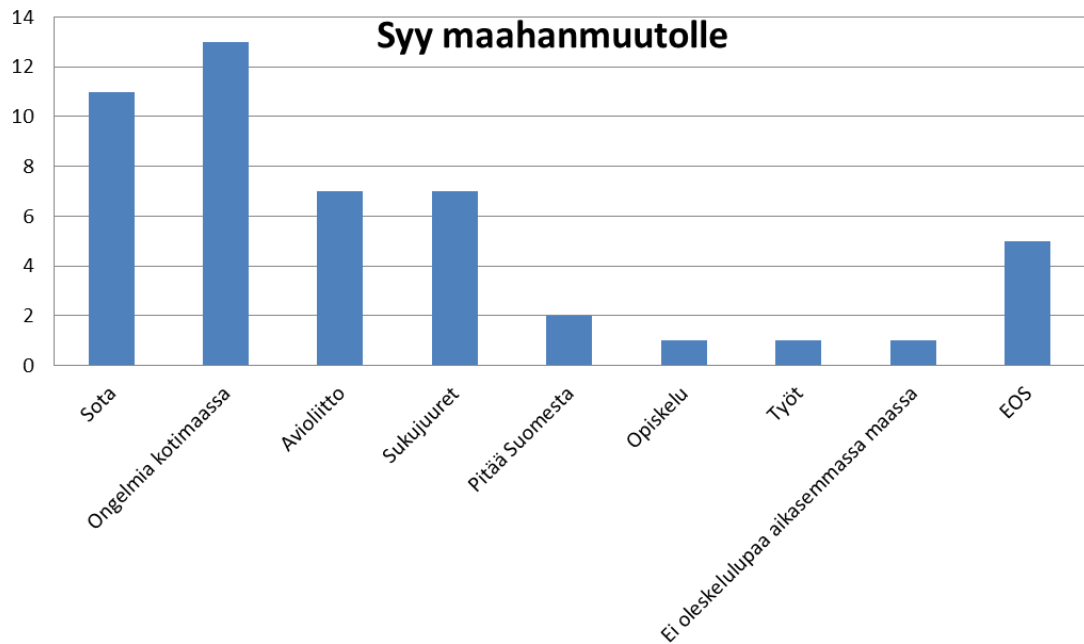
Suurin osa vastanneista maahanmuuttajista (18 henkilöä) oli asunut Suomessa kaksi vuotta. Maahanmuuttajista kolme henkilöä oli asunut Suomessa alle vuoden, kahdeksan henkilöä vuoden, neljä henkilöä kolme vuotta, viisi henkilöä neljä vuotta, seitsemän henkilöä viisi vuotta, kolme henkilöä kuusi vuotta ja kahdeksan henkilöä kahdeksan vuotta.



Taulukko 11. Kuinka monta vuotta maahanmuuttajat ovat asuneet Suomessa

Miksi maahanmuuttajat ovat tulleet Suomeen?

Maahanmuuttajien muuton syyt vaihtelivat paljon. Osa maahanmuuton tarinoista oli surullisia, mutta osa myös iloisia. 11 maahanmuuttajaa oli tullut Suomeen kotimaassa olevan sodan takia ja 13 maahanmuuttajaa oli tullut Suomeen kotimaassa olevien ongelmien takia. Seitsemän maahanmuuttajaa oli tullut Suomeen avioliiton perässä ja toiset seitsemän sukujuuriensa takia. Kaksi maahanmuuttajaa ilmoitti tulleensa Suomeen, koska he pitävät Suomesta. Opiskelun perässä oli tullut yksi maahanmuuttaja ja töiden perässä toinen maahanmuuttaja. Yksi maahanmuuttaja oli tullut Suomeen myös siksi, että hänellä ei ollut välimaassaan oleskelulupaa. Viisi haastatelluista maahanmuuttajista ei osannut vastata kysymykseen, mutta heidän olemuksesta pystyi päättelemään, että he vaivaantuivat kysymyksestä, sillä kysymykseen liittyi luultavasti kiipeitä muistoja.



Taulukko 12. Syy maahanmuutolle

4.3.2 Suomeen saapuminen

Teimme oman osion kysymyksiä maahanmuuttajille Suomeen saapumisesta, siitä miten he sen kokivat ja mitä palveluja he ensimmäisenä käyttivät. Tämä osio on hyvää taustatietoa tuleville kysymyksille. Saimme myös tietoa siitä, millaisia ensivaikutelmia maahanmuuttajilla on ollut Suomesta, ja miten he näkivät suomalaisen palvelun.

”Miltä sinusta tuntui kun saavuit Suomeen? Onko mielesi muuttunut?”

Ensimmäisenä kysymyksenä Suomeen saapumisen osiossa kysyimme maahanmuuttajilta, että miltä heistä tuntui, kun he saapuivat Suomeen ja miten heidän mielensä on nyt muuttunut. Kysymykseen saimme paljon vaihtelevia vastauksia, mutta enemmistö vastauksista oli positiivisia. 32 haastatelluista maahanmuuttajista vastasivat olevansa erittäin iloisia, onnellisia sekä kiitollisia siitä, että pääsivät Suomeen. Monet maahanmuuttajat sanoivat näihin 32 positiivisiin vastauksiin, että heistä tuntui erittäin hyvältä se, että maassa oli rauha ja turvallista olla. Monet maahanmuuttajista olivatkin tulleet Suomeen turvapaikanhakijana, joten heistä huomasi, että he olivat syvästi kiitollisia. Monet vastanneista sanoivat myös, että suomalaiset ovat ystävällisiä ja auttavaisia.

”Ihana maa! Olen vapaa ja saan kävellä iltaisin myöhään ulkona ilman pelkoa, että joku hyökkäisi. Saan ajaa autoa ilman ongelmia. Täällä on helppo olla. Poliisi puuttuu asioihin ainoastaan jos on tarvetta, eikä tule turhaan kimppuun, niin kuin Kongossa he voivat syöksyä päälle milloin vain. Täällä kaikkia arvostetaan ja olemme samanvertaisia. Afrikassa on vain pelkoa.”

”Ensimmäisenä ihmettelin kaikkea! Ulkona oli lunta, kylpyhuoneissa oli suihkut ja niistä tuli lämmintä vettä ja ihmiset olivat valkoisia. Nyt olen erittäin iloinen, että asun Suomessa ja mielestäni Suomi on mielenkiintoinen maa.”

”Todella kaunis maa! Ihana! Saavuin talvella Suomeen ja maassa oli juuri lunta. Se oli unohtumaton kokemus, kun näin lunta ensimmäistä kertaa. Mieli muuttuu aina vain paremmaksi, koska olen saanut uusia ystäviä, kulttuuri on tullut tutummaksi ja kielitaito on parantunut. En halua lähteä täältä ikinä! Ihmettelin kuitenkin, kun ihmiset suutelivat ja kävelivät käsi kädessä. Jouduin tuolloin kääntämään katseeni pois.”

Kymmenen haastatelluista maahanmuuttajista kertoi, että Suomeen saapuminen oli rankka ja vaikea. Monet olivat myös surullisia, kun saapuivat Suomeen. Osa heistä ei tiennyt minne joutuivat, ja heille tuli järkytyksenä, miten kylmää ja pimeää Suomessa on. Suomalaiset olivat myös heidän mielestään masentuneen oloisia ja surullisia, vaikka heidän mielestään suomalaisilla ei ole mitään syytä olla surullisia. Maahanmuuttajat kertoivat myös, että kieli oli vaikeaa ja suomalainen kulttuuri oli outo. Osalla oli myös vaikeuksia vastaanottokeskuksissa, johon vanha kulttuuri seurasi. Tällaisissa tilanteissa, jossa vastaanottokeskuksessa syntyy ongelmia, pitäisi työntekijöiden tietää eri kulttuuritaustoista ja ennaltaehkäistä tällaisia tilanteita, joissa voi syntyä maahanmuuttajalle ahdistusta.

”Minusta tuntui hankalalta ja tosi pahalta. Olin 1,5 vuotta vastaanottokeskuksessa. Esimerkiksi Afganistanissa on paljon eri ryhmittymiä, rotuja ja joiden välillä on isot rotuerot. Erirotuiset vihaavat toisiaan. Vastaanottokeskuksessa oli paljon erirotuisia ihmisiä, joka tuotti hankaluuksia.

Jouduin nukkumaan samassa huoneessa erirotujen ihmisten kanssa ja tuntui, etten voinut nukkua. Eräs työntekijä huomasi, etten saa nukuttua ja minun kävelevän eteisessä jo toista yötä, työntekijä sai vaihdettua minulle toisen huoneen. Suomessa ei ole niin suuria rotueroja, Suomessa kaikki ovat suomalaisia, vaikka onkin eri ryhmittymiä kuten saamelaiset. Ei niin paljon vihaa toisia kohtaan rotujen vuoksi. Savonlinnaan muuttaessa tuntui paremmalta ja nyt tuntuu normaalilta.”

Suurin osa näistä hieman negatiivisista vastauksista kääntyi kuitenkin niin, että tällä hetkellä heillä on hyvä olla ja että he ovat onnellisia, että saavat asuvat Suomessa. Suurin osa kertoi myös, että ovat alkaneet ymmärtämään suomalaista kulttuuria ja ovat alkaneet oppia, miten Suomessa toimitaan.

Viisi haastatelluista maahanmuuttajista kertoi, että heillä oli ristiriitaiset tunteet saapuessaan Suomeen. He olivat surullisia, että joutuivat jättämään kotimaansa ja osan perheestänsä, joita he ikävöivät. He olivat kuitenkin myös erittäin iloisia ja kiitollisia siitä, että saivat asua niinkin hyvässä maassa kuin Suomi, jossa oli puhdasta, rauhallista ja kaunista. Neljä haastatelluista maahanmuuttajista ei osannut vastata tähän kysymykseen mitään.

”Oliko saapuminen Suomeen erilainen kuin odotit?”

Seuraavaksi kysyimme maahanmuuttajilta oliko saapuminen Suomeen erilainen kuin he odottivat. Tähän kysymykseen halusimme löytää mielikuvia ja ennakkokäsityksien ja oikeiden kokemusten kautta eroavaisuuksia ja/tai yhtäläisyyksiä. 11 haastatelluista maahanmuuttajista ei osannut vastata tähän kysymykseen mitään ja 19 maahanmuuttajaa ei tiennyt mitään Suomesta. Huomasimme nopeasti, että monilla ei ollut mitään käsitystä Suomesta ja juuri tämä konkretisoi meille millaiset taustat haastateltavillemme on. Osalle selvisi myös vasta lentokentällä, minne ovat edes menossa. Suurin osa näin vastanneista oli tullut pakolaisena tai turvapaikanhakijana, joka oli varmasti suurin syy siihen, ettei heillä ollut tietoja Suomesta.

”En tiennyt mitään Suomesta, mutta kun kuulin ensimmäistä kertaa nimen Finland, se kuulosti hienolta nimeltä!”

”Minulla ei ollut mitään tietoja Suomesta, mutta yllätyin suuresti, kun saavuin ensimmäistä kertaa Suomeen kesäyönä ja aurinko paistoi! Kysyin miksi aurinko on vielä ylhäällä?”

”En ollut ikinä käynyt Euroopassa, joten en osannut edes kuvitella minkäläinen maa Suomi on. En ollut kuullut maasta ikinä. Aluksi hieman epäilin, olisiko täällä lakien noudattaminen myös yhtä ilmaa niin kuin Afrikassa.”

13 maahanmuuttajaa tiesi kuitenkin paljon asioita Suomesta ja ennakkokäsitykset olivat samanlaisia, mitä he osasivat jo odottaa. Suurin osa näin vastanneista maahanmuuttajista oli niitä, joilla oli sukujuuret Suomessa, jolloin he olivat jo kuulleet asioita Suomesta. Heillä ei tullut vastaan minkäänlaisia yllätyksiä Suomesta ja sen kulttuurista.

Kahdeksalle maahanmuuttajalle tuli sen sijaan täytenä yllätyksenä, miten vaikeaa ja hankalaa elämä aluksi olikaan. He olivat kuvitelleet, että elämä olisi ollut helpompaa täällä. He eivät myöskään tienneet, että miten iso kulttuuriero oli Suomessa, verrattuna heidän kotimaahansa.

”Kaikki oli erilaista kuin Somaliassa esimerkiksi ilmasto, ruoka, kulttuuri, sosiaalinen elämä ja kieli. En kuvitellut, että oli niin suuret erot. Somaliassa ihmiset kovaäänisempiä ja puheliaampia, Suomessa hiljaisempia. Somaliassa esimerkiksi kaupassa ja bussissa on meluisaa, kun ihmiset puhuvat niin paljon ja kovaan ääneen. Somaliasta tänne muuttaessani kuvittelin Suomen olevan paras mahdollinen paikka elää. Syitä tähän oli rauha ja terveydenhuoltojärjestelmä. Tullessani Suomeen asioista mitä kuvittelin tuli totta. Suomessa voi kävellä yksin yöllä kello 12 kadulla, ihmiset arvostavat ja kunnioittavat toisiaan. Vastaanottokeskuksessa kun kerroin hammastani särkevän, he järjestivät minut hammaslääkärille, ajattelin silloin: tällaista elämän kuuluisikin olla!”

”Mitä palveluja käytit ja miltä sinusta tuntui ensimmäiset asiakaspalvelutilanteet Suomessa?”

Kysyimme maahanmuuttajilta myös, minkälaisia palveluja he aluksi käyttivät, ja miltä heistä tuntuivat ensimmäiset asiakaspalvelutilanteet Suomessa. Mielestämme kysymys on tärkeä, sillä ensivaikutelma on aina ratkaiseva asia kanssakäymisessä. Maahanmuuttajat kertoivat palveluista, joissa he kävivät ensimmäistä kertaa, joita olivat muun muassa kauppa, hotelli, poliisi, kela, maistraatti, vastaanottokeskus, maahanmuuttovirasto, sairaala, pankki ja työvoimatoimisto.

Suurin osa maahanmuuttajista, 18 haastatelluista, oli melko tyytyväisiä palveluun. Heidän mielestään palvelu oli ihan normaalia peruspalvelua. Nämä maahanmuuttajat luonnehtivat palvelua juuri sanoilla normaali ja ”ihan OK”, josta nousee kysymys, mitä olisi voitu tehdä vielä paremmin? Miten saataisiin mahtavaa palvelua ”ihan OK:n” sijaan?

15 haastatelluista maahanmuuttajista kertoi, että palvelu oli vaikeaa, muun muassa kielen takia, eivätkä suomalaiset puhuneet virastoissa englantia. Useimmiten asiaa helpotti kuitenkin tulkki. Monet kertoivat myös, että poliisiasema oli jännittävä ja vaikea paikka. Voidaan ajatella, että korkean hierarkian maista tulleet henkilöt pelkäsivät poliisiasemaa, koska heidän maassaan viranomaisilla on paljon valtaa korkean hierarkian takia, joka herätti siten myös pelkoa asioidessaan poliisiasemalla Suomessa. Kolme haastatelluista maahanmuuttajista kertoi, että ensimmäisiä päällimmäisiä tunteita oli juuri jännitys ja hermostuneisuus. Suomessa on yleistä, että annetaan kartta, kun neuvotaan tietä ja kolme haastatelluista kertoivat, etteivät olleet koskaan aikaisemmin käyttäneet karttaa, joten he kertoivat kartan lukemisen olleen todella haasteellista. Kahdeksan haastatelluista maahanmuuttajista eivät osanneet vastata kysymyseen.

”Ensimmäiseksi Helsingin poliisiasema ja sitten vastaanottokeskus. Poliisiasemalla otettiin sormenjäljet ja muuta. Kun kysyin missä on vastaanottokeskus, minulle vastattiin: kyllä sinä sen löydät, koska olet Suomeenkin tullut. Sain kartan, josta en saanut selvää. Edes suomalaiset, joilta kysyin apua, eivät saaneet selvää. Iranissa poliisit kohtelevat ul-

komaalaisia huonosti, luulin että Euroopassa kohdeltaisiin paremmin. Ensimmäisen päivän perusteella jäi huono kuva ja odotukset. Kun on tutustunut Suomen kulttuuriin niin se auttanut.”

”Ensimmäiset palvelut olivat vaikeita. Ihmettelin miksi asiakaspalvelijat ja muutkin ihmiset sanoivat aina ”joo”. Ajattelin, että onko se Suomessa sellainen ”räppityyli” sanoa JOU JOU! Olin aina tuolloin ihan hämillään!”

”Oli vaikeaa vastata kysymyksiin, koska en puhunut englantia. Tämä lisäsi stressiä.”

Seitsemän maahanmuuttajaa kertoi, että he saivat erittäin hyvää palvelua, eivätkä voisi olla tyytyväisempiä. Nämä maahanmuuttajat olivat kaiken kaikkiaan erittäin kiitollisia ja tyytyväisiä kaikkeen saamaansa palveluun.

”Palvelut tuntuivat hyvältä. Kaikista asioista kerrottiin selkeästi ja tarpeeksi. Tuntui hyvältä päästä alkuajoina myös lääkärin tarkastukseen. Hienoa päästä hoitoon, jota omassa kotimaassa ei ole samalla tavalla tarjota.”

”Sain erittäin hyvää palvelua ja apua tuli aina pyydettyäessä.”

4.3.3 Asiakaspalvelu Suomessa

Asiakaspalvelu Suomessa osion tarkoituksena on kartoittaa yleisiä käsityksiä suomalaisesta asiakaspalvelusta, miten maahanmuuttajat kuvittelivat sen olevan, onko käsitys sen jälkeen muuttunut, mikä oli helppoa tai vaikeaa asiakaspalvelussa ja mitkä ovat suurimmat erot oman kotimaan ja suomalaisen asiakaspalvelun välillä. Tässä osiossa tarkoituksemme on ennen kaikkea löytää asiat, mitkä toimivat asiakaspalvelussa Suomessa ja mitkä eivät.

”Minkälaiseksi sinä kuvittelit suomalaisen asiakaspalvelun, ennen kuin sinä muutit Suomeen?”

Asiakaspalvelu Suomessa osiossa kysyimme maahanmuuttajilta ensimmäisenä, että minkälaiseksi he kuvittelivat suomalaisen asiakaspalvelun, ennen kuin he muuttivat Suomeen. Huomasimme, että maahanmuuttajilla oli haasteellista vastata kysymykseen, sillä monilla maahanmuuttajilla ei ollut kysymyksessä: ”Oliko saapuminen Suomeen erilainen, kuin odotit?” mitään mielikuvia Suomesta, joten heillä ei ollut myöskään minkäänlaisia mielikuvia suomalaisesta asiakaspalvelusta.

39 haastatelluista maahanmuuttajista sanoi, että heillä ei ollut minkäänlaisia mielikuvia suomalaisesta asiakaspalvelusta tai että he eivät olleet edes ajatelleet asiaa sen tarkemmin. Koska suurin osa maahanmuuttajista oli saapunut Suomeen kehitysmaista, syy oli luultavasti siinä, miksi he eivät tienneet suomalaisesta asiakaspalvelusta. Neljä haastatelluista maahanmuuttajista sanoi tietävänsä, että Suomessa saa hyvää ja oikeudenmukaista palvelua. Yksi haastatelluista maahanmuuttajista sanoi, että hän kuvitteli, että suomalaiset asiakaspalvelijat puhuisivat enemmän englantia. Toinen maahanmuuttaja sanoi, että hän tiesi, että Suomesta saa hyvää palvelua, mutta sitä saadakseen hänen täytyy osata Suomea. Muita yksittäisiä vastauksia oli muun muassa, se että suomalaisen asiakaspalvelun tiedettiin olevan rauhallista, ystävällistä, mutta hiljaista ja ettei Suomessa pääse mihinkään ilman ajanvarausta. Kolme haastatelluista maahanmuuttajista kuvitteli, että Suomessa asiakaspalvelu olisi vaikeaa ja että muun muassa poliisi olisi vihainen tai äreä. Yksi haastatelluista maahanmuuttajista oli pettynyt suomalaiseen asiakaspalveluun, sillä hän luuli, että Suomessa saisi parempaa palvelua, vaikka näin ei ollut käynyt hänen tapauksessaan.

”Oletko nyt suomalaisesta asiakaspalvelusta eri mieltä?”

Kysyimme maahanmuuttajilta edellistä kohtaa jatkaen, ovatko he nyt suomalaisesta asiakaspalvelusta eri mieltä. Koska 39 haastatelluista maahanmuuttajista vastasi aikaisemmin, ettei heillä ollut minkäänlaista tietoa suomalaisesta asiakaspalvelusta, eivät he siten voineet vastata kysymykseen. Maahanmuuttajat eivät nimittäin voineet vertailla aikaisempaa tietoa nykyhetkeen. Yksi haastatelluista kuitenkin mainitsi, että

luuli saavansa parempaa palvelua, mitä kuvitteli ja loput 11 kertoivat, että mielikuva hyvästä palvelusta oli säilynyt ja että olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

”Mikä oli asiakaspalvelussa helppoa, kun saavuit Suomeen?”

Seuraavana kysimme maahanmuuttajilta, mikä oli asiakaspalvelussa heille helppoa, kun he saapuivat Suomeen. Tässä kysymyksessä oli paljon hajontaa ja vastauksia tuli paljon erilaisia. Yhdeksän maahanmuuttajaa oli sitä mieltä, että mikään ei ollut helppoa suomalaisessa asiakaspalvelussa saavuttuaan ensimmäistä kertaa Suomeen. Toiset yhdeksän maahanmuuttajaa eivät osanneet sanoa, mikä oli helppoa, joten kysymykseksi nousee, oliko sitten mikään helppoa heidänkään mielestä? Kahdeksan maahanmuuttajaa sanoi, että helpotusta asioimiseen toi oman kielinen tulkki. Seitsemän maahanmuuttajaa vastasi, että kaikki oli helppoa suomalaisessa asiakaspalvelussa ja kuusi maahanmuuttajaa kertoi, että helppoa oli se, että he saivat aina apua, kun pyysivät. Viisi maahanmuuttajaa kertoi, että helppoa oli se, että asiakaspalvelijat puhuivat englantia. Neljä maahanmuuttajaa kertoi, että asiakaspalvelijat olivat erittäin ystävällisiä ja helposti lähestyttäviä, joista yksi maahanmuuttaja mainitsi myös, että: *”Sain nopeasti palvelua ja sain sen mitä tarvitsin, ei byrokratiaa.”*

”Mikä oli asiakaspalvelussa vaikeaa, kun saavuit Suomeen?”

Kysimme edellisen kysymyksen rinnalle mikä oli maahanmuuttajille asiakaspalvelussa vaikeaa, kun he saapuivat Suomeen. Selvä enemmistö eli 30 maahanmuuttajaa vastasi, että kieli ja kulttuuri olivat vaikeita asiakaspalvelussa. Kielellisiä vaikeuksia tuotti se, etteivät maahanmuuttajat ymmärtäneet kunnolla suomenkieltä ja asiakaspalvelijat puhuivat oudoilla ja erilaisilla murteilla. Asiakaspalvelijoiden murteilla puhuminen tuotti vaikeuksia jopa maahanmuuttajille, jotka osasivat jo hyvää suomea. Kulttuurillisia vaikeuksia tuotti maahanmuuttajille se, etteivät he tienneet, miten toimia eri tilanteissa. Asiakaspalvelijat olivat myös varautuneita, joka aiheutti maahanmuuttajissa hämmennystä. Suomalainen kulttuuri yleisesti ja tavat aiheuttivat vaikeita tilanteita monille maahanmuuttajille.

”Somaliassa ei käytetä karttoja, Suomessa sanotaan ota kartta ja etsi itse. Se on vaikeaa, kun ei ole tottunut käyttämään.”

”Kielimuuri. Ja en oikein tiennyt aina miten pitäisi käyttäytyä eri tilanteissa.”

Kaksi maahanmuuttajaa kertoi myös, että vaikeita asiakaspalvelutilanteita oli poliisilla asioidessa, sillä siellä esitettiin erittäin henkilökohtaisia kysymyksiä. Voidaan ajatella, että henkilökohtaiset kysymykset maahanmuuttajat tulkitsivat osin vaarallisiksi, sillä korkean hierarkian maissa näitä henkilökohtaisia kysymyksiä voidaan käyttää väärin. Yksi maahanmuuttaja kertoi rahankäytön olevan myös vaikeaa.

”Vaikeita asiakaspalvelutilanteita olivat poliisin kysymykset saapuessa- ni Suomeen. En odottanut mitään niin henkilökohtaisia ja yksityiskohtaisia kysymyksiä. En tykännyt, että niistä kyseltiin niin paljon, koska silloin pahat asiat vaan muistui mieleen.”

”Eurojen laskeminen oli vaikeaa. En siis ymmärtänyt paljonko rahaa tarvitsi antaa ja miten euroja laskettiin. Tämä tuotti hankaluuksia, kun hoidettiin raha-asioita tai esimerkiksi kun oltiin kaupan kassalla.”

Kymmenen haastateltua maahanmuuttajaa kertoi kuitenkin, että mikään ei ollut vaikeaa suomalaisessa asiakaspalvelussa. Muutama heistä sanoi, että asiakaspalvelu oli aivan täydellistä ja apua sai aina. Viisi maahanmuuttajaa kertoi, että kaikki asiat olivat vaikeita asiakaspalvelussa. Kolme maahanmuuttajaa ei osannut vastata kysymykseen mitään.

”Kaikki asiakaspalvelutilanteet olivat vaikeita. Olen saanut ainoaa helppoa asiakaspalvelua kristilliseltä opistolta, jossa minua ymmärrettään.”

”Mitkä ovat suurimmat erot suomalaisessa asiakaspalvelussa verrattuna sinun kotimaahasi?”

Tämän osion yhdeksäntenä kysymyksenä oli selvittää suurimmat erot maahanmuuttajien kotimaan asiakaspalvelussa verrattuna Suomen asiakaspalveluun. Vastaajia oli

monesta eri maasta, mutta huomasi, että vastaukset toistivat paljon toisiaan. 51 vastanneesta suurin osa kehui Suomen asiakaspalvelua paremmaksi. 24:n henkilön vastauksessa keuhuttiin suomalaisen asiakaspalvelun olevan ystävällisempää ja asiakaspalvelijoiden hymyilevämpiä kuin haastateltavien kotimaassa. Suomalaisessa asiakaspalvelussa tasa-arvo on huomattavissa ja lakia noudatetaan toisin kuin monessa eri kehitysmaassa. 7 vastaajaa käytti esimerkkinä poliisia asiakaspalvelijana. Kävi ilmi, että monessa Afrikan maassa poliisi on ankara ja aggressiivinen eikä auta hädässä. Suomessa poliisi sen sijaan suojelee ja puolustaa. 4 henkilöä mainitsi oman maansa asiakaspalvelijoiden olevan vihaisia. Muissa vastauksissa mainittiin muun muassa suomalaisen asiakaspalvelun olevan nopeampaa, suunniteltua sekä reilumpaa. 7 vastaajista ei osannut vastata tähän kysymykseen kielimuurin astuessa kehiin.

”Parempaa palvelua Suomessa. Kohteliasta ja vaikka ei ymmärrä silti tulee aina apuun!”

”Erot ovat suuret! Suomessa ei erotella köyhiä ja rikkaita. Heitä ei oikeastaan edes voi selkeästi tunnistaa. Kongossa esimerkiksi asiakaspalvelija voi sanoa asiakkaalleen: ”Mene pois köyhä! Sinulle ei mitään myydä!” tai ”Tätä ruokaa myydään vain rikkaille!”. Suomessa näin ei tehdä. Suomessa kaikkia palvellaan ja apua asiakaspalveluun on helppo saada. Afrikassa edes köyhimpiä ei auteta. Jos joku pyytäisi esimerkiksi tarjoamaan pienen palan leipää, ei se onnistuisi. Suomessa kyllä onnistuu. Tässä huomaa Afrikan köyhyydenkin.”

”Täällä kaikki on helppoa, kun kaikki on tietokoneella. Kaikki selviää todella nopeasti, kun asiat näkee koneelta. Kotimaassani käytetään enemmän paperia ja se on hitaampaa.”

Yleisesti ottaen maahanmuuttajat ovat tyytyväisiä suomalaiseen asiakaspalveluun. Täytyy kuitenkin huomioida, että suurin osa haastattelemistamme maahanmuuttajista ovat saapuneet Suomeen kehitysmaasta, jossa asiakaspalvelu on usein aivan toisella tasolla. He näkevät asiat paljon parempina tuolloin Suomessa kuin kotimaassaan.

On kuitenkin todettava, että Suomessa asiakaspalvelijalle on opetettu rehellisyys, täsmällisyys, tasa-arvon kunnioitus ja kohteliaisuus. Nämä piirteet korostuvat asiakaspalvelussa. Suomalaisena emme välttämättä edes voisi kuvitella, että asiakaspalvelija puhuisi meille niin kuin ylhäällä mainitussa esimerkissä. Olemme kaikki tasa-arvoisia ja velvollisia palvelemaan kaikkia ihmisiä, olivat he sitten köyhiä tai rikkaita. Kuten asiakaspalvelun teoria osuudessamme mainitsimmekin, henkilö joka saapuu maasta, jossa viranomaisella on suuri valta, voi yllättyä kuinka Suomessa viranomainen onkin todella ystävällinen, eikä häntä tarvitse pelätä.

4.3.4 Asiakaspalvelu Savonlinnassa

Tutkimuksemme kolmannessa osiossa rajasimme asiakaspalvelun vain Savonlinnan alueelle, sillä tarkoituksenamme oli tutkia Savonlinnan asiakaspalvelua maahanmuuttajien silmin. Edellisillä osiolla loimme taustatietoa meille tärkeimmälle osiolle, joka siis rajautuu Savonlinnaan. Asiakaspalveluksi hyväksi luettiin kaikki paikat, emmekä rajanneet palveluita mitenkään. Esimerkkeinä maahanmuuttajat käyttivät kuitenkin paljon muun muassa Kelaa, pankkia, TE-toimistoa ja kauppaa, joissa he asioivat ja olivat asiakaspalvelutilanteissa.

”Minkälaisia hyviä kokemuksia sinulla on ollut asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa?”

Tämän osion ensimmäisessä kysymyksessä halusimme kuulla maahanmuuttajien hyviä kokemuksia asiakaspalvelusta Savonlinnassa. 31 vastanneista kehui Savonlinnan asiakaspalvelua todella paljon, 10 vastasi Savonlinnan asiakaspalvelun olevan ”perus-hyvä”. 4 henkilöä vastasivat, etteivät juuri asioi Savonlinnassa ja 6 henkilöä eivät osanneet vastata tähän kysymykseen kielimuurin takia. Negatiivisia vastauksia ei juurikaan tullut. On huomioitava kuitenkin nämä 6 henkilöä, jotka eivät osanneet vastata tähän kysymykseen, mutta suurimman osan vastaukset olivat kuitenkin positiivisella puolella.

”Yhdessä paikassa luvattiin, että saan maksaa ostokset myöhemmin.”

"Myyjät hymyileväisiä kaupassa, ei pitkiä jonoja. Savonlinnassa asiakaspalvelijat puhuvat helposti ymmärrettävämmin, Mikkelissä puhutaan nopeammin."

"Iloinen, koska rasismia ei Savonlinnan asiakaspalvelussa juurikaan esiinny. Ei ole ollut ongelmia ikinä. Imatraan, Kotkaan ja Joensuuhun verrattuna Savonlinna on mielestäni parhain asiakaspalvelun suhteen."

Tyytyväiset henkilöt kehuivat paljon paikallisia yrityksiä, niiden joustavuutta ja nopeutta toimia. Savonlinnan asiakaspalvelijat ovat heidän sanojensa mukaan avoimia, hymyileviä ja osaavat puhua maahanmuuttajille ymmärrettävästi. Tässä kohtaan voimme todeta Savonlinnan olevan turistikaupunki, jossa asiakaspalvelijat osaavat suhtautua ulkomaalaisiin positiivisin mielin, josta moni maahanmuuttaja mainitsikin. Savonlinnassa eri kulttuurit sekä kielet kohtaavat ja nämä asiat lisäävät ihmisten välistä vuorovaikutusta. Asiakaspalvelijoilta vaaditaan kielitaitoa, joka kertoo siitä, kuinka vuorovaikutus ulkomaalaisten kanssa on tärkeää ja kuinka se myös toimii.

"Minkälaisia huonoja kokemuksia sinulla on ollut asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa?"

Tässä kysymyksessä halusimme saada myös selville, minkälaisia huonoja kokemuksia maahanmuuttajat ovat kohdanneet asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa. Epäilimme itse aluksi, että rasismin kohtaaminen voisi nousta esille, mutta tuloksia analysoimalla, rasismi Savonlinnan asiakaspalvelussa osoittautui kuitenkin melko alhaiseksi. Vastajista 29:llä ei ole mieleenpainuneita huonoja kokemuksia asiakaspalvelusta Savonlinnassa. Huonoista kokemuksista meille kertoi 10 henkilöä. Nämä huonot kokemukset ovat yksittäistapauksia eri yrityksissä. Minkään tietyn yrityksen toiminta ei kuitenkaan noussut mitenkään ylitse muiden vaan huonot kokemukset tulivat sieltä sun täältä. 12 henkilöä ei osannut vastata tähän kysymykseen mitenkään. He joko eivät asioineet Savonlinnassa tai kohtasimme kielimuurin.

"Ostin väärän kokoiset kengät ja menin vaihtamaan niitä toiseen koon, myyjä ei suostunut sillä toinen kengistä oli pohjista likainen, vaikka en ollut kävellyt ulkona vaan se oli kaupassa sovituksissa likaantunut."

Myyjä oli vihainen. Mutta muulloin samassa paikassa on ollut hyvä palvelu.”

Voimme todeta, että suurin osa vastaajista ei ole kohdannut huonoja kokemuksia Savonlinnassa asioidessaan tai sitten he eivät halunneet kertoa niistä. 10 henkilöä kuitenkin kertoi näitä huonoja kokemuksia, jotka ovat yksittäistapauksia yrityksissä, joihin myös olemme itse törmänneet. Tuolloin kyse ei siis välttämättä ole esimerkiksi rasismista, vaan asiakaspalvelijasta. Mikään tietty asia ei kuitenkaan nouse selkeästi esiin. Meille myös tuli yllätyksenä, että rasismia esiintyy todella vähän Savonlinnan asiakaspalvelussa. On hienoa todeta, kuinka maahanmuuttajakin kohdellaan oikein heidän asioidessaan yrityksissä. Uskomme siis, että maahanmuuttajat voivat kohdata huonoja kokemuksia asiakaspalvelussa Savonlinnassa samalla tavalla kuin myös suomalaiset.

”Tuntuuko sinusta, että sinua kohdellaan eri tavalla kuin suomalaisia Savonlinnassa (esimerkiksi ulkonäön perusteella)? Miten? Miltä se sinusta tuntuu?”

Seuraavassa kysymyksessä halusimme selvittää tuntuuko maahanmuuttajasta, että häntä kohdellaan eri tavalla kuin suomalaisia Savonlinnassa, esimerkiksi ulkonäön perusteella. Jos kohdellaan niin miltä se hänestä tuntuu ja kuinka häntä kohdellaan eri tavoin.

Vastanneista 34 henkilöä ei koe, että heitä kohdellaan eri tavalla kuin suomalaisia. 9 henkilöä ei osannut vastata tähän kysymykseen kieliongelmiensa takia. Kysymykseksi siis vielä jää olisivatko he kokeneet erilaista kohtelua suomalaisiin verrattuna. 7 henkilön mielestä heitä kohdellaan eri tavalla. 1 vastanneista sanoi asioivansa harvoin Savonlinnassa, mikä herättää kysymyksen: Miksi? Eikö hän uskalla? Pelkääkö hän suomalaisten kohtelua?

Enemmistöstä ei tuntunut, että heitä kohdeltaisiin eri tavalla kuin suomalaisia. Useat heistä sanoivat, että täällä kaikkia kohdellaan samalla tavalla ja olemme samanarvoisia. Muutama mainitsikin vastatessaan, että Savonlinnassa asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä kaikkia kohtaan. Kuten jo aikaisemmin totesimme, Savonlinnan ollessa

turistikaupunki kesäisin on tärkeää, että ulkomaalaisiin osataan suhtautua positiivisin mielin.

”Minua ei kohdella eri tavalla.. Savonlinna on kesäisin turistikaupunki, jossa vierailee paljon ulkomaalaisia, joka näkyy asiakaspalvelussa: Asiakaspalvelijat osaavat suhtautua heihin ja käyttäytyä samalla tavalla kuin he käyttäytyisivät suomalaista asiakasta kohtaan.”

”Joskus, ihonvärin perusteella.”

”Ei asiakaspalvelussa. Minusta asiakaspalvelutilanteet tuntuvat hyvältä.”

7 henkilöä kuitenkin tunsivat päinvastoin. Näistä kaksi mainitsivat, että ihon värillä on merkitystä. He olivat kokeneet jonkin tasoista rasismia ja kuulleet ohimennen kommentteja ihon väristään. Yhdestä henkilöstä tämä ei tuntunut pahalle, eikä haitannut häntä. Toista se kuitenkin häiritsi ja tuntui pahalle. Nämä henkilöt, jotka kokivat erilaista kohtelua, ovat tummaihoisia mies henkilöitä. Tutkimusta toteuttaessamme huomasimmekin, että naiset eivät juuri olleet törmänneet rasismiin. Miehet joutuivat helpommin rasismin kohteiksi.

”Kyllä, minua kohdellaan eri tavalla kuin suomalaista. Ihmiset katsovat: Musta mies! Mutta se ei haittaa minua.”

”Kyllä. Esimerkiksi menin sairaalaan ja halusin mitata pulssin. Sairaanhoitaja ei halunnut koskea minuun. Tuntui pahalta.”

”Tuntuuko sinusta, että eri maalaisia kohdellaan eri tavalla Savonlinnassa?”

Seuraavaksi kysyimme maahanmuuttajilta kokivatko he, että erimaalaisia kohdeltiin eri tavalla Savonlinnassa asiakaspalvelutilanteissa. Ei siis verrattaisi ulkomaalaista ja suomalaista vaan esimerkiksi aasialainen maahanmuuttaja vs. afrikkalainen maahanmuuttaja. 7 henkilöä vastasivat, että heistä tuntuu, että erimaalaisia kohdellaan eri

tavalla. 27 vastanneen mielestä erilaista kohtelua ei ollut erimaalaisten välillä. Loput 17 eivät osanneet vastata tähän kysymykseen.

7 henkilöstä tuntui, että erimaalaiset saivat erilaista kohtelua asiakaspalvelijoilta toisiinsa verrattuna. Vastauksissa nostettiin taas ylös rasismi. Vastauksissa mainittiin ihon värin vaikuttavan asiakkaaseen suhtautumiseen, esimerkiksi vaalea eurooppalainen asiakkaana vs. afrikkalainen asiakkaana. 2 vastanneista vastasivat, että ovat kuulleet, että erimaalaiset saivat erilaista kohtelua, mutta eivät ole itse olleet todistamassa asiaa.

”Aasialaiset ja afrikkalaiset ovat tummempia kuin eurooppalaiset ja se voi pelottaa ihmisiä. Ihmiset lukevat ja näkevät Internetistä uutisia ja muuta materiaalia ja tämän vuoksi pelkäävät. Esimerkiksi Afganistanissa räjähdykset ja pommit eivät ole harvinaisia ja esimerkiksi iranilaiset pelkäävät afganistanilaisia sen vuoksi.”

”Riippuu ulkomaalaisten käytöksestä. Heitä kuuluu kohdella ankarammin, jos he eivät osaa käyttäytyä. Maassa maan tavalla ja tähän lauseeseen maahanmuuttajien on sitouduttava.”

Suuri määrä (17 henkilöä) jättivät tähän kysymykseen vastaamatta. Herää kysymys siitä, että eivätkö he kaikki uskaltaneet vastata tähän kysymykseen. Suurin osa vastanneista ovat niin kiitollisia päästyään muuttamaan Suomeen, että he saattavat luulla joutuvansa vaikeuksiin, jos he vastaisivat, että heistä tuntuu että erimaalaisia kohdellaan eri tavalla.

”Kohdellaanko sinua eri tavalla kun suomenkielentaitosi on parempi?”

Halusimme seuraavaksi selvittää kohtelevatko Savonlinnan asiakaspalvelijat maahanmuuttajia paremmin, kun maahanmuuttajien suomenkielentaito on sujuvampaa ja kommunikointi helpompaa. Enemmistö eli 23 vastaajaa vastasivat tähän vastaukseen ”kyllä”. 15 henkilöä ei osannut vastata tähän kysymykseen. 9 vastaajista vastasivat etteivät olleet huomanneet mitään eroa kohtelussa verrattuna aikaan, jolloin he eivät vielä osanneet suomenkieltä ollenkaan ja nykyaikaan, kun kommunikointi on jo suju-

vampaa. 5 henkilöä ymmärsivät kysymyksen hieman väärin ja sanoivat että kielen taitaminen on helpottanut heidän asiointiaan.

11/23 myönteisesti vastanneista henkilöistä lisäsivätkin vastauksiinsa, että asiakaspalvelijat muuttuvat iloisemmiksi, yllättyneiksi, antavat enemmän huomiota, palvelevat ja puhuvat enemmän sekä antavat positiivisia kommentteja maahanmuuttajan suomenkielentaidosta. Voimmekin todeta, että suomalaiset ovat mielissään, kun ulkomalaiset opettelevat puhumaan heidän kieltään, joka johtaa siihen että he muuttuvat myös monessa asiakaspalvelutilanteessa vielä entistä iloisimmiksi.

”Kyllä kohdellaan eri tavalla, kun kielitaito kehittynyt. Nykyisin enemmän keskusteluita ja on helpompaa kommunikoida.”

”Kyllä, suomalaiset ovat aina iloisia ja yllättyneitä, kun osaan heidän kieltään. Saan paljon positiivisia kommentteja.”

”Ei. Samalla tavalla kohdeltiin 2 vuotta sitten, viime vuonna ja nyt.”

”Yrittääkö asiakaspalvelija puhua sinulle englanniksi, jos et ymmärrä?”

Seuraavaksi selvitimme maahanmuuttajilta, yrittääkö asiakaspalvelija Savonlinnassa puhua englanniksi maahanmuuttajalle, ellei hän ymmärrä jotakin. 32/51 vastasivat saavansa palvelua englanniksi, elleivät he ymmärrä jotakin asiaa suomeksi. Kävi kuitenkin ilmi että 13 näistä 32:sta myönteisen vastauksen antajasta ei puhu lainkaan englantia. 10 henkilöä vastasi, ettei ole saanut palvelua englanniksi, joista yksi mainitsikin, että on tuolloin kommunikoinut elekielellä. 9 maahanmuuttajaa vastasivat saavansa palvelua englanniksi vain joskus.

”Kaupassa asiakaspalvelijat puhuvat heti englanniksi, mutta puhun Suomea takaisin. Joskus alkavat puhumaan suomeksi, joskus englanniksi.”

”Yrittävät, mutta sanon, etten puhu englantia. Joskus he aloittavat heti puhumaan englantia.”

”Asiakaspalvelijat yrittävät kyllä puhua englanniksi, mutta en osaa ollenkaan englantia.”

Monet henkilöt, jotka eivät puhu englantia, mainitsivat, että tämä tuntui kuitenkin hyvältä, että asiakaspalvelijat yrittävät silti auttaa jotenkin. Voimme tämän tilaston mukaan todeta, että Savonlinnassa asiakaspalvelijat yrittävät auttaa ja puhua englantia maahanmuuttajille. Heitä ei siis laiminlyödä. Eräs haastateltava mainitsikin, että paikalle on aina pyydetty toinen asiakaspalvelija, ellei ensimmäinen asiakaspalvelija ole osannut kunnolla englantia. Maahanmuuttajia pyritään siis palvelemaan hyvin ja monipuolisesti kielellisesti. Haastavaksi osoittautuu kuitenkin se, että suuri osa esimerkiksi Afrikan maista saapuneista maahanmuuttajista ei osaa lainkaan englantia.

”Tuntuuko sinusta, että sinua ymmärretään asiakaspalvelutilanteessa Savonlinnassa?”

Seuraavaksi halusimme selvittää tuntuuko maahanmuuttajista, että heitä ymmärretään asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa. 40/51 vastasivat, että heitä ymmärretään asiakaspalvelutilanteissa. 9/51 vastasivat, että he eivät aina tule ymmärretyksi, joista 2 henkilöä mainitsivatkin tarvitsevansa tulkin apua. Muuten asiat selvitetään muun muassa elekielellä, englannilla tai suomenkielellä. 2 henkilöä eivät vastanneet tähän kysymykseen kielimuurin takia.

”Kyllä. Jos asiakaspalvelija puhuu nopeasti, joudun pyytämään voitko puhua hitaammin ja unohdan, mitä minun pitikään sanoa. Voi olla myös väärinymmärryksiä minun ja asiakaspalvelijan välillä.”

”Kaikki ymmärtävät nyt mitä sanon, viime vuonna vielä ei.”

Voimme siis todeta, että enemmistöä ymmärretään. Joskus vain sattuu tilanteita, jolloin kommunikointi on vaikeampaa. Tähän vaikuttavat muun muassa maahanmuuttajan suomenkielen taso, englannin kielen taito sekä tietysti myös asiakaspalvelijan kärsivällisyys ja halu auttaa.

”Oletko sinä jäänyt saamatta palvelua kieliongelmiensa takia Savonlinnassa? Jos kyllä, mitä palveluja, kuinka usein?”

Kysyimme maahanmuuttajilta kysymyksen: Oletko sinä jäänyt saamatta palvelua kieliongelmiensa takia Savonlinnassa? Jos kyllä, mitä palveluja, kuinka usein? Huomasimme hyvin pian kysymyksen asetteluun olevan maahanmuuttajille hankala ymmärtää vaikean lauserakenteen vuoksi. Eritoten tämän kysymyksen kanssa kokeilimme muotoilla kysymystä eri tavoilla ja kysyimme kysymyksen tarvittaessa eri kielellä. Tähän kysymykseen vastattiin 3 kertaa kyllä, 40 kertaa ei, 8 kertaa en osaa sanoa.



TAULUKKO 13. Oletko sinä jäänyt saamatta palvelua kieliongelmiensa takia Savonlinnassa?

Selvä enemmistö eli 39 henkilöä vastasi kysymykseen ei, en ole jäänyt saamatta palvelua. Tarkempia määrittelyjä vastauksissa olivat; jollain tavalla saa asiat aina hoitumaan, osaan puhua jo vähän suomea, englannilla saa aina palvelua, suomea osaavat sukulaiset auttavat tarvittaessa sekä elekielestä on apua, jos ei ole yhteistä kieltä. Suurin osa vastanneista saa siis palvelua aina sitä tarvitessaan. On hyvä, että enemmistö vastasi näin, mutta tästä huolimatta Savonlinnassa on ilmennyt tilanteita, joissa maahanmuuttajat eivät ole saaneet palvelua.

Kyllä, olen jäänyt saamatta palvelua-vastauksia saimme neljä. Yhdessä vastauksessa ei osattu määritellä tarkemmin. Toisessa kerrottiin jääneen saamatta palvelua kaupassa, kirjastossa ja sairaalassa silloin tällöin, kun ei vielä osannut suomea. Kolmannessa tapauksessa asiakas ei saanut palvelua kaupassa, sillä asiakaspalvelija ei ymmärtänyt häntä, vaikka maahanmuuttaja puhui hänelle suomea.

”Yleisesti ottaen ei, mutta kerran asiakaspalvelu jäi saamatta. Kysyin kaupassa asiakaspalvelijalta neuvoa, jolloin asiakaspalvelija vastatesaan puhui nopeasti ja pilkkasi minua. Asiakaspalvelija ei edes yrittänyt selventää asiaa minulle, jopa asiakkaat ihmettelivät mitä pahaa olin tehnyt ansaitakseni moisen kohtelun. Tilanne tuntui minusta todella pahalta.”

Saimme kysymykseen yhteensä 8 en osaa sanoa vastausta. Suurin osa vastauksista päätyi tähän muotoon kieliongelmiä takia, osalla ei muista syistä osannut sanoa ja yksi kertoi ettei muista.

”Tuntuuko sinusta, että sinua kohdellaan oikein asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa? Minkälaisissa asioissa? Miksi?”

Kysyimme haastateltavilta tuntuuko heistä, että heitä kohdellaan oikein asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa? Minkälaisissa asioissa? Miksi? Tässä kysymyksessä saimme 41 kyllä-vastausta, 1 ei-vastaus ja 9 en osaa sanoa-vastausta.



TAULUKKO 14. Tuntuuko sinusta, että sinua kohdellaan oikein asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa?

Enemmistö haastatelluista eli 41 henkilöä vastasivat kysymykseen kyllä, minua kohdellaan oikein. Suurin osa heistä ei osannut määrittellä asiaa tarkemmin, vaan heillä oli tunne, että heitä on kohdeltu oikein. Osa määritteli asiaa vielä hieman tarkemmin. Tarkempia määritelmiä olivat: mitään erikoista ei ole tapahtunut, minua kohdellaan samalla tavalla kuin muitakin, en ole saanut huonoa palvelua, minua kohdellaan kuin suomalaisia tai muita ulkomaalaisia, saan hyvää palvelua minne menenkin.

Ainoastaan yksi henkilö vastasi kysymykseen ei, minua ei kohdella oikein. Hän ei kuitenkaan osannut määrittellä asiaa tarkemmin. Nousee kysymys, ymmärsikö hän varmasti kysymyksen oikein, koska ei osannut määrittellä asiaa. Toisaalta voi olla, että hänelle on jäänyt sellainen tunne saamastaan kohtelusta, mutta ei osannut haastattelutilanteessa kertoa esimerkkiä aiheeseen liittyen tai määrittellä tarkemmin.

Yhdeksässä en osaa sanoa vastauksessa vastatattiin esimerkiksi: jossain kohdellaan oikein, joissain ei ja olen törmännyt rasismiin esimerkiksi marketissa. Eräs maahanmuuttaja ei osannut sanoa, sillä ei asioi Savonlinnassa. Näiden vastauksien perusteella

voi päätellä osan kokevan kohtelemisen vaihtelevan paikkakohtaisesti, kaikissa paikoissa kohtelu ei siis ole sellaista kuin sen pitäisi olla.

4.3.5 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotukset osiossa kartoitimme aluksi millainen Savonlinnan asiakaspalvelun tila on tällä hetkellä. Tämän jälkeen kysyimme maahanmuuttajilta miten heidän mielestään Savonlinnan asiakaspalvelua tulisi kehittää ja mitä he toivoisivat enemmän asiakaspalvelijalta. Toimeksiantajamme toimi Savonlinnan kristillinen opisto ja tämän vuoksi kysyimme maahanmuuttajilta kehittämisideoita kristillisen opiston asiakaspalveluun liittyen. Näin varmistimme, että kristillinen opisto ja haastattelemamme maahanmuuttajat hyötyvät tutkimuksestamme. Viimeisessä vaiheessa annoimme maahanmuuttajille mahdollisuuden kertoa mielipiteitään ja tuntemuksiaan liittyen edellisiin kysymyksiin, asiakaspalveluun yleensä tai ihan mihin vain kysymällä haluatko vielä kertoa jotakin.

”Minkälainen Savonlinnan asiakaspalvelu sinun mielestäsi on nyt?”

Kysyimme haastateltaviltamme, minkälainen Savonlinnan asiakaspalvelu sinun mielestäsi on nyt? Suurin osa maahanmuuttajista vastasi kysymykseen palvelun olevan hyvää, heitä oli yhteensä 22 henkilöä. Suurimman osan haastateltavista voi täten päätellä olevan tyytyväinen Savonlinnassa saamaansa palveluun. Kymmenen vastaajista ei osannut vastata kysymykseen mitään. Yksi haastateltavista kertoi syyksi tähän olevan se, ettei koskaan asioi Savonlinnassa. Kymmenen vastaajista kertoi Savonlinnan asiakaspalvelun olevan joko ihan ok, keskivertoa, 80 % hyvää, normaalia, keskitasoista tai ei huonoa mutta ei myöskään täydellistä. Heidän vastauksista voi siis päätellä, heidän olevan melko tyytyväisiä palveluun, mutta heidän kokevan siitä löytyvän vielä myös parannettavaa ja kehitettävää. Seitsemän vastaajista piti Savonlinnan asiakaspalvelua todella onnistuneena ja hyvänä. He kehuivat asiakaspalvelun olevan todella hyvää, aivan mahtavaa tai parasta mahdollista. Yksi haastatelluista, jonka vastausta ei pystynyt laittamaan mihinkään edellä mainittuihin jaotteluihin, oli pistänyt merkille ulkomaalaisten ja suomalaisten asiakaspalvelijoiden kohtelevan eri tavalla asiakaspalvelutilanteessa.

”Ulkomaalaiset työntekijät kohtelevat eri tavalla, mielestäni huonommin kuin suomalaiset työntekijät. Ihmettelen miksi on näin. En osaa määrittellä tarkemmin.”

Osassa vastauksista nousi esiin asiakaspalvelun laadun vaihtelevan paikkakohtaisesti. Kolmesta vastauksesta joissa kerrottiin palvelun olevan 80 % hyvää, pystyi myös päättelemään saman.

”8/10! Yleisesti hyvä, mutta totta kai riippuu paikoista ja ihmisistä. Hyvin kuitenkin organisoitu.”

”Kaupassa normaali, sairaalassa ja pankissa hyvä.”

”Kaikki on hyvää, asiakaspalvelu ja asiakaspalvelijat ovat hyviä. Sosiaalipalvelussa asiointi on helpompaa kuin maistraatissa, sillä he tietävät hyvin tilanteemme ja ongelmamme.”

”Miten asiakaspalvelu Savonlinnan alueella voisi kehittyä?”

Kysyimme haastateltaviltamme miten asiakaspalvelu Savonlinnan alueella voisi kehittyä. Todella suurella määrällä vastaajista ei ollut ideoita, miten asiakaspalvelua voisi kehittää, yhteensä näitä vastauksia saimme 32. Suurin osa tämän vastauksen antaneista koki palvelun olevan hyvää jo nyt, joten sitä ei tarvitse enää sen vuoksi kehittää. Osa vastanneista taas ei ollut täysin tyytyväinen palveluun, mutta ei muista syistä kuitenkaan keksinyt kehitysideoita.

Viidessä vastauksessa esille nousi kielitaidon kohentaminen. Esimerkiksi suomenkieliset tekstit olivat yhdelle vastanneelle aiheuttaneet ongelmia, joissa tulisi hänen mielestään käyttää enemmän englantia. Toinen taas toivoi ranskankielen osaajaa henkilökuntaan. Ranskaa puhutaan todella useissa maissa, mutta Suomessa kieltä osaavat puhua vain harvat, joten luultavasti tämän vuoksi haastateltava toivoi juuri tätä kieltä. Savonlinnassa on myös paljon maahanmuuttajia Venäjältä, yhdessä vastauksessa nousi esille venäjänkielisen avun lisääminen.

”Kielitaitoa voisi kehittää. Suomenkieliset tekstit ovat minulle vaikeita ymmärtää, niissä voisi hyödyntää enemmän englantia.”

”Englantia voisivat asiakaspalvelijat puhua ehkä enemmän.”

”Ranskan kielen taitoa voisi joku henkilökunnasta hallita. Muutenkin laajentaa kielitaitoa.”

”Apua venäjäksi enemmän.”

Kaksi vastanneista oli sitä mieltä, että Savonlinnan tulisi ottaa mallia USA:sta. USA koettiin maana, jossa eri maalaisia ei syrjitä esimerkiksi ihon värin perusteella. Toisaalta alla mainitut kohdat soveltuvat paremmin keskusteluun yleisesti ulkomaalaisiin suhtautumisesta Savonlinnassa. Toisaalta, jos yleinen ilmapiiri maahanmuuttajia kohtaan on positiivinen, näkyy se myös asiakaspalvelijoiden suhtautumisessa maahanmuuttajia kohtaan. Seuraavat asiat USA:sta maininneet sanoivat Savonlinnan asiakaspalvelun olevan hyvää tai 80 % hyvää.

”Pitäisi ottaa USA:sta mallia, jossa maahanmuuttajia ei syrjitä. Tumma mies ei ole ongelma tai ihmeellinen näky/uhka. Ei pitäisi näkyä enää selvää erilaisuutta kansalaisten välillä. Olemme kaikki ihmisiä ja samanarvoisia.”

”Maahanmuuttajiin voitaisiin suhtautua paremmin ja avoimin mielin. USA:ssa tämä toimii, Suomessa se on vielä hakusessa. Tarvittaisiin enemmän yhteistyötä maahanmuuttajien ja suomalaisten välille.”

Yhdessä vastauksessa nousi esille kampanjoiden järjestäminen, jotta ulkomaalaisten kohteleminen kehittyisi paremmaksi.

”Olin mukana rasismiin vastaisessa kampanjassa, joka järjestettiin Prismassa ja Citymarketissa. Ihmiset toivat meille kukkia ja vanha nainen olisi halunnut antaa rahaa minulle. Kampanjat voisivat auttaa, jotta kohdeltaisiin ulkomaalaisia hyvin.”

Olisi mielenkiintoista saada tietää, miksi nainen yritti antaa maahanmuuttajalle rahaa. Ajatteliko hän kaikkien maahanmuuttajien olevan köyhiä ja siksi halusi auttaa? Kyseisen henkilön tarkoitusperät olivat varmasti hyvät, mutta vaikuttaa, ettei hän tullut ajatelleeksi maahanmuuttajien voivan olla työssäkäyviä hyvin tienaavia ihmisiä.

Kahdessa vastauksessa otettiin esille Savonlinnan olevan turistikaupunki. Tämän vuoksi asiakaspalvelua ja kielitaitoa kannattaisi kehittää paremmaksi. On totta, että tämä hyödyttäisi samalla niin turisteja, maahanmuuttajia, kuin Savonlinnaa itseäänkin tuoden lisätuloja, kun asiakkaat palaavat saatuaan hyvää palvelua.

”Koska Savonlinna on turistikaupunki kesäisin, voitaisiin asiakaspalvelua kehittää vieläkin paremmaksi. Myös asiakaspalvelua voitaisiin jontekin kehittää, jotta myös maahanmuuttajilla olisi parempi olla ja he haluaisivat jäädä tänne.”

”Kieliä voitaisiin käyttää enemmän, koska Savonlinna on turistikaupunki.”

Neljässä vastauksessa toivottiin Savonlinnaan enemmän kauppoja ja muita palveluita. Yksi maahanmuuttajista toivoi Savonlinnaan orgaanisia ja eri maiden ruokakauppoja. Kaupunkiin toivottiin yhdessä vastauksessa enemmän palveluja maahanmuuttajille, kuten arabialaisia kauppoja, sillä niitä löytyy ainoastaan Helsingissä. Maahanmuuttajat varmasti kokevat ongelmalliseksi suomalaisen ruuan syömisen saapuessaan täysin eri ruokakulttuurin parista Suomeen. Olisiko tässä mahdollisuus maahanmuuttajille itselleen työllistää itsensä avaamalla eri maiden ruokia myyvä liike Savonlinnaan? Savonlinna toki on suhteellisen pieni kaupunki ja tämän vuoksi ostajia on rajallinen määrä, joten liikkeen kannattavuus voi jäädä huonossa tapauksessa riittämättömäksi.

Kahdessa vastauksessa esille nousivat virastojen palvelut, puhelinpalveluihin toivottiin lisää työvoimaa, sillä joskus joutuu odottamaan todella pitkään, ennen kuin saa palvelua. Joihinkin paikkoihin taas toivottiin ystävällisempää ja huomaavaisempaa palvelua ja odotusjonojen lyhentämistä.

”Mitä sinä toivoisit enemmän asiakaspalvelijalta Savonlinnassa?”

Kysyimme maahanmuuttajilta, mitä he toivoisivat enemmän asiakaspalvelijalta Savonlinnassa. Toivomuksia löytyi esimerkiksi kielitaitoon, ystävällisyyteen, hymyilyyn ja huomaavaisuuteen liittyen. 65 % eli 33 henkilöä maahanmuuttajista ei osannut vastata tähän kysymykseen. Syitä tähän oli tyytyväisyys nykyiseen asiakaspalveluun, kielimuuri tai ettei vain keksinyt esimerkkiä.

Yhdessä vastauksessa asiakaspalvelijalta toivottiin enemmän huomaavaisuutta ja auttavaisuutta. Vaikka asiakaspalvelija ei aina ymmärrä maahanmuuttajaa, asiakaspalvelija voisi sentään yrittää ymmärtää. Jos maahanmuuttaja ei taas ymmärrä asiakaspalvelijaa, tulisi asiat pyrkiä selittämään tarkemmin.

Eri maissa on erilaisia kulttuurillisia piirteitä, jotka vaikuttavat esimerkiksi siihen mitä on soveliasta antaa lahjaksi tai mitkä kukat annetaan eri juhlissa. Eräällä maahanmuuttajista oli huonoja asiakaspalvelukokemuksia juuri näistä tilanteista. Hän haluaisi asiakaspalvelijan ymmärtävän, että hän ei ole suomalainen, joten apu olisi tarpeen asioissa, joissa kulttuurin vaikutus näkyy. Hän haluaisi asiakaspalvelijan auttavan tilanteissa, joissa hän ei itse tiedä miten toimia.

”Minut oli kutsuttu valmistujaisjuhliin, enkä tiennyt mitä ostaa valmistujaislahjaksi ja mitä Suomessa edes yleensä annetaan lahjaksi. Kysyin asiaa asiakaspalvelijalta, minkälaisen lahjan voisin ostaa, mutta asiakaspalvelija ei auttanut, eikä palvellut minua.”

”Olin menossa juhliin syntymäpäiville ja kysyin kukkakaupasta, minkälaisia kukkia ostetaan syntymäpäiväjuhliin. Asiakaspalvelija mietti hetken ja tokaisi “valitse itse, tuossa nyt on noita.”

Neljässä vastauksessa nousi esille kielitaidon kohentaminen. Yhdessä vastauksessa toivottiin laajempaa kielitaitoa yleisesti. Toisessa vastauksessa toiveena oli venäjän kielen taidon lisääminen. Kolmannessa vastauksessa toivottiin asiakaspalvelijoiden puhuvan enemmän englantia. Neljännessä vastauksessa todettiin kielimuurin olevan

joskus ongelma, tämän vuoksi paikalla voisi olla joku, joka tulisi auttamaan, kun ilmenee ongelmia kielimuurin takia.

Kahdessa vastauksessa otettiin esille se, miten asiakaspalvelijat voisivat puhetavallaan helpottaa maahanmuuttajaa ymmärtämään puhettaan asiakaspalvelutilanteessa, tämä helpottaisi asiointia.

”Ehkä enemmän selkeää suomenkielen puhetta ja ei niin nopeasti, koska minun täytyy miettiä joka sanaa, jotta ymmärrän.”

”Helpompaa ja selvempää kommunikointia suomalaisen asiakaspalvelijan kanssa, sekä hitaampaa puhetta suomalaiselta.”

Lisää hymyä toivottiin viidessä vastauksessa. Asiakaspalvelijalta toivottiin enemmän ystävällisyyttä yhdessä vastauksessa. Eräs haastateltavista tosin kertoi, ettei toivo mitään, sillä asiakaspalvelijat auttavat aina ja hymyilevät. Myös avoimuus ja ennakkoluulottomuuden lisääminen nousivat esille. Yhdessä vastauksessa toivottiin, ettei oltaisi niin ujoja, vaan puhuttaisiin enemmän.

”Asiakaspalvelija voisi olla avoimempi ulkomaalaisille ja avuliaampi.”

”Toivon avoimuutta ja ennakkoluulottomuutta maahanmuuttajia kohtaan.”

”Olisiko sinulla joku kehittämisidea kristillisen opiston asiakaspalvelulle?”

Maahanmuuttajat olivat erittäin tyytyväisiä kristilliseen opistoon ja sen asiakaspalveluun. Opetushenkilökuntaa kehitettiin ystävällisiksi ja rehellisiksi. Asiakaspalvelua kehitettiin todella hyväksi ja paikkaa täydelliseksi. Useat maahanmuuttajista kertoivat, ettei heillä ole kehitysideoita, sillä kristillinen opisto onnistuu asiakaspalvelussaan jo nyt niin hyvin.

”Asiakaspalvelua ei voi enää kehittää, koska se on jo niin hyvää. Rehtori on herrasmies, opettajat todella hyviä ihmisiä.”

”Palvelu todella hyvää, ei mitään ongelmaa heidän kanssaan, rakastan heitä.”

”Kristillinen opisto on hyvä paikka. Opettajat ovat hyviä, rehtori on todella hyvä mies. He kunnioittavat opiskelijoita. Jos jatkavat samalla kunnioituksella, he menestyvät. Ei löydy mitään parannettavaa. Sihteeri on auttavainen kaikissa asioissa. En ole nähnyt vastaavaa aikaisemmin. Meitä kohdellaan inhimillisesti. Olen todella kiitollinen kristillisen opiston rehtorille ja opettajille, he ovat erittäin mukavia.”

”Olen kiitollinen tästä enkä keksi mitään, mikä Savonlinnan kristillisellä opistolla voisi olla paremmin!”

Suomen kielen puhumistapa sai kehuja, esimerkkitapauksena kristillisen opiston työntekijä oli lähtenyt virastoon mukaan auttamaan kyseistä maahanmuuttajaa, joka ei saanut tulkkiä mukaan, kuin vasta seuraavalla viikolla, jolloin olisi ollut liian myöhäistä. Työntekijä oli toiminut suomi-suomi-tulkkinä virastossa, eli käyttänyt helpompia lauserakenteita, jotta maahanmuuttaja ymmärsi asian. Toisaalta kolmessa vastauksessa toivottiin hitaampaa ja selkeämpää puhetapaa, sillä suomi on vaikea kieli. Eri kielten hyödyntämistä opetuksessa ehdotettiin, jotta maahanmuuttajat ymmärtäisivät asiat paremmin. Eri kielten osaamisen parantamista toivottiin vain yhdessä vastauksessa, jossa toivottiin venäjän kielen taitoa Savonlinnan kristilliselle opistolle.

Yhdessä vastauksessa otettiin esille kesän eroavaisuus verrattuna muihin vuodenaikoihin, sillä kesällä kristillisellä opistolla on paljon turisteja. Hän halusi, että ulkomalaisille turisteille kerrottaisiin, että roskaaminen on kielletty ja osoitettaisiin, mihin roskat laitetaan. Lisäksi pitäisi kertoa, mikä on sallittua ja mikä ei. Haastateltava toivoi myös tupakoinnin vähentämistä.

Kolmessa vastauksessa kerrottiin ruuan olevan hieman ongelma ja osa heistä haluaisi siihen panostettavan enemmän. Useat haastatelluista ovat kotoisin todella erilaisesta ruokakulttuurista, joten on helppo ymmärtää ruuan kanssa ilmeneviä ongelmia, vaikka

ruoka suomalaiseen makuun hyvää olisikin. Eräessä vastauksessa sanottiinkin syyksi juuri se, ettei ole tottunut suomalaiseen ruokaan.

Eräs maahanmuuttaja ehdotti Savonlinnan kristilliselle opistolle hankittavaksi palaute-laatikon, johon voisi kertoa kehitysideoita ja toiveitaan. Yksi haastateltava toivoi kristilliselle opistolle lisää urheiluaktiviteetteja. Kuntosali on myös toiveissa kahdella haastatelluista. Savonlinnan kristilliselle opistolle kulkee vähän linja-autoja, yksi kertoi haluavansa niitä lisää. ATK-luokkaan oli toiveissa yhdellä henkilöllä saada lisää tietokoneita, sillä ne ovat ahkerassa käytössä ja niitä on aika vähän.

4.3.6 Maahanmuuttajien vapaa sana

Kysyimme maahanmuuttajilta lopuksi haluavatko he vielä kertoa jotain. Useimmat halusivat kertoa positiivisia asioita Suomesta ja suomalaisista, Savonlinnasta ja savonlinalaisista, myös turvallisuutta kehuttiin. Toki myös kehitettävää löytyi. Vastauksissa näkyi kiitollisuus, moni halusikin kiittää Suomea, suomalaisia ja Savonlinnan kristillistä opistoa.

”Suomalaisia hoidetaan todella hyvin. Ei ikinä osannut ennen ajatella, että tällainen elämä olisi minun kaltaiselleni edes mahdollista. Minun kotimaassani tällaista kohtelua on mahdotonta edes toivoa!”

”Kaikki hyvin. Olen erittäin kiitollinen kaikesta. Kiitos Savonlinnan kristillinen opisto. Lapsillani on hyvä maa olla täällä, he opiskelevat, kiitos!”

Eräs haastateltava tykkäsi Suomesta todella paljon ja oli iloinen, kun saa asua Suomessa. Hankalana asiana moni kuumasta ilmastosta Suomeen muuttanut maahanmuuttaja koki vaikean ilmaston, pitkän talven ja kylmän ilman. Maahanmuuttajat arvostivat suuresti Suomessa vallitsevaa rauhaa. Useat maahanmuuttajat kertoivat arvostavansa sitä, että Suomessa uskaltaa kävellä kadulla myös myöhään illalla joutumatta pelkäämään. Rosvoja kerrottiin olevan Suomessa todella vähän verrattuna kotimaahan. Suomen kerrottiin olevan erittäin hyvä maa, verrattuna jopa muihin Euroopan valtioi-

hin. Poliisin kerrottiin olevan hyvä, eikä tekevän pahaa toisin kuin kotimaassa saattoi tehdä.

”Suomi on rauhallinen ja turvallinen maa. Täällä on helppoa ja saa olla vapaa. Täällä et joudu vankilaan pienistä viattomista asioista. Rosvoja ei näe päivittäin kadulla. Mielestäni ulkomaalaiset ovat tuoneet Suomeen rosvouden. Suomalaiset ovat rauhallisia, eivätkä synny varkaiksi. Afrikassa kasvetaan siinä ympäristössä, jolloin lapsi syntyy varkaana. Suomessa ulkomaalaiset otetaan hyvin vastaan. Suomi tuntuu kodilta, Kongo ei. Suomalaiset ovat ylpeitä maastaan ja kunnioittavat sitä, toisin kuin Kongossa. Täällä kaikki sopimukset tehdään paperille. Ihana Suomi!”

Suomen kerrottiin olevan rauhallinen ja kaunis maa, jossa paikat pidetään siisteinä. Haastatteluissa kerrottiin kotimaan olevan siivottomampi ja luonnon roskaamisen olevan yleisempää. He kertoivat olevan yllättävää, että suomalaiset pitävät huolta myös luonnosta, joka ei ole heidän omistuksessaan.

“Olen hyvin hämmästynyt, mutta iloinen, kun näin perheen lapsien kanssa siivoamassa ojan penkkaa ja järven rantaa, vaikka se ei ole heidän omistamaansa maata. Kotimaassani on roskaa niin paljon ja se on hirveää! Olen erittäin iloinen, että Suomi on kaunis ja puhdas maa!”

”Tykkään Suomesta. Suomi on rauhallinen ja kaunis maa, jossa paikat pidetään siisteinä. Jos matkustaa esimerkiksi junalla Helsinkiin, voi junasta katsella maisemia ja todeta miten täällä kaikki on kaikki kunnossa joka paikassa.”

Haastateltava kertoi, että ulkomaalaisista voi tuntua oudolta, kun suomalaiset eivät puhu paljon Hän kertoi kuitenkin ymmärtävänsä, etteivät suomalaiset tee sitä pahalla, vaikka joistakin ulkomaalaisista saattaa siltä tuntua. Hän lisäsi puheliaisuuden riippuvan paljon myös ihmisestä, sillä jotkut ovat puheliaampiakin. Suomalaisen kerrottiin olevan rauhallisia ja iloisia. Maahanmuuttajat olivat huomanneet suomalaisille tunnetun erityispiirteen, he eivät puhu toisen päälle, vaan odottavat toisen puhuvan loppuun.

Suomalaisten sanottiin olevan hyviä ihmisiä, mutta ujoja. Eräs kertoi ajattelevansa suomalaisten olevan surullisen oloisia, mikä tekee myös hänet surulliseksi. Joskus kadulla ilmenee rasismia, ja siellä kuulee puhuttavan pahaa esimerkiksi: *”Mitä sinä teet meidän maassa?”* Suomen kielen ajatellaan usein olevan todella haasteellinen oppia, se sai kuitenkin myös ymmärrystä osakseen.

”Suomi on hyvä kieli, muut sanovat sitä vaikeaksi. Mielestäni se ei ole vaikea kieli, se on vain erilainen verrattuna vaikka ruotsiin tai englanttiin, mutta ei vaikeampi.”

Savonlinalaisia keuhuttiin ystävällisiksi ja avoimiksi. Kaupungin kerrottiin olevan hieno ja todella erilainen verrattuna muihin. Kadulla kulkiessa kukaan ei huutele pahoja asioita. Savonlinnaa keuhuttiin Suomen parhaaksi kaupungiksi. Eräässä vastauksessa nousi esiin yksinäisyys, jonka huomasimme myös usean muun maahanmuuttajan kohdalla.

”Savonlinna on hyvä kaupunki, mutta ei ole paljon maahanmuuttajia tai kavereita.”

Vastauksissa toivottiin yhdenvertaisuutta. Toivottiin kaikkien ajattelevan maahanmuuttajien olevan ystäviä heille. Eräässä vastauksessa nousi esille uskontojen aiheuttamat ristiriidat. Vaikka kristinusko ja islam ovat erilaisia uskontoja, eri uskontokunnan edustajat voisivat siitä huolimatta puhua kauniisti toisilleen. Hänen mielestään kaikki olemme ystäviä keskenämme suomalaisten ja muiden maalaisten kanssa. Joistain vastauksista ilmeni, ettei maahanmuuttajia kohdella kaikissa arkielämän tilanteissa samalla tavalla kuin suomalaisia ja se on jäänyt harmittamaan heitä. Osa näistä tilanteista on selitettävissä suomalaisella tapakulttuurilla, sillä esimerkiksi useimmat suomalaisista eivät helposti jää juttelemaan vieraiden ihmisten kanssa ja haluavat selviytyä ongelmatilanteista yksin. Tästä huolimatta on varmasti tilanteita, joissa syynä on rasismi. Yksi haastateltava kertoi haluavansa auttaa ja puhua ihmisten kanssa, hänen naapurinsa ei kuitenkaan vastaa tervehdysiin, eikä ota hänen tarjoamaan apua vastaan.

”Olemme kaikki ihmisiä ja samanarvoisia. Apua saa antaa eikä tarvitse säikkyä, jos vastassa on tummaihoisen. Ihmisiä on vaikea lähestyä. Esimerkiksi suomalaisia naisia ei voi lähestyä, vaan he menevät heti tiehensä. Miksi? Vanhemmat ihmiset ovat paljon kunnioittavampia.”

”Lapsenlapsellani on kaveri, jolla on 85-vuotias isoisä. Hän on sanonut lapsenlapselleen minun lapsenlapseni olevan huono ystävä, koska on venäläinen. Tämä johtuu ilmeisesti Suomen ja Venäjän välisestä sotahistoriasta.”

Kaupassa asioiminen saattaa aiheuttaa maahanmuuttajille ongelmia ja ihmetystä. On paljon asioita, jotka ovat suomalaisille niin normaaleja, ettei tule mieleenkään niiden olevan jollekin toiselle erikoisia ja ihmeteltäviä. Juuri näiden asioiden vuoksi asiakaspalvelijan tulee muista maahanmuuttajan saattavan tarvita apua mitä yksinkertaisimmissa asioissa suomalaisin silmin katsottuna.

”Vaatteiden ostaminen oli vaikeaa, koska Suomessa on vaatteita aina myynnissä joka vuodentakalle. Ihmettelin mitä erilaiset sukat kaupassa olivat, siellä oli villasukkia, jarrusukkia, nilkkasukkia ja niin edelleen. Miksi niitä on paljon erilaisia? Lisäksi minua hämmästytti kun kauppaan saapui talvivaatteita, kesävaatteita ja niin edelleen, kaupassa oli niin laajasti valittavaa.”

Maahanmuuttajien joukossa haluttiin saada maahanmuuttajien taitoja paremmin hyödynnettyä. Ehdotettiin, että viranomaiset tekisivät tutkimuksen, miten tämä onnistuisi, jotta saataisiin selville, mitä uutta ja hyvää he voisivat tuoda Suomeen. Sosiaaliturvan varassa eläville maahanmuuttajille löytyi vastustusta.

”Suomen pitäisi lähettää maasta pois ne maahanmuuttajat, jotka tulevat tänne vain rahan takia. He saavat 1000e tukia kuukaudessa ja Kongossa presidentti elelee sillä rahalla. Kun Kongolaiset saapuvat Suomeen ja Kela+sosiaalivirasto antavat 1000 euroa käteen, he ovat aivan haltioissaan ja ajattelevat, ettei töitäkään tarvitse tehdä. Tämä on väärin! Suomeen kuuluisi ottaa vain maahanmuuttajia, jotka ovat valmiita tekemään

asioita Suomea varten ja parantamaan maatamme. Täten voitaisiin siis myös hyödyntää maahanmuuttajien taitoja. Turhaan heitä ei tulisi tänne hyväksyä. Helppo rahan saaminen Suomessa on ongelma ja se houkuttelee maahanmuuttajia. Pian Suomi on ongelmissa!”

”Haluan enemmän oikeutta maahanmuuttajille. Ne ketkä eivät tee mitään Suomessa, eivät tänne jäisi. Sossu ja Kela tekevät laiskottelusta liian helppoa. Pitäisi huomioida ne maahanmuuttajat, jotka voisivat tuoda jotakin uutta ja plussaa Suomelle. Suomen tulisi ottaa esimerkkiä USA:sta, jossa homma toimii.”

Maahanmuuttajilla oli haaveissa jatkokouluttautuminen. Kieli täytyisi kuitenkin oppia ennen jatkokouluttautumiseen siirtymistä. Maahanmuuttajat harmittelivat töiden löytymisen hankaluutta.

”Pidän Savonlinnasta. Ongelmana on töiden löytämisen vaikeus. Haluaisin mennä ammattikorkeakouluun, mutta ensin täytyy opiskella kieltä. Ilman todistusta ammattiopinnoista on vaikea löytää töitä. En halua jäädä vain kotiin, vaan haluan töihin.”

“Toivoisin saavani tänä keväänä peruskoulun päättötodistuksen kristilliseltä opistolta ja sen jälkeen minä unelmoin, että pääsisin opiskelemaan ammattitutkintoa. Ammatit ja ammattilinjat, jotka minua kiinnostavat ovat kouluavustaja, rakennusala, lentäjä, puuseppä, logistiikka, lentoasentaja tai henkilö joka auttaa kaikenlaisia nuoria.”

4.3.7 Henkilökunnan näkemys

Halusimme syventää tutkimustamme kyselemällä Savonlinnan kristillisen opiston opettajilta heidän kokemuksia ja näkemyksiä toimiessaan maahanmuuttajien kanssa. Halusimme myös saada asiakaspalvelijan eli opettajien näkemyksiä aiheesta, jolloin saamme myös vastapuolen ajatuksia näkyviin. Kyselyssä kysimme opettajilta, missä asioissa he ovat auttaneet maahanmuuttajia, mitkä asiat he kokivat helpoiksi ja vaikeiksi asioidessaan maahanmuuttajien kanssa sekä minkälaisena he näkevät asiakas-

palvelun maahanmuuttajille Savonlinnassa ja miten asiakaspalvelua voisi heille kehittää. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja se toteutettiin sähköpostitse kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Vastauksia kyselyyn saimme kaksi kappaletta.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyimme **"Mihin asioihin maahanmuuttajat ovat tarvinneet apua asiakaspalveluun liittyvissä tilanteissa?"**. Vastauksista ilmeni, että opettajat auttavat maahanmuuttajia erilaisissa arkielämän tilanteissa ja silloin kun jokin asia on jo mennyt solmuun. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi junalippujen osto, puhelinkeskustelut muun muassa viranomaisten kanssa ja sopimuksia laadittaessa. Sopimuksia tehdessä ongelmallisia tilanteita syntyykin helposti, sillä maahanmuuttajien heikon kielitaidon takia olennaisia asioita jää huomaamatta. Tällöin opettajat ohjaavat maahanmuuttajan oikealle auttajalle tai ovat mukana ratkaisemassa ongelmallista tilannetta.

Toisessa kysymyksessä kysyimme **"Mitkä asiat koet helpoksi toimiessasi maahanmuuttajien kanssa?"**. Toinen opettajista vastasi, että helppoa on molemminpuolinen kunnioittava ja kohtelias asenne maahanmuuttajan ja opettajan välillä. Toinen opettajista on asunut pitkään Savonlinnassa ja tuntee paljon henkilöitä, jolloin hän vastasi että maahanmuuttajien asioita on helppo selvittää tuttujen kanssa. Vieraillessamme kristillisellä opistolla huomasimme kuinka oppilailla ja opettajilla oli hyvät välit ja tunnelma opistolla oli lämminhenkistä. Tuntui kuin kaikki olisivat olleet yhtä suurta perhettä. Täten voimme myös selittää molemmin puolisen kunnioittavan ja kohteliaan asenteen.

Kolmantena kysymyksenä kysyimme opettajilta **"Mitkä asiat nousevat ongelmaksi maahanmuuttajien kanssa työskennellessäsi?"**. Maahanmuuttajien puolelta ongelmaksi koettiin kielitaidon puutteellisuus, kun taas asiakaspalvelijan ongelmana heidän asenne. Ongelmaksi nousee usein myös väärinymmärryksen suuri mahdollisuus, jolloin molemmille osapuolille on vaikeaa varmistua siitä, että toinen on ymmärtänyt asian. Vaikeuksia tuottavat maahanmuuttajien vajaat asiointimahdollisuudet henkilöllisyystodistuksen, verkkopankkitunnusten tai muiden vastaavien puuttumisen vuoksi. Ongelmalliseksi koettiin se, ettei aina voi auttaa, koska ei esimerkiksi itsekään ymmärrä Kelan papereita tai muista, millaisiin etuuksiin kenelläkin on oikeus. Ongelmal-

lista oli myös se, ettei tiedä kaikkea turvapaikan hakemisesta ja kotoutumiskoulutuksen prosesseista. Toisin sanoen ongelmalliseksi koettiin oman tietämyksen rajat.

Neljäntenä kysymyksenä kysyimme **"Miten opettajat näkevät Savonlinnan asiakaspalvelun maahanmuuttajille?"**. Ensimmäisessä vastauksessa uskottiin asioiden olevan asenteiden puolesta paremmin kuin muualla. Toisessa vastauksessa ei pystytty esittämään omakohtaista arviota, mutta oli kuultu joillain opiskelijoilla olleen ongelmia viranomaispalveluissa esimerkiksi ristiriitaisien ja perusteettomien päätösten vuoksi. Kuitenkaan tämän yleisyyttä ei osattu arvioida.

Viidentenä kysymyksenä kysyimme opettajilta **"Miten mielestäsi asiakaspalvelua maahanmuuttajille voisi kehittää?"**. Opettajien kehitysehdotuksista nousi esille samat asiat, joihin maahanmuuttajat toivoivat parannusta. Maahanmuuttajille kieli oli ongelma ja varsinkin se, että asiakaspalvelijoiden murteiden käyttö heikensi maahanmuuttajien ymmärrystä. Opettajien mielestä tahot, jotka toimivat säännöllisesti maahanmuuttajien kanssa, kuten virastot, voisivat hankkia selkokielen koulutusta henkilökunnalle. Tämän koulutuksen tulisi olla kuitenkin tehokas, jotta saataisiin mahdollisimman paras lopputulos. Opettajat nostavat esille myös sen, että ongelmat asiakaspalvelussa ovat pienempiä kuin uskomme ja tarkentavat kysymykset sekä selkeä puhe ovat parempia vaihtoehtoja, kuin automaattinen englannin puhuminen.

Opettajien vastaukset tukevat maahanmuuttajien vastauksia. Vaikka saimme vain kaksi vastausta, ne ovat luotettavia, sillä ne ovat yhdenmukaisia maahanmuuttajille tekemämme tutkimuksen kanssa. Voimme siis todeta, että näiden vastauksien yhteensopiavuus lisää tutkimuksemme luotettavuutta. Saamamme vastaukset olivat ytimekkäitä ja niistä nousivat tärkeät asiat esille.

4.4 Kehitysehdotukset

Tutkimuksemme vastauksien perusteella löysimme kehitysehdotuksia, joihin asiakaspalvelijat Savonlinnan alueella voisivat kiinnittää huomiota ja joissa he voisivat kehittyä. Nämä asiat ovat sinänsä yksinkertaisia, mutta näitä asioita ei suomalainen asiakaspalvelija itse asiakaspalvelutilanteessa helposti muista.

Maahanmuuttajat kohtasivat usein ongelmia suomen kielen ja eritoten murteiden kanssa. Mielestämme asiakaspalvelijoille, erityisesti virastoissa, tulisi ohjeistaa selko-kielen käyttämistä. Asiakaspalvelijoiden tulisi huomioida maahanmuuttajien opiskelevan kirjakieltä, joten heillä ei ole taitoa ymmärtää murteita. Tämän vuoksi asiakaspalvelijoiden tulisi myös käyttää kirjakieltä asioidessaan maahanmuuttajien kanssa. Asiakaspalvelijan on todella tärkeää puhua maahanmuuttajalle hitaasti ja selkeästi. Jos maahanmuuttaja ja asiakaspalvelija eivät ymmärrä toisiaan näistä ohjeista huolimatta, olisi hyvä osata ilmaista itseään elekielellä. Etenkin suomalaisille on ominaista olla käyttämättä elekieltä, mutta mielestämme suomalaisia asiakaspalvelijoita tulisi kannustaa käyttämään elekieltä etenkin maahanmuuttajia palvellessa. Mielestämme etenkin virastoissa, joissa maahanmuuttajat asioivat paljon, tulisi kaikille työntekijöille järjestää kurssi, jolla opetettaisiin kuinka puhua maahanmuuttajalle ja muille heikon suomen kielen taidon omaaville.

Osa maahanmuuttajista oli tyytymättömiä asiakaspalvelijoiden kielitaitoon. Mielestämme on tärkeää että aloilla, joista valmistuu asiakaspalvelijoita, opetettaisiin yleisimpiä ja käytetyimpiä kieliä. Savonlinnassa juurikin venäjän kielen taito on todella tärkeä asiakaspalvelijoille. Virastoissa maahanmuuttajia ajatellen ranskan kieli nousee tärkeäksi, sillä se on yksi maailman valtakielistä. Virastoissa lomakkeet tulisi olla käytävissä kaikilla valtakielillä.

Savonlinnan maahanmuuttajista löytyy paljon kielitaitoa, jota kannattaisi hyödyntää Savonlinnan palvelutarjonnassa. Kuten eräs maahanmuuttaja mainitsikin, maahanmuuttajien tietoa ja taitoja voitaisiin tuoda esille ja hyödyntää. Kun kyselimme maahanmuuttajilta heidän ammattejaan, kävi ilmi osan heistä olevan todella ammattitaitoisia. Mielestämme on todella suuri menetys Suomelle olla hyödyntämättä tätä ammattitaitoa. Maahanmuuttajia voitaisiin hyödyntää kesäsesonkina muun muassa kielitaidon ja muiden taitojen vuoksi. Etenkin Savonlinnassa venäläisiä maahanmuuttajia kannattaisi hyödyntää etenkin kesäsesonkina unohtamatta talvisesonkia tammikuussa. Venäläisiä maahanmuuttajia voitaisiin sijoittaa Savonlinnassa kesäisin yrityksiin, joissa venäläiset turistit tunnetusti vierailevat. Täten lisäisimme venäläisten maahanmuuttajien ja suomalaisten yritysten yhteistyötä, sekä ottaisimme nämä maahanmuuttajat paremmin osaksi yhteiskuntaamme yhteistyön kautta. Nämä maahanmuuttajat pääsisivät tutustumaan suomalaiseen työympäristöön ja saisivat parhaassa tapauksessa vaki-

tuisen työpaikan. Ottaen huomioon myös muista maista saapuvat maahanmuuttajat, mielestämme heillekin tulisi antaa mahdollisuus tämän kaltaisiin työkokeiluihin.

Kehitysehdotuksiksi nousi myös asiakaspalvelijan kyky reagoida ja lukea tilannetta. Jos asiakaspalvelija huomaa, ettei maahanmuuttaja tiedä miten asioida, tulisi hänen opastaa ja neuvoa häntä mahdollisimman selkeästi, vaikka asia tuntuisi suomalaiselle asiakaspalvelijalle todella yksinkertaiselta ja helpolta. Asiakaspalvelijan tulisi myös ymmärtää, ettei maahanmuuttaja välttämättä ymmärrä suomalaisesta kulttuurista mitään. Tällöin asiakaspalvelijan tulisi neuvoa maahanmuuttaja-asiakasta suomalaiseen kulttuuriin liittyvissä asioissa. Tällaisia tilanteita voi tulla esimerkiksi juhlatilaisuuteen lahjan tai kukkien ostamiseen liittyvissä asioissa. Asiakaspalvelu koulutuksissa olisi hyvä ottaa esiin kulttuurin vaikutus esimerkiksi juuri edellä mainittuihin asioihin. Asiakaspalvelijan tulisi opastaa maahanmuuttajaa näissä kulttuurillisissa asioissa, vaikka ne tuntuvat suomalaisesta näkökulmasta katsottuna itsestään selvyydeltä.

Maahanmuuttajat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä suomalaiseen asiakaspalveluun ja asiakaspalvelijoihin. Löysimme kuitenkin kehitettävää molempiin asioihin. Suomalaiset ovat tunnetusti hiljaisia, varautuneita ja ujoja ihmisiä. Asiakaspalvelussa käytöstä ei voi laittaa kulttuuritaustan piikkiin, vaan jokaisen suomalaisen asiakaspalvelijan tulisi muistaa hymyn ja katsekontaktin olevan todella tärkeä asiakaspalvelun osa. Osassa maahanmuuttajien vastauksissa toivottiin juuri näitä asioita lisää asiakaspalveluun. Asiakaspalvelijan käytöksessä ei saisi missään tilanteessa näkyä ennakkoluuloja maahanmuuttajista, esimerkiksi yhdessä vastauksessa maahanmuuttaja oli huomannut vartijan seuraavan häntä pitkään kaupassa, jolloin hänelle jäi tunne, että tämä tapahtui hänen tumman ihonvärinsä vuoksi.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessamme nousi esille muutamia asioita, jotka heikensivät tutkimuksemme luotettavuutta. Osaa näistä osasimme jo ennakoida, mutta osa asioista tuli meille täysin yllätyksenä, joita emme edes osanneet ajatella aikaisemmin. Kokonaisuudessa tutkimus on kuitenkin mielestämme luotettava ja saimme erittäin hyviä yksittäisiä vastauksia, joista ilmeni hyviä näkökulmia suomalaisesta asiakaspalvelusta maahanmuuttajan silmin.

Kielimuuri oli yksi ennakoituista haasteista, johon valmistauduimme ennen tutkimuksen aloittamista. Tähän haasteeseen valmistauduimme muuntamalla kyselylomakkeen erittäin helpolle suomen kielelle sekä kääntämällä sen englanniksi. Haastattelutilanteessa jouduimme silti itse soveltamaan lauseita helpommiksi ja selittämään kysymyksiä tarkemmin. Osasta tutkimuksen vastauksista voidaan ajatella, että vastaamatta jättäminen tai ei osaa sanoa-vastaukset olivat kielimuurin takia. Moni maahanmuuttaja ymmärsi kysymyksen, mutta ei osannut tuottaa vastauksia suomeksi, eikä myöskään englanniksi. Onneksi kielimuuri ei ollut täysin esteenä muun muassa Afrikan maista saapuneille maahanmuuttajille, jotka puhuvat ranskan kieltä, sillä yksi tutkimuksemme tekijöistä puhuu toisena äidinkielenään ranskaa.

Tutkimuksen aloitimme kaikkein kehittyneimmistä suomen kieltä puhuvista maahanmuuttajista, jolloin saimme luotettavimmat vastaukset kristillisen opiston maahanmuuttajilta. Tutkimuksen loppua kohden haastattelimme muutamia suomen kielen alkeita opiskelevia maahanmuuttajia, jolloin huomasimme, että vastauksien luottavuus laski huomasti, sillä maahanmuuttajat eivät ymmärtäneet tai osanneet tuottaa puhetta, koska he saattoivat vain hymyillä, pudistaa päätään tai kohottaa olkapäitään vastaukseksi. Tässä vaiheessa tulimme siihen lopputulokseen, että olimme saaneet tarpeeksi luotettavia vastauksia, jolloin lopetimme haastattelut.

Toisena tutkimuksemme heikentävänä osana oli maahanmuuttajien lähtömaan kehitystaso. Moni maahanmuuttajista oli tullut kehitysmaasta, jolloin muun muassa heidän maansa asiakaspalvelua oli haastavaa ja vaikeaa verrata suomalaiseen asiakaspalveluun. Suuret eroavaisuudet kulttuuritaustassa johtuvat siitä, että asiakaspalvelu nähdään eri tavalla. Suurin osa kehitysmaista tulleista maahanmuuttajista näkivät suomalaisen asiakaspalvelun erittäin hyvänä, sillä heillä ei ollut kokemuksia asiakaspalvelusta muissa länsimaissa. Kehitysmaista tulleiden maahanmuuttajien vastauksista huomasimme myös kiitollisuuden, jolloin he eivät halunneet tuoda negatiivisia asioita esille. Edellä mainitusta asiasta heräsi meille myös kysymys siitä, eivätkö maahanmuuttajat kiitollisuuden sekä vieraanvaraisuuden vuoksi uskaltaneet puhua asioista rehellisesti. Jäimme myös pohtimaan sitä, että pelkäsivätkö maahanmuuttajat ongelmien joutumisen mahdollisuutta vastatessaan kysymyksiin. Kulttuuritaustat eroavat kuitenkin

länsimaiden keskuudessa, jolloin vieraanvaraisuus olisi voinut myös heijastua haastattelussa kehittyneistä maista Suomeen muuttaneita.

5 POHDINTA

Mielestämme onnistuimme hyvin opinnäytetyöprosessissa ja onnistuimme saavuttamaan opinnäytetyölle asettamamme tavoitteet. Löysimme paljon ongelmakohtia, joihin maahanmuuttajat törmäivät asioidessaan suomalaisissa ja savonlinalaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Näistä tuloksista kokosimme yhteen kehitysehdotuksia, joiden avulla ongelmatilanteisiin saadaan ratkaisut.

Osasimme jakaa teoria osuuden ja tutkimuksen analysoinnin tasaisesti kaikkien tekijöiden kesken ja työstimme opinnäytetyötämme sekä yksin että yhdessä. Teoreettinen ja empiirinen osuus täydensivät hyvin toisiaan. Pysyimme hyvin opinnäytetyömme suunnitelmassa, jota täydensimme opinnäytetyön prosessin edetessä. Valitsemamme tutkimusmenetelmä osoittautui erittäin toimivaksi. Haastattelumenetelmän ansiosta vältyimme molemminpuolisilta väärinymmärryksiltä, joita lomakehaastattelussa olisi helposti ilmennyt useammin. Haastattelemalla pystyimme selventämään tarvittavia asioita. Haastattelutilanteet sujuivat siten hyvin ja ongelmitta. Tutkimuksemme parantamiseksi olisi ollut hyvä, jos olisimme saaneet hieman enemmän myös länsimaalaista näkökulmaa tutkimukseemme, sillä tutkimuksessamme enemmistö haastateltavista olivat kehitysmaista.

Asiakaspalvelu kuuluu kiinteästi matkailuun, joka on opinnäytetyömme suurin osa-alue. Opimme näkemään asiakaspalvelua eri näkökulmista. Maahanmuuttajat toivat uuden näkökulman aiheeseen ja opimme katsomaan asiakaspalvelua eri näkökulmasta. Opinnäytetyömme tuloksia olisi hyvä hyödyntää esimerkiksi matkailualan opetuksessa, sillä näitä aiheita ei nimittäin juurikaan käsitellä. Savonlinnan kristillisen opiston opettajat ja kaikki muut maahanmuuttajien kanssa työskentelevät henkilöt hyötyvät myös tutkimus tuloksista, sillä heillä on mahdollisuus ymmärtää, miten maahanmuuttajat kokevat asiakaspalvelutilanteet.

Huomasimme haastatteluista, että osa maahanmuuttajista kärsi yksinäisyydestä, eikä heillä ollut juurikaan kontakteja suomalaisiin. Mielestämme maahanmuuttajien ja

suomalaisten yhteistyötä olisi siis todella tärkeä saada lisättyä. Savonlinnasta löytyy varmasti ihmisiä, jotka haluaisivat luoda kontakteja maahanmuuttajiin ja päinvastoin. Täten voitaisiin myös nopeuttaa maahanmuuttajien kotouttamisprosessia. Jatkokehitysideana ehdotammekin toiminnallista opinnäytetyötä, jossa maahanmuuttajien ja savonlinalaisten välille luotaisiin yhteistyötä. Aihe on niin laaja, että sitä voi lähteä viemään eteenpäin monin eri tavoin. Tällainen toiminnallinen opinnäytetyö soveltuisi hyvin esimerkiksi sosiaali- tai matkailualan opiskelijalle. Toisena jatkokehitysideana ehdotamme, että samankaltainen tutkimus tehtäisiin uudestaan esimerkiksi 10 vuoden kuluttua, jossa tutkittaisiin, onko tilanne muuttunut.

Opinnäytetyön tutkimuksen tekeminen oli meille mielenkiintoinen mahdollisuus, sillä olemme todella kiinnostuneita vieraista kulttuureista ja ulkomaalaisten ihmisten tapamisesta. Opimme paljon suvaitsevaisuudesta, erilaisuuden hyväksymisestä ja siitä, että ihmisten näkemykset samoista asioista voivat vaihdella suuresti. Pääsimme todella lähelle maahanmuuttajia ja heidän näkemyksiään Suomesta ja sen tarjoamasta asiakaspalvelusta. Maahanmuuttajista huokui syvä kiitollisuus, joka muistutti meitä siitä, kuinka meidän tulisi arvostaa sitä mitä meillä täällä on.

LÄHTEET

Alonen, Karoliina & Kolehmainen, Marja 2009. Monikulttuurinen kohtaaminen-ohjeita viranomaisille. Humanistinen ammattikorkeakoulu Tornion kampus. Kansalaistoiminnan- ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5133/Alonen_Karoliina.pdf?sequence=1. Päivitetty 11/2009. Luettu 20.03.2014.

BBC 2014. Reasons for globalisation. WWW-dokumentti. http://www.bbc.co.uk/schools/gcsebitesize/geography/globalisation/globalisation_rev2.shtml. Päivitetty 23.04.2014. Luettu 23.04.2014.

Euroopan rasismien ja muukalaispelon seurantakeskus 2005. Majorities' Attitudes Towards Minorities. PDF-dokumentti. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/146-EB2005-summary.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 23.5.2014.

Hallikainen, Minna 2011. Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina: ”Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä”. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosionomin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26407/Hallikainen_Minna.pdf?sequence=1. Päivitetty 07.03.2011. Luettu 20.03.2014.

Hammar-Suutari, Sari 2009. Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomais-toiminnan etnografia. Joensuun Yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-219-303-2/urn_isbn_978-952-219-303-2.pdf. Päivitetty 23.11.2009. Luettu 20.03.2014.

Harisalo, Risto & Miettinen, Ensio 2000. Globalisaatio - avoin vai suljettu maailma. Helsinki: Art House Oy.

Helsingin kaupunki 2014a. Infopankki. Pakolainen. WWW-dokumentti.
<http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/pakolainen>. Päivitetty 17.3.2014.
Luettu 18.3.2014.

Helsingin kaupunki. 2014b. Infopankki. Turvapaikanhakija. WWW-dokumentti.
<http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija>. Päivitetty
17.3.2014. Luettu 18.3.2014.

Hirsjärvi, Sirkka, Remus, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Huovinen, Erja, Miettinen, Jenna & Miettinen, Suvi 2011. Kohtaaminen maahanmuuttajatyössä: Tietopaketti opiskelijan ohjauksen välineeksi. Savonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26516/Huovinen_Erja_Miettinen_Jenna_Miettinen_Suvi.pdf?sequence=1. Päivitetty 15.03.2011. Luettu 20.03.2014.

Infopankki 2014a. Turvapaikanhakija. WWW-dokumentti.
<http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija>. Päivitetty
17.3.2014. Luettu 18.3.2014.

Infopankki 2014b. Pakolainen. WWW-dokumentti.
<http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/pakolainen>. Päivitetty 17.3.2014.
Luettu 18.3.2014.

Internationalskills 2014. Hyvä asiakaspalvelu ja oma kulttuuri. WWW-dokumentti.
<http://www.internationalskills.net/?p=130>. Päivitetty 13.08.2014. Luettu 13.08.2014.

Jaakkola, Magdalena 2005. Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin vuosina 1987-2003. Työministeriö. PDF-dokumentti.
[http://www.supo.fi/intermin/images.nsf/files/8d4e48936a3f993dc22573b4004fa221/\\$file/tpt286_suomalaisten_suht_maamuu.pdf](http://www.supo.fi/intermin/images.nsf/files/8d4e48936a3f993dc22573b4004fa221/$file/tpt286_suomalaisten_suht_maamuu.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 23.5.2014.

Jaakkola, Magdalena 2009. Maahanmuuttajat suomalaisten näkökulmasta 1987-2007. Helsingin kaupungin tietokeskus. PDF-dokumentti.

http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/09_02_19_tutkimus_jaakkola.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 23.5.2014.

Jasinskaja-Lahti, Inga & Liebkind, Karmela & Vesala, Tiina 2002. Rasismi ja syrjintä Suomessa maahanmuuttajien kokemuksia. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Jokinen, Tarja, Heinämaa, Lea & Heikkonen, Iris 2000. Tervetuloa asiakas. Helsinki: Oy Edita Ab.

Joronen, Mikko & Salonen, Annamari 2005. Rasismi ja etninen syrjintä – ajatuksia ja tekoja. Teoksessa Salonen, Annamari & Villa, Susan (toim.) Rasismi ja etninen syrjintä Suomessa 2005. Helsinki: Ihmisoikeusliitto ry, 15-73.

Kanervo, Sari & Saarinen, Tiina 2004. Kulttuurit keskuudessamme. Turun kulttuuri-keskus.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.2.2014.

Leitzinger, Antero 2008. Ulkomaalaiset Suomessa 1812-1972. Tampere: East-West Books Helsinki.

Lepola, Outi 2000. Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lepola, Reija & Pulkkinen, Irma & Raivio, Liisa & Selinheimo, Raili & Sulkanen, Linnea 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY.

Liebkind, Karmela (toim.) 2000. Monikulttuurinen Suomi. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Maahanmuuttovirasto 2013a. Turvapaikan hakeminen. WWW-dokumentti.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen. Päivitetty
19.9.2013. Luettu 21.5.2014.

Maahanmuuttovirasto 2013b. Vuonna 2013 Suomen kansalaisuuden sai 9292 henkilöä. WWW-dokumentti.
http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/vuonna_2013_suomen_kansalaisuuden_sai_9_292_henkiloa_50478. Päivitetty 19.9.2013.
Luettu 14.5.2014.

Maahanmuuttovirasto 2014a. Paluumuuttajat. WWW-dokumentti.
<http://www.migri.fi/paluumuutto>. Päivitetty 26.3.2014. Luettu 21.5.2014.

Maahanmuuttovirasto 2014b. Suomessa vakinaisesti asuvat ulkomaalaiset 31.12.2013. PDF-dokumentti.
http://www.migri.fi/download/50367_Suomessa_asuvat_ulkomaalaiset_2013_fi.pdf?536c888892fbd088. Ei päivitystietoa. Luettu 14.6.2014.

Muukkonen, Sari 2014. Sähköpostiviesti 6.8.2014. Toimistosihtööri. Itä-Suomen maistraatti.

Pakolaisneuvonta ry 2013. Turvapaikan hakijan asema Suomessa. WWW-dokumentti.
<http://www.pakolaisneuvonta.fi/?lid=66>. Päivitetty 1.8.2013. Luettu 25.6.2014.

Pakolaisneuvonta ry 2014. Käsitteitä. WWW-dokumentti.
http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106&lang=suo. Ei päivitystietoa.
Luettu 21.5.2014.

Pitkänen, Pirkko 2003. Erilaisia mutta samanarvoisia: kohti toimivaa monikulttuurisuutta. Teoksessa Simola, Raisa & Heikkinen, Kaija (toim.) Monenkirjava rasismi. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy, 259-272.

Pitkänen, Pirkko & Kouki, Satu 1999. Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaisytyössä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Pointti 2014. Tervetuloa Pointti- Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa-hankkeen sivuille! WWW-dokumentti. <http://pointti.eu/fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.5.2014.

Punainen risti 2014. Rasismi perustuu pelkoon ja tietämättömyyteen. WWW-dokumentti. <http://www.eirasismille.fi/mita-on-rasismi>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.5.2014.

Puuronen, Vesa 2003. Arkipäivän rasismi Suomessa. Teoksessa Simola, Raisa & Heikkinen, Kaija (toim.) Monenkirjava rasismi. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy, 259-272.

Rikoslaki 39/1889. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L11>. Päivitetty 11.4.2014. Luettu 21.5.2014.

Ruotsalainen, Kaija 2013. Väestö vanhenee – heikkeneekö huoltosuhde? Tilastokeskus. WWW-dokumentti. https://www.stat.fi/tup/vl2010/art_2013-02-21_001.html. Päivitetty 21.2.2013. Luettu 23.5.2014.

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Santavuori, Mervi 2009. Kippis, roiskeläppäpizza ja nokkavat naiset- ulkomailla asuvien matkailijoiden kokemuksia Suomesta. PDF-tiedosto. Ei päivitystietoa. Luettu 20.3.2014.

Savonlinnan kaupunki 2011a. Maahanmuuttajapalvelut. <http://www.savonlinna.fi/asukas/perusturva/maahanmuuttajapalvelut>. WWW-tiedosto. Ei päivitystietoa. Luettu 6.8.2014.

Savonlinnan kaupunki 2011b. Savonlinnan kaupungin Maahanmuuttajien Kotouttamisohjelma 2011-2014. PDF-tiedosto. http://www.savonlinna.fi/filebank/4841-Kotouttamisohjelma_2011-2014.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 7.2.2014.

Savonlinnan kristillinen opisto 2014. WWW-dokumentti.

<http://www.sko.fi/index.html>. Päivitetty 22.04.2014. Luettu 22.04.2014.

Savonmaa 2013. Savonlinna kansainvälistyy pikkuhiljaa. WWW-dokumentti.

http://www.savonmaa.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=8485&catid=4&Itemid=3. Päivitetty 13.11.2013. Luettu 7.8.2014.

Sisäasiainministeriö. Puhumalla paras - ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. PDF-dokumentti.

[http://www.supo.fi/intermin/biblio.nsf/7B320EC58B779A73C225742F003F85CD/\\$file/012008.pdf.pdf](http://www.supo.fi/intermin/biblio.nsf/7B320EC58B779A73C225742F003F85CD/$file/012008.pdf.pdf). Päivitetty 02.06.2014. Luettu 04.06.2014.

Sisäministeriö 2014a. Maahanmuuttopolitiikka. WWW-dokumentti.

<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.5.2014.

Sisäministeriö 2014b. Mikä yhdenvertaisuus.fi? WWW-dokumentti.

<http://www.yhdenvertaisuus.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.5.2014.

Tilastokeskus 2002. Muuttoliike on asunnonvaihtoa. WWW-dokumentti.

http://www.stat.fi/tup/tieto aika/tilaajat/ta_10_02_nieminen.html. Päivitetty 15.10.2002. Luettu 23.5.2014.

Tilastokeskus 2011. Kuka on maahanmuuttaja? WWW-dokumentti.

https://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html. Päivitetty 15.2.2011. Luettu 7.8.2014.

Tilastokeskus 2012. Ulkomaalaiset ja siirtolaisuus 2012. PDF-dokumentti.

http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yvrm_ulsi_201200_2013_9847_net.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 13.6.2014.

Tilastokeskus 2013. Savonlinna – Nyslott. WWW-dokumentti.

<http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/740.html>. Päivitetty 28.11.2013. Luettu 7.2.2013.

Tilastokeskus 2014a. Maahanmuutto ja sen voitto kasvoivat vuotta aiemmasta.

http://www.stat.fi/til/muutl/2013/muutl_2013_2014-04-29_tie_001_fi.html. Päivitetty 29.4.2014. Luettu 26.6.2014.

Tilastokeskus 2014b. Väestö syntymämaan, kansalaisuuden ja äidinkielen mukaan 31.12.2013. WWW-dokumentti.

https://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak_2013_2014-03-21_kuv_004_fi.html. Päivitetty 21.3.2014. Luettu 26.6.2014.

Tuunanen, Tommi 2014. Haastattelu 16.04.2014. Rehtori. Savonlinnan kristillinen opisto.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Viitala, Mari 2008. Asiakaspalveluprosessikuvauksen laatiminen Sonecta Oy:lle tuote-myyntin asiakaspalveluun. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Opinnäytetyöraportti. WWW-dokumentti.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/9102/Viitala.Mari.pdf?sequence=2>. Päivitetty 22.08.2013. Luettu 14.08.2014.

Väestöliitto 2014. Maahanmuuttajat. WWW-dokumentti.

http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-jalinkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/. Ei päivitystietoa. Luettu 7.2.2014.

Yhdenvertaisuuslaki 21/2004. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>. Päivitetty 20.2.2009. Luettu 20.5.2014.

Asiakaspalvelu maahanmuuttajien silmin
Customer service in the eyes of immigrants

Perustiedot / Basic information

1. Kerro itsestäsi seuraavat tiedot / Tell us, please, following information

Ikä / Age

Sukupuoli / Gender

Kansallisuus / Nationality

Siviilisääty / Marital status

Uskonto / Religion

Lähtömaa / Home country

Koulutus tai ammatti / Education or occupation

Opiskelija, työntekijä, työtön, muu mikä? / Student, employee, unemployed, other?

Kuinka kauan asunut Suomessa? / How long have you lived in Finland?

Miksi muutit Suomeen? / Why did you move to Finland?

Suomeen saapuminen / Arrival to Finland

2. Miltä sinusta tuntui kun saavuit Suomeen? Onko mielesi muuttunut?

What did you think when you arrived to Finland? Have you changed your mind?

3. Oliko saapuminen Suomeen erilainen kuin odotit?

Was the arrival to Finland different than you had expected?

4. Mitä palveluja käytit ja miltä sinusta tuntui ensimmäiset asiakaspalvelutilanteet Suomessa?

What services did you use and how did you feel about customer service situations in Finland at first?

Asiakaspalvelu Suomessa / Customer service in Finland

5. Minkälaiseksi sinä kuvittelit suomalaisen asiakaspalvelun ennen kuin sinä muutit Suomeen?

How did you imagine the Finnish customer service before moving here?

6. Oletko nyt suomalaisesta asiakaspalvelusta toista mieltä?

Did you change your mind about the Finnish customer service?

7. Mikä oli asiakaspalvelutilanteessa helppoa kun saavuit Suomeen?

What was easy in customer service situations when you arrived in Finland?

8. Mikä oli asiakaspalvelutilanteessa vaikeaa kun saavuit Suomeen?

What was difficult in customer service situations when you arrived in Finland?

9. Mitkä ovat suurimmat erot suomalaisessa asiakaspalvelussa verrattuna sinun kotimaahasi?

What are the biggest differences in Finnish customer services compared to your country or culture?

Asiakaspalvelu Savonlinnassa / Customer service in Savonlinna

10. Minkälaisia hyviä kokemuksia sinulla on ollut asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa?

What kind of good experiences have you had in customer services in Savonlinna?

11. Minkälaisia huonoja kokemuksia sinulla on ollut asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa?

What kind of negative experiences have you had in customer services in Savonlinna?

Monisivuinen liite

12. Tuntuuko sinusta että sinua kohdellaan eri tavalla kuin suomalaisia Savonlinnassa (esimerkiksi ulkonäön perusteella)? Miten? Miltä se sinusta tuntuu?

Do you feel that you are being treated differently than the Finnish people in Savonlinna? How? How does it feel?

13. Tuntuuko sinusta että eri maalaisia kohdellaan eri tavalla Savonlinnassa?

Do you think that different nationalities are being treated differently in Savonlinna?

14. Kohdellaanko sinua eri tavalla kun suomenkielentaitosi on parempi?

Are you being treated differently now when your Finnish is better?

15. Yrittääkö asiakaspalvelija puhua sinulle englanniksi jos et ymmärrä?

Does a customer service worker speak English to you if you don't understand?

16. Tuntuuko sinusta, että sinua ymmärretään asiakaspalvelutilanteessa Savonlinnassa?

Do you feel like you are being understood in customer service situations in Savonlinna?

17. Oletko sinä jäänyt saamatta palvelua kieliongelmiensa takia Savonlinnassa? Jos kyllä, mitä palveluja, kuinka usein?

Has there been any situations when you didn't get any services because of the language barrier? If yes, which services and how often?

18. Tuntuuko sinusta, että sinua kohdellaan oikein asiakaspalvelutilanteissa Savonlinnassa? Minkälaisissa asioissa? Miksi?

Do you feel like you are being treated properly/right in customer service situations in Savonlinna? Where and why?

Kehitysehdotukset / Improvement proposals

19. Minkälainen Savonlinnan asiakaspalvelu sinun mielestäsi on nyt?

What is the customer service like in Savonlinna at the moment?

20. Miten asiakaspalvelu Savonlinnan alueella voisi kehittyä?

How customer service could improve in the area of Savonlinna?

21. Mitä sinä toivoisit enemmän asiakaspalvelijalta Savonlinnassa?

Is there anything you wish that customer service workers in Savonlinna would do more?

22. Olisiko sinulla joku kehittämisidea Kristillisen opiston asiakaspalvelulle?

Do you have any development ideas for the customer service in Kristillinen opisto?

23. Haluatko kertoa vielä jotakin?

Would you like to tell anything else?