



**SAVONIA**

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

# KIELITAIDON MERKITYS ASIAKASPALVELUSSA

Case If Vahinkovakuutusyhtiön Korvauspalvelu

TEKIJÄ: Riikka Ulmanen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Riikka Ulmanen	
Työn nimi Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa, Case: If Vahinkovakuutusyhtiön Omaisuuskorvauspalvelu	
Päiväys	26.3.2015
Sivumäärä/Liitteet	46
Ohjaaja(t) Pentti Mäkelä, Minna Tarvainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Leena Puranen, If Omaisuuskorvauspalvelu	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää If Vahinkovakuutusyhtiön Omaisuuskorvaus- ja Rakennuskorvauspalvelun henkilöstön näkemyksiä ja kokemuksia kielitaidon merkityksestä asiakaspalvelutyössä. Tarkoituksena oli selvittää muun muassa henkilöstön kielitaidollinen nykytilanne ja millaisia hyötyjä, haittoja ja mahdollisia haasteita vieraalla kielellä palveleminen tuo työhön. Teoriaosassa selvitetään asiakasviestinnän ja kielitaidon käsitteitä sekä niiden vaikutusta liiketoimintaan ja asiakaspalveluun. Lisäksi teoriassa sivutaan hieman Suomen kielipolitiikkaa ja tutkimustyön keskeisiä käsitteitä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisten eli kvalitatiivisten menetelmien avulla. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelulla ja sitä analysoitiin kvalitatiivisten menetelmien avulla. Aineiston analysoinnin apuvälineenä käytettiin koodausta. Tutkijalla oli myös mahdollisuus havainnoida tutkimuskenttää oman työkokemuksensa kautta. Haastattelut toteutettiin vuoden 2014-2015 joulutammikuun aikana tutkijan oman työn ohessa. Kerätty aineisto tallennettiin ja litteroitiin kirjalliseen muotoon, jotta sen kokonaisvaltainen analysointi helpottuisi. Tutkimusaiheen kannalta katsottiin tarpeelliseksi keskittyä korvauspalvelussa jo olemassa olevaan kielitaitoon, joten haastateltaviksi valittiin eivätkään tavalla 7 henkilöä, jotka palvelevat suomen lisäksi toisella vieraalla kielellä. Vertailun vuoksi valittiin myös 1 työntekijä, joka ei vielä palvele suomen lisäksi muulla kielellä.</p> <p>Vastausten perusteella erikoiskäsittelijöillä on runsaasti kielitaitoa, joka ei vielä ole käytössä tai jota ei hyödynnetä. Toisella kielellä palvelevia asiakaspalvelijoita on liian vähän kielten tarpeeseen nähden ja heitä toivotaankin lisää. Esteenä toisella kielellä palvelemiseen voivat olla esimerkiksi oma henkinen kynnys kielen käytölle ja kertauksen tai koulutuksen puute. Lisäkoulutuksen tai kertauksen avulla työntekijät voisivat saada kielen käyttöön luontevuutta ja vahvuutta. Ruotsin ja varsinkin englanninkielistä asiakasviestintää tulisi lisätä tarjoamalla asiakkaille esimerkiksi lisää kirjallista materiaalia vakuutusasioista. Kielitaidon katsottiin olevan hyödyllistä, mutta vieraalla kielellä palvelemisen koettiin lisäävän työn kuormittavuutta.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella pohdittiin kehitysehdotuksia, miten yhtiö voi olla omalta osaltaan vaikuttamassa kielitaidon hyödyntämisessä ja ylläpitämisessä esimerkiksi kirjallisen viestinnän lisäämisen ja työntekijöiden rohkaisemisen ja aktiivisen tukemisen kautta. Tutkimuksen yhteenvedossa käydään läpi tutkimuksen tuloksia ja niiden luotettavuutta. Lisäksi pohdintaosiossa tarkastellaan tutkijan omia mietteitä tutkimuksen onnistumisesta ja tutkimustyötä prosessina.</p>	
Avainsanat asiakasviestintä, viestintä, asiakaspalvelu, kielitaito, puhelinpalvelu	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Riikka Ulmanen			
Title of Thesis The significance of language skills in customer service – If Property Claims			
Date	the 26 of March 2015	Pages/Appendices	46
Supervisor(s) Pentti Mäkelä, Minna Tarvainen			
Client Organisation /Partners Leena Puranen, If Omaisuuskorvauspalvelu			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this study is to define the opinions of the Property and Building Claims staff about the significance and importance of language skills in customer service. The study investigates the staff's viewpoints and experiences about the significance of language skills and its impact on their daily work and duties through theme interviews. The primary aim is to clarify the present situation and demand for language skills as well as the possible benefits, disadvantages and challenges that the use of language skills creates on one's work. In this research, the theory concerns the concepts of customer communication and language skills and their impact on business operations and consequently on customer service. In addition, the theory touches briefly Finland's language policy and the central concepts of research work.</p> <p>The research was executed by using qualitative methods and the research material was collected through interviewing the staff. The interviews were conducted during December 2014 and January 2015. After the interviews the gathered research material was lettered in written form and analysed with the help of coding. The researcher was also able to observe the facts and circumstances of the research subject through her work experience. The main purpose of the study was to concentrate on the existing language skills and therefore the interviewees were selected by non-random sampling. There were 7 persons who serve customers with Swedish or English besides Finnish. One of the interviewees served customers only with Finnish.</p> <p>Based on the research material findings, there are lots of language skills in the Property Claims that are not in use or exploited yet. In comparison with the demand there are not enough customer servants who could serve customers with a foreign language. Obstacles for this can be for example the servant's own inhibitions or lack of language skills revision or training. With the help of training and revision the employees can gain courage and learn to use the foreign language in question more naturally in occupational use. Swedish and especially English customer communication should be increased for instance by offering the customers written material of the insurance matters. The language skills were experienced beneficial in some cases but they also increase the amount of work.</p> <p>Ideas for improvement such as how the company itself can contribute to the usage and exploitation of language skills were derived from the research results. At last the summary presents the results of the study and its reliability. Furthermore, the research workers own reflections and research work are summarized.</p>			
Keywords customer communication, communication, customer service, language skills, telephone service			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	TAUSTAA .....	8
2.1	If Vahinkovakuutusyhtiö Oy .....	8
2.2	If Omaisuuskorvauspalvelu .....	9
3	VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ .....	10
3.1	Sanallinen viestintä .....	10
3.2	Sanaton viestintä .....	11
3.3	Viestintä asiakaspalvelutilanteessa .....	11
3.3.1	Vuorovaikutus palvelun laadun määrittelijänä .....	12
3.3.2	Onnistunut asiakasviestintä .....	13
3.4	Puhelinkommunikaatio .....	14
3.4.1	Kuunteleminen .....	15
3.5	Sähköinen viestintä vuorovaikutuksen välineenä .....	16
3.6	Vuorovaikutus ja viestintä kansainvälisellä tasolla .....	17
4	VIERAAT KIELET JA KIELITAITO .....	18
4.1	Vieraat kielet Suomessa .....	19
4.2	Suomen kielipolitiikka .....	19
4.3	Kielitaito Suomessa .....	20
4.4	Vieraat kielet ja kielitaito liiketoiminnassa .....	21
4.4.1	Vieraat kielet ja kielitaito suomalaisessa liiketoiminnassa .....	22
4.4.2	Kielitaito kilpailuetuna .....	23
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN RAKENNE .....	24
5.1	Tutkimusmenetelmät .....	24
5.1.1	Tapaustutkimus eli case-tutkimus .....	25
5.2	Tutkimuksen rakenne .....	25
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	27
6.1	Haastatteluiden toteutus .....	27
6.2	Otanta .....	27
6.3	Aineiston kokoaminen .....	28
7	ANALYSOINTI TEEMOITTAIN .....	29
7.1	Haastateltavien taustat .....	29

7.2	Kielitaito korvauspalvelussa.....	30
7.3	Kielitaidon vaikutus työhön .....	32
7.4	Kielten tarpeellisuuden muutos .....	35
8	YHTEENVETO.....	38
8.1	Tutkijan oma työ.....	38
8.2	Tulokset .....	38
8.3	Pohdintaa .....	40
8.4	Oma oppiminen ja prosessi.....	41
8.5	Kehitysideoita .....	42
	LÄHTEET .....	43
	LIITE 1 .....	46

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyö käsittelee kielitaidon merkitystä asiakaspalvelussa. Johdannossa käydään läpi tutkimuksen taustaa ja sen tavoitteita sekä esitellään kohdeorganisaatio. Lopuksi johdannossa esitellään opinnäytetyön runko.

If Vahinkovakuutusyhtiön korvauspalvelussa ei ole aikaisemmin tutkittu kielitaidon merkitystä asiakaspalvelutyössä. Huomasin kuitenkin heti työpaikkaa hakiessani, että kielitaito on työssä tärkeässä roolissa, sillä vahinkoasioita tulee niin suomen, ruotsin kuin englannin kielillä. Ruotsin- ja englanninkielentaito ei ollut varsinaisesti vaatimuksena töitä hakiessani, mutta niiden katsottiin olevan suureksi eduksi. Opinnäytetyötä aloittaessani olin työskennellyt If Vahinkovakuutusyhtiön omaisuuskorvauspalvelussa yhden kesän kesätöissä, muutaman kuukauden tuntityöntekijänä ja noin vuoden täysipäiväisenä määräaikaisena työntekijänä. Minulle tulee työssäni viikottain useita vahinkoilmoituksia ruotsin ja englannin kielillä sekä puhelimitse että internetin välityksellä, joten opinnäytetyön aihetta pohtiessani kielitaidon merkityksen tutkiminen tuntui luontevalta ja käytännönläheiseltä valinnalta.

Olen kokenut kielitaidon merkityksen nykypäivänä hyvinkin tärkeäksi, sillä Suomessa asuu yhä enemmän ulkomaalaistaustaisia henkilöitä, jotka tarvitsevat asiakaspalvelua jollain muulla kuin suomen kielellä. Ehdotin tutkimuksen aihetta työnantajalleni ja sain luvan toteuttaa tutkimuksen omalla työpaikallani. Tutkimuskehityksen sain hyvin pitkälti määritellä itse mutta tutkimuksen pääteemoja pohdittiin myös yhteistyössä työnantajan kanssa.

Opinnäytetyössä tutkitaan kielitaidon ja vieraiden kielten merkitystä If Vahinkovakuutusyhtiön Privaten eli yksityisasiakkaiden Omaisuus- sekä Rakennuskorvauspalvelussa, jolloin tutkimusongelmana on kielitaidon merkityksen selvittäminen asiakaspalvelutyössä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää korvauspalvelussa työskentelevien asiakaspalvelijoiden mielipiteitä kielitaidon merkityksestä sekä siitä, millaisia hyötyjä, haasteita ja mahdollisia haittoja työntekijät ovat toisella kielellä palvellessaan kokeneet. Lisäksi tutkimuksen kautta pyritään selvittämään, mitä kieliä korvauspalvelussa tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa sekä voiko yhtiö mahdollisesti motivoida työntekijöitä asiakaspalveluun muulla kuin suomen kielellä. Lopuksi tutkimustulosten kautta määritellään muutamia kehitysehdotuksia, joiden avulla yhtiö voi rohkaista työntekijöitään palvelemaan asiakkaita suomen lisäksi toisella kielellä.

Opinnäytetyö koostuu pääasiassa kolmesta osasta, johdannosta, teoriasta ja varsinaisesta tutkimustyöstä sekä sen raportoinnista. Näiden osien jälkeen tehdään vielä yhteenvedo koko raportista, jossa tiivistetään opinnäytetyön johtopäätökset sekä tarkastellaan opinnäytetyölle asetettujen tavoitteiden täytymistä. Yhteenvedossa on lisäksi tarkoitus pohtia kriittisesti tutkimustulosten varjopuolia ja luotettavuutta.

Teoria on jaoteltu kahteen osaan. Aluksi teoriassa käsitellään asiakaspalvelun viestintää ja vuorovaikutusta yleisesti. Tarkoituksena on luoda kattava kokonaiskuva siitä, millaisista vuorovaikutuksellisista ja viestinnällisistä toiminnoista asiakaspalvelu koostuu. Toinen osa koostuu vieraiden kielten ja

kielitaidon käsitteistä. Lisäksi teorian kautta pyritään hahmottamaan Suomessa vallitsevaa kielellistä osaamista sekä mitä kielitaito ja vieraiden kielten tuntemus on.

Tutkimus toteutetaan laadullisen eli kvalitatiivisen menetelmän kautta, jolloin tutkimusaineisto koostuu If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n Omaisuuskorvauspalvelun erikoiskäsittelijöiden haastatteluista. Haastateltavat työskentelevät joko Omaisuuskorvauspalvelussa tai Rakennuskorvauspalvelussa. Toimeksiantajan toiveesta tutkimuksessa pyrittiin keskittymään Omaisuuskorvauspalvelussa olevaan kielitaitoon ja sen hyödyntämiseen, joten tästä syystä suurin osa haastateltaviksi valituista palvelee suomen lisäksi jo jollain toisella kielellä.

## 2 TAUSTAA

Kielitaidon merkitystä liiketoiminnassa ei voi nykyään vähätellä. Globalisaatio on tuonut mukanaan sen, että yritykset ympäri maailmaa tekevät yhä enenevässä määrin yhteistyötä keskenään, jolloin kielitaitoa ja kulttuurin tuntemusta tarvitaan. Monet yritykset esimerkiksi ulkoistavat toimintaansa osittain tai jopa kokonaan sinne, missä työvoima ja raaka-aineet ovat halvempia, vaikka yrityksen pääkonttori tai toimipiste jäisikin yrityksen alkuperäiseen kotimaahan. Toimintaa voi olla vaikea toteuttaa saatiikka saada kannattavaksi ilman yhteistä kieltä, jolloin yrityksen täytyy panostaa kielen ja kulttuurin osaamiseen.

Tämä globalisaation aiheuttama liikehdintä on ollut näkyvässä myös Suomessa. Suomalaiset yritykset ulkoistavat palveluitaan esimerkiksi niin, että jokin tietty tuotanto- tai palveluprosessin osa tai jopa kokonaisuus siirretään toiseen maahan. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii Liikenteen turvallisuusvirasto TraFi, joka ulkoisti osan puhelinpalveluistaan Espanjaan henkilöstöpalveluyritys Argentan kautta (Santaharju 2012, Yle www-sivut).

Toisaalta EU -jäsenyyden mahdollistama työvoiman ja ihmisten vapaa liikkuvuus on vaikuttanut myös Suomen tilastoihin sekä maahan- että maastamuuttona. Markus Rapon mukaan Suomessa maahanmuuttotrendi on lähtenyt huomattavaan kasvuun vasta 2000-luvulla, sillä aikaisemmin Suomesta on enemmän muutettu muualle paremman elämän ja tulevaisuuden toivossa. Maahanmuutto Suomessa on lähtenyt nousuun EU:n laajentumisen myötä, sillä liikkuminen EU maiden välillä on helpottunut. Vuonna 1990 vieraskielisten määrä on ollut noin 25 000 kun puolestaan vuonna 2009 vieraskielisten määrä ylitti jo 200 000 henkilön rajan. (Rapo 2011, Tilastokeskus.) Lisäksi Tilastokeskus julkaisi vuoden 2014 huhtikuussa tilaston, jonka mukaan vieraskielisten määrä ylitti jo ruotsinkielistenkin määrän Suomessa. Vieraskielisten määrä tällä hetkellä Suomessa on noin 5,4 % Suomen väestöstä. (Tilastokeskus, 2014.)

On selvää, että ihmisten siirtyessä maasta toiseen, myös heidän kielensä ja kulttuurinsa siirtyy heidän mukanaan. Tästä syystä myös asiakaspalvelussa vieraat kielet ja niiden osaaminen korostuu. Toisaalta myös eri kulttuurien vuorovaikutuskäytäntöä on hyvä tuntea ja ymmärtää. Nykyisin jo työtä hakiessa voi huomata, että usein jonkinlainen kielitaito katsotaan eduksi, ellei jopa vaatimukseksi. Pelkkä englanninkielen taito ei enää välttämättä riitä, vaan vaatimuksena saattaa olla esimerkiksi ruotsi, venäjä, ranska tai saksa. Kielitaito toimii myös joissakin tilanteissa kilpailuetuna niin yksilöiden kuin yhtiöiden kohdalla, joten siihen on syytä panostaa.

### 2.1 If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

If Vahinkovakuutusyhtiö on Pohjoismaiden johtava vahinkovakuutusyhtiö, joka toimii Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Baltian maissa. If vakuuttaa noin 3,6 miljoonaa asiakasta, jotka on luokiteltu kolmeen liiketoiminta-alueeseen: henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat ja suurasiaakkaat. Näiden liiketoiminta-alueiden lisäksi If Vahinkovakuutusyhtiö on myös tarjonnut vakuutuksia Baltian maissa henkilö- ja yritysasiakkaille vuodesta 2002 lähtien. If kuuluu muun muassa Nordean ja Man-



datum Lifen tavoin Sampo -konserniin ja se työllistää noin 6800 henkilöä 9 maassa. (Vakuutusyhtiö Ifin www-sivut, 2014.)

If perustettiin vuonna 1999, kun vahinkovakuutustoimintaa tarjoavat ruotsalainen Skandia ja norjalainen Storebrand yhdistettiin. Vuonna 2013 If Vahinkovakuutusyhtiön maksutulo oli 4,8 miljardia euroa. If Vahinkovakuutusyhtiön toimitusjohtajana sekä konserin johtajana on toiminut ruotsalainen Torbjörn Magnusson vuodesta 2002 lähtien ja yhtiön pääkonttori onkin luonnollisesti Ruotsissa. (Vakuutusyhtiö If www-sivut, 2014.)



KUVA 1. If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n logo (www.if.fi)

## 2.2 If Omaisuuskorvauspalvelu

If Vahinkovakuutusyhtiön Omaisuuskorvauspalvelussa hoidetaan henkilöasiakkaille sattuneiden omaisuusvahinkojen käsittely. Omaisuuskorvauspalvelussa käsitellään irtaimiston, rakennuksen, seuraläinten ja henkilöasiakkaiden metsien vahinkoasioita. If hoitaa Pohjoismaissa noin 1,4 miljoonaa vahinkoasiaa vuosittain ja yli puolet niistä hoidetaan 24 tunnissa (Vakuutusyhtiö If www-sivut, 2014). Henkilöasiakas voi ilmoittaa vahingosta joko internetin tai puhelimen välityksellä, jolloin vahinkoasia otetaan hoitoon saman tien jossakin Ifin kolmesta Omaisuuskorvauskeskuksesta: Kuopiossa, Tampereella tai Turussa.

Ifillä on neljä ydinarvoa, jotka näkyvät myös Omaisuuskorvauspalvelun toiminnassa. Nämä ydinarvot ovat; yhteydenpito helppoa, luotettava, sitoutunut ja uudistava. Ifin asiakaslupaus on "ole huoletta, me autamme" ja omaisuuskorvauspalvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle nopeaa ja vaivatonta korvauspalvelua, joka "sujuu niin kuin pitääkin" (Vakuutusyhtiö If www-sivut, 2014). Omaisuuskorvauspalvelussa käsitellään esimerkiksi 73 % vahingoista saman tien. Tällä määritelmällä tarkoitetaan sitä, että asiakas on saanut korvauspäätöksen internetissä tehdystä vahinkoilmoituksesta 24 tunnin sisällä korvaushakemuksen käsittelyyn ottamisesta.

### 3 VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ

Ihminen kommunikoi sekä sanallisesti että sanattomasti. Vuorovaikutukselta ja kommunikoinnilta ei voi välttyä tietoteknologisen aikakauden aikana, sillä suurin osa päivittäisestä toiminnastamme perustuu jonkinlaiseen vuorovaikutukseen. Tästä syystä voidaan sanoa, että vuorovaikutus on päivittäisen elämän perusta. Vuorovaikutus voidaan määritellä muun muassa niin, että se on niiden viestien hallintaa, joilla pyritään luomaan kohteelle jonkinlainen tarkoitus tai sisältö. Toisin sanoen vuorovaikutus on tarkoituksellista kanssakäymistä osallistujien välillä, mikä tarkoittaa sitä, että vuorovaikutuksessa tulee aina olla joku osapuoli, jonka kanssa kommunikoida. (Samovar, Porter & Mcdaniel 2012, 8-9.)

Kommunikoinnista ja vuorovaikutuksesta puhuttaessa, voidaan käsitteissä havaita kahdeksan erilaista osatekijää, jotka ovat tyypillisiä vuorovaikutustilanteissa. Nämä kahdeksan tekijää ovat viestin lähettäjä, viesti, viestintä kanava, viestin vastaanottaja, vastaus tai reaktio, palaute, ympäristö sekä erilaiset häiriötekijät. Osatekijät muodostavat vuorovaikutustilanteen ja ovat osaltaan joko viemässä vuorovaikutustilannetta eteenpäin tai vaikeuttamassa sitä. (Samovar ym. 2012, 9-10.)

Asiakaspalvelun ja viestinnän merkitys korostuu niissä yrityksissä, joissa ei tuoteta mitään konkreettista tuotetta, vaan aineetonta palvelua. Kaikissa palveluissa voidaan havaita viisi niin sanottua perusominaisuutta, jotka kokonaisuudessaan muodostavat palvelun. Nämä viisi ominaisuutta ovat aineettomuus, asiakkaan osallistuttaminen palvelun tuotantoon, heterogeenisyys sekä se, ettei palveluita voi varastoida tai omistaa. Näiden lisäksi palveluiden yksi ominaisuus on se, että niitä kulutetaan samanaikaisesti kuin niitä tuotetaan (Valvio 2010, 45). Palvelutilanteessa ovat läsnä sekä asiakaspalvelija että asiakas, jolloin vuorovaikutuksella ja viestinnällä on tärkeä rooli palvelun laadun kokemisessa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 22-23.)

Jokainen yksilö oppii kommunikoimaan oman kulttuurinsa kautta ja näin ollen jokaisella yksilöllä on edustamalleen kulttuurille tyypillinen tapansa ymmärtää erilaista sanallista ja sanatonta viestintää. Kun henkilö on vuorovaikutuksessa saman kulttuurin jäsenen kanssa, on kommunikointi usein helppoa, sillä molemmilla käsitys vuorovaikutuksesta ja kielestä määrittyy saman kulttuuritaustan myötä. Toisaalta kuitenkin jo saman kulttuurin sisällä on erimielisyyksiä esimerkiksi eri sanojen tarkoitukselta ja merkitykseltä. Kulttuuritaustasta huolimatta jokainen ihminen muovaa oman näkemyksensä viestistä omien henkilökohtaisten kokemusten, uskomusten, arvojen ja odotusten ja muiden samankaltaisten tekijöiden kautta (Lucas 2011, 96). (Samovar ym. 2012, 269.)

#### 3.1 Sanallinen viestintä

Ihmiset kokevat yhteyttä toistensa kanssa yhteisen kielen kautta, sillä sanojen kautta ihminen ilmaisee ja luo uusia kokemuksia. Yksilön omat uskomukset, asenteet ja näkökulmat heijastuvat keskustelun toiselle osapuolelle sanojen kautta ja samalla sanat ilmaisevat ja määrittelevät kulttuurista todennukaisuutta. Sanat ovat välttämättömiä ajatusten muodostumiselle, sillä sanojen kautta ihminen

pystyy määrittelemään sen, miten hän kokee ympärillä olevan todellisuuden. (Samovar ym. 2012, 272.)

Kieltä voidaan pitää erilaisina koodeina tai systeemeinä, joista jokaisella on erilainen rakenne, kieloppi ja sanasto. Kielen käytöstä käytetään termejä ”kommunikaatio” tai ”diskurssi”. Näiden määrittelyjen mukaan kieli on sidottu johonkin tiettyyn aikaan, paikkaan ja ympäristöön. Kieli on viestintää ja vuorovaikutusta, jonka avulla erilaiset yhteisöt siirtävät tietoa viestien muodossa toisilleen ja rakentavat merkitystä. (Johansson ja Pyykkö 2005, 10.)

### 3.2 Sanaton viestintä

Lausutut sanat voivat olla joissain tapauksissa harhaanjohtavia ja epäluotettavia. Sanatonta viestintää on vaikeampi hallita, minkä tähden se on usein luotettavampi mittari sille, minkälaisia tunteita ja mielipiteitä sanojen takana todellisuudessa on. Esimerkiksi kansainvälisen liiketoiminnan parissa sanattomalla viestinnällä on suuri merkitys. Eteen voi joskus tulla tilanteita, jolloin keskustelu ei etene kielimuurin tai liian niukan kielitaidon takia, jolloin viesti voidaan saada perille sanattoman viestinnän kautta esimerkiksi erilaisten eleiden ja ilmeiden perusteella. (Maude 2011, 84.)

Sanattomalla viestinnällä tarkoitetaan kaikkea sitä kehonkieltä, jota ihminen käyttää kommunikoissaan. Ihminen käyttää sanatonta viestintää muun muassa katseen, ilmeiden, eleiden, asentojen, liikkeiden, äänenpainon ja puhutavan kautta. Ihminen havainnoi ja puntaroi puhujan mielipidettä, olotila ja esimerkiksi sanojen luotettavuutta tarkkailemalla puhujan sanatonta viestintää. (Pesonen ym. 2002, 107.) Vuorovaikutuksessa olevien osapuolten on tärkeä huomioida se, että myös sanattoman viestinnän parissa kulttuuritaustat määrittelevät pitkälti sen, millaista sanatonta viestintää kukin henkilö käyttää ja miten hän sitä tulkitsee. Sanattoman viestinnän kulttuurierot voivat vaikuttaa osaltaan niin, että joissain tilanteissa epäasiallinen sanaton viestintä saattaa johtaa jopa toisen osapuolen loukkaamiseen. (Samovar ym. 2012, 15.) Sen tähden on tärkeää ymmärtää myös eri kulttuurien sanattoman viestinnän normeja ja eroja.

Yhtiö voi saada selville ja arvioida tietyn asiakasryhmän mielipiteitä ja tunteita tietystä tuotteesta tai palvelusta seuraamalla kohderyhmänsä sanatonta viestintää. Kun toimitaan kansainvälisen liiketoiminnan alueella, voivat viestin tarkoitusperät joissain tapauksissa kadota esimerkiksi tulkauksen myötä mutta myös eri kulttuurien viestinnällisten eroavaisuuksien perusteella. (Maude 2011, 85, 86.)

### 3.3 Viestintä asiakaspalvelutilanteessa

Kaikki ne organisaation työntekijät, jotka kohtaavat asiakkaan esimerkiksi kasvokkain, puhelimen välityksellä tai sähköisesti kuten sähköpostin välityksellä, ovat asiakaspalvelijoita. Ne henkilöt, jotka ovat vastuussa sellaisen informaation tuottamisesta, joka luo asiakkaalle mielikuvan organisaation palvelun laadusta ja luotettavuudesta ovat puolestaan välillisiä asiakaspalvelijoita. Asiakasviestintä

on loppujen lopuksi kokonaisvaltaista viestintää, joka sisältää asiakaskeskustelujen ohella kaiken sen tiedon, joka on asiakkaan saatavilla. (Pesonen ym. 2002, 64-65.)

Dialogin eli vuoropuhelun tärkeys asiakasviestinnässä on korostunut viimeisten vuosikymmenten aikana. Useat organisaatiot pyrkivät korostamaan vuorovaikutteisuutta asiakaspalvelutilanteissa, jolloin enää ei tarjota asiakkaalle sitä, mitä yritys olettaa asiakkaiden haluavan, vaan käydään mieluummin tasavertaista keskustelua asiakkaan kanssa hänen toiveistaan ja tuotetaan palvelua ja tietoa niiden mukaan. Asiakaspalvelutilanteissa käytettävä kommunikaatio -sana onkin peräisin latinan sanasta "communis", joka tarkoittaa yhteistä. Tavoitteena on siis saada molempien osapuolien ajatukset yhteisiksi. (Pesonen yms 2002, 67.)

### 3.3.1 Vuorovaikutus palvelun laadun määrittelijänä

Vuorovaikutus asiakkaan ja asiakaspalvelijan eli palvelun tarjoajan kanssa määrittelee hyvin pitkälti sen, miten asiakas kokee saamansa palvelun laadun. Palveluiden aineettomuus aiheuttaa sen, että palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat samaan aikaan, jolloin vuorovaikutuksen kautta voidaan vaikuttaa asiakkaan kokeman palvelun laadun tasoon. Näin ollen ne henkilöt, jotka kohtaavat asiakkaan palvelutilanteessa ja suorittavat palvelun, antavat asiakkaalle konkreettisen mielikuvan kyseisestä palvelusta. (Pesonen ym. 2002, 44.)

"Asiakaspalvelun tehtävä on saada asiakas tyytyväiseksi, kokemaan laatua ja tuntemaan, että hän saa asiantuntevaa, luotettavaa, nopeata ja juuri hänen henkilökohtaisiin ongelmiinsa tai tiedon tarpeisiinsa paneutuvaa palvelua" (Pesonen ym. 2002, 59).

Robert Lucasin mukaan asiakaspalvelun ammattilaisen tehtävä on palvella asiakkaita tasavertaisesti mutta yhtäläillä tehokkaasti. Yrityksen pyrkimyksenä tulisi olla sellaisen ilmapiirin luominen, jossa asiakas voi kokea, että juuri häntä on odotettu ja hänelle yrityksen tuottamaa tuotetta tai palvelua halutaan tarjota. Asiakaskunta koostuu nykyisin erilaisista kulttuureista, uskonnoista, sosiaaliluokista ja muista toisistaan eroavista taustoista, joten asiakaspalvelun ammattilaisten on pystyttävä kehittämään muuttuvan asiakaskunnan mukana ja kyettävä vastaamaan asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. (Lucas 2011, 2.)

Asiakaspalvelutilanteen ensimmäiset sekunnit ovat ratkaisevia siinä suhteessa, että niiden perusteella asiakas päättää onko hän toivottu ja haluaako hän jatkaa asiakaskohtaamista. Asiakkaan mieleen jää useimmiten päällimmäisenä ajatus vuorovaikutustilanteesta ja asiakaskohtaamisesta eikä niinkään itse tuotteesta tai mielikuvasta, jonka palvelun tarjoaja on itsestään pyrkinyt rakentamaan. Vuorovaikutustilanne voi vaikuttaa jopa niin paljon, että yrityksen luoma brändi ja siihen käytetty aika on mennyt hukkaan, ellei yrityksessä panosteta itse asiakaskohtaamisiin. (Hopia 2007, Markkinointi ja Mainonta.) Tästä syystä asiakaspalvelijalla ja vuorovaikutustilanteella on suuri merkitys siinä, millaisen kuvan asiakas lopulta saa yrityksestä ja sen tarjoamasta palvelusta. Kokemus vaikuttaa usein siihen haluaako asiakas asioida uudelleen kyseisen palveluntarjoajan kanssa vai ei.

Informaatioteknologian kehityksen myötä aineettomien palveluiden tuottaminen ja tarjoaminen on helpottunut, mutta samalla se voi olla vaikuttamassa koettuun laatuun negatiivisesti, sillä asiakkaan osallistuminen palveluun voi jäädä vähäiseksi. Henkilökohtaisen vuorovaikutustilanteen syntyminen saattaa jäädä toteutumatta kokonaan asiakkaan ja palveluntarjoajan välille, jolloin myös asiakkaan voi olla vaikeaa sitoutua esimerkiksi kasvottomaan verkkopalveluympäristöön. (Pesonen ym. 2002, 54-55.)

### 3.3.2 Onnistunut asiakasviestintä

Jotta asiakasviestintä voi onnistua, tulee molempien osapuolten ymmärtää toistensa tavoitteet ja mielipiteet. Asiakaspalvelijan on ymmärrettävä se, että asiakas tulee usein tilanteeseen erilaisista lähtökohdista, jolloin hänellä ei välttämättä ole asiasta samoja tietoja kuin itse asiakaspalvelijalla. Lisäksi osapuolilla voi olla virheellisiä käsityksiä toistensa mielipiteistä, jolloin kumpikin osapuoli luulee tietävänsä, mitä toinen haluaa tai vaatii. Hyvällä asiakaspalvelijalla on sellaista sosiaalista herkkyyttä, jonka kautta hän pystyy luomaan kuvan asiakkaan näkökulmasta samalla aikaa kun antaa asiakkaalle oikean kuvan omastaan. (Pesonen ym. 2002, 69-70.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa muun muassa kommunikointi, joka sisältää seuraavat ominaispiirteet:

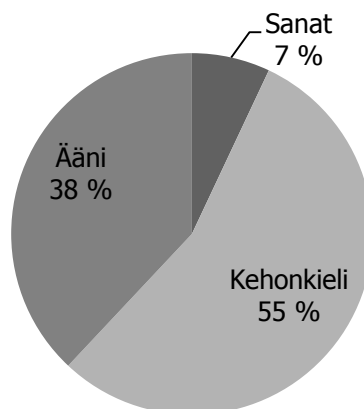
- asiakkaan kuuntelu
- asiakkaan ongelmiin paneutuminen
- palvelualltiuden osoittaminen
- ratkaisujen etsiminen asiakkaan ongelmiin
- asioiden selvittäminen asiakkaan kielellä ja asiakkaalle tuttuja käsitteitä käyttäen
- vaihtoehtojen perusteleva asiakkaan tavoitteista ja arvomaailmasta käsin

Onnistuneen kommunikoinnin myötä asiakkaan kuva yrityksestä asiantuntevana ja luotettavana yhteistyökumppanina vahvistuu. (Pesonen ym. 2002, 96.)

Asiakaspalvelijan on ymmärrettävä se, että asiakas tulee hänen luokseen jonkin ongelman tai epäkohdan ratkaisemiseksi. Asiakas odottaa, että asiakaspalvelija antaa hänelle sellaisia ratkaisuja ja vaihtoehtoja, joiden kautta päätöksenteko on asiakkaalle helppoa. Se, millaisen ensivaikutelman asiakas saa palvelutilanteen alussa on erityisen tärkeää, sillä huonon ensivaikutelman kääntäminen hyväksi voi olla vaikeaa ja erittäin aikaa vievää. Tyytyväinen asiakas on saanut kokonaisvaltaisesti ratkaisun ongelmaansa, mikä tarkoittaa sitä, että koko asiakaspalvelutilanteen on oltava onnistunut. Jotta asiakaspalvelija voi ymmärtää mitä asiakas tavoittelee, on hänen osattava myös keskustelun ohella kuunnella. Koska hyvä viestintä on vuorovaikutusta, osaa hyvä keskustelija myös kuunnella. (Pesonen ym. 2002, 98–100, 115–116.)

### 3.4 Puhelinkommunikaatio

Kommunikaatio koostuu kolmesta osasta: sanoista, äänestä ja kehonkielestä. Albert Mehrabianin tutkimuksen mukaan kommunikaation kolmen osatekijän vaikutus kommunikaation mielekkyyteen on seuraava:



KAAVIO 1, Kommunikaation osatekijät (Marckwort 2007, 11)

Puhelinkommunikaatio eroaa normaalista eli niin sanotusta kasvokkain tapahtuvasta kommunikaatiosta siten, että puhelinkommunikaatiossa äänen ja sanojen merkitys korostuu, sillä kehonkieli ei välity keskustelukumppanille. Puhelimen välityksellä kehonkieli välittyy hieman kuitenkin äänen kautta, jolloin esimerkiksi hymy kuuluu puhelimesta äänestä. Puhelinkommunikaatio toteutuu siis lähinnä sanojen ja äänen perusteella, jolloin sanojen merkitys kommunikoinnista on 20% ja äänen merkitys 80%. Sanojen ja äänen perusteella kommunikoidut luovat itselleen mielikuvan toisesta henkilöstä, jolloin esimerkiksi yrityksessä puhelimeen vastaavan henkilön antama vaikutelma on hyvin tärkeä. Asiakaspalvelijan kautta asiakas luo mielikuvan ja tekee johtopäätökset kyseisestä yrityksestä. (Marckwort 2007, 12.)

Mielikuva on käsitys jostakin asiasta, joka syntyy henkilölle erilaisten aktiivisten ja usein myös vähäisten vihjeiden kautta. Yritys luo mielikuvaa asiakkaalle itsestään jokaisen soitettavan ja vastattavan puhelun välityksellä, jolloin välittyvä mielikuva on ensisijaisen tärkeässä asemassa. Asiakkaalle puhelimesta syntyvä mielikuva syntyy nopeasti ja voi olla pysyvä, ellei tapahdu jonkinlaista muutosta, joka saa asiakkaan mielikuvan muuttumaan. Mikäli soittajalle syntyy yrityksestä esimerkiksi negatiivinen mielikuva ensimmäisen puhelun perusteella, voi mielikuvan muuttamisessa mennä aikaa jopa vuosia. (Marckwort 2007, 13.)

Ensivaikutelma syntyy sekuntien aikana äänestä, jolloin soittaja määrittelee sen tunteeko hän itsensä tervetulleeksi vai häiritsijäksi. Puhuja voi luoda itsestään monenlaisia mielikuvia jo pelkän äänen perusteella, jolloin esimerkiksi kova ääni voi kuulostaa aggressiiviselta ja nopea puhetyyli taas voi luoda vaikutelman kiireestä tai jopa hermostuneisuudesta. Rauhallinen ja matala ääni puolestaan koetaan usein miellyttävänä ja sillä on rauhoittava vaikutus. (Marckwort 2007, 19.) Asiakas toivoo olevansa tärkeä sille, jolle hän soittaa. Puhelinpalvelijan tulee osata luoda soittajalle sellainen mieli-

kuva, että hänestä ollaan aidosti kiinnostuneita, jolloin soittaja voi kokea olevansa tervetullut. Puhelinpalvelija voi hoitaa puhelun niin, että soittajalle jää puhelun loputtua positiivinen tunne. Tähän auttaa ajattelumalli, jossa puhelinpalvelija osaa suhtautua palvelutilanteeseen sinä-näkökulmasta eli soittajan minä-näkökulmasta. Tällöin soittaja voi kokea olevansa ”maailman tärkein henkilö”. (Marckwort 2007, 47.)

Ymmärretyksi tuleminen on puhelinpalvelussa erityisen tärkeää. Puhelinpalvelijan on hyvä huomioida, että hänen käyttämänsä ammattikieli ei välttämättä ole soittajalle tuttua. Tästä syystä on erityisen tärkeää käyttää soittajalle ymmärrettävää kieltä, jolloin vältetään siltä, että soittaja tuntee itsensä typeräksi. Puhelinpalvelijalle itsestään selvät asiat voivat olla soittajalle täysin tuntemattomia, jolloin on syytä kiinnittää huomiota ammattitermien käyttöön. (Marckwort 2007, 50.)

### 3.4.1 Kuunteleminen

Yksi vuorovaikutuksen ja viestinnän tärkeimmistä taidoista on kuunteleminen. Mikäli yhtiö haluaa ymmärtää asiakkaitaan, tulee sen varata aikaa asiakkaan kuuntelemiseen. Esimerkiksi Timo Valvion mukaan tärkein yksittäinen taito, jota tarvitaan asiakaslähtöiseksi kehittymisessä, on kyky kuunnella (Valvio 2010, 73). Mikäli asiakaspalvelija haluaa käydä sujuvaa keskustelua asiakkaan kanssa, ei hän eikä itse asiakkaan voi kuunnella passiivisesti. Keskustelun täytyy olla aktiivista ja vuorottelevaa, jotta viesti voidaan tuottaa ja ymmärtää oikein ja asianmukaisesti. (Lucas 2011, 146.)

Kuuntelun kautta asiakaspalvelija saa käsityksen siitä, mitä asiakas toivoo ja tarvitsee. Asiakkaan tapa kommunikoida perustuu usein seikkoihin kuten sukupuoleen, luonteeseen ja kulttuurisiin taustoihin, mikä tarkoittaa sitä, että jokainen asiakas kommunikoi eri tavalla. Hyvän asiakaspalvelijan on siis osattava kuunnella ja tulkita puhujan sanatonta viestintää, jotta hän voi esittää oikeita jatkokeskustelun kysymyksiä ja asiakkaan todelliset tarpeet ja odotukset saadaan selville. Aktiivisen kuuntelun prosessissa voidaan havaita neljä eri vaihetta, joiden kautta asiakaspalvelija voi kuunnella asiakasta aktiivisesti ja ymmärtää asiakkaan tarkoituksia. Nämä neljä vaihetta ovat kuuntelu tai viestin vastaan ottaminen, osallistuminen tai läsnä olo, ymmärtäminen tai tarkoituksen määrittely ja vastaaminen. Aktiivisen kuuntelemisen taito korostuu niissä tilanteissa, joissa asiakas puhuu jotain muuta kieltä kuin asiakaspalvelija. Tuolloin asiakaspalvelijan on välttämätöntä kuunnella aktiivisesti ja tarkentaa, jos jokin jäi epäselväksi, jotta mahdollisilta väärinkäsityksiltä välttyttäisiin. (Lucas 2011, 148–149, 151.)

Aktiivinen kuuntelu on puhelinpalvelussa ensisijaisen tärkeää. Aktiivisen kuuntelun kautta puhelinpalvelija syvennyy siihen, mitä toinen sanoo ja pyrkii samalla ymmärtämään soittajan näkökantaa. Aktiivisen kuuntelun aikana asiakaspalvelijan tulisi kiinnittää huomiota seuraaviin osatekijöihin:

- toisen osapuolen arvostaminen; on tärkeää, että keskustelun toinen osapuoli kokee olevansa maailman tärkein henkilö
- kuunnellaan mitä toinen sanoo tai kysyy; vastataan vain siihen, mitä toinen on kysynyt tai sanonut, jolloin turhat tai epäoleelliset asiat jätetään sanomatta
- merkitään muistiin olennaiset asiat

- toistetaan soittajan käyttämiä avainsanoja; luodaan soittajalle tunne siitä, että häntä on kuunneltu ja häntä on ymmärretty
- kysytään, ei oleteta; varmistetaan kysymällä, mikäli jokin asia jäi epäselväksi
- kuunnellaan soittajan todellista viestiä rivien välistä
- rajoitetaan oman puheen aikaa; ei vuodateta soittajalle yhtä mittaa liikaa informaatiota. (Marckwort 2007, 78.)

### 3.5 Sähköinen viestintä vuorovaikutuksen välineenä

Palvelukulttuuri on kokenut radikaalin muutoksen viimeisten vuosikymmenten aikana. Palvelun saatavuuteen on osittain ollut vaikuttamassa tietoteknologinen kehitys, joka mahdollistaa esimerkiksi erilaisten palveluiden käytettävyyden helpottumisen. Nykyisin etsitään laajalti erilaista tietoa internetin välityksellä ja sieltä myös ostetaan yhä enemmän tuotteita. Muun muassa sähköisten palveluiden lisääntyessä myös asiakaskohtaaminen on saanut uuden luonteen. Tärkeää on kuitenkin se, että sähköinen palvelu sisältää ne asiakaspalvelun elementit, jotka normaalisti vallitsevat asiakaspalvelutilanteissa. (Valvio 2010, 19.)

Sähköinen palvelu asettaa asiakaspalvelulle uusia haasteita. Tiedon liikkuminen on sähköisesti nopeaa, jolloin asiakkaat odottavat myös palvelun olevan nopeaa ja sujuvaa. Yrityksen on pohdittava miten nopeasti se kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja kysymyksiin. Ennen asiakas saattoi olla tyytyväinen kun hänen kysymyksiinsä ja kommentteihin vastattiin 48 tunnin sisällä. Nykyään asiakas odottaa vastausta jo 24 tunnin kuluessa tai vähintään seuraavan työpäivän aikana. Sähköinen palvelu voi joissain tapauksissa taata tehokkaamman jakelun tietyille tuotteille ja palveluille, jotka soveltuvat sähköisen palvelun prosessiin. (Valvio 2010, 24.)

Suuressa osassa palveluyrityksiä, kuten myös vakuutusosalalla, osa viestinnästä hoidetaan tai pyritään hoitamaan sähköisesti esimerkiksi sähköpostin tai erilaisten verkkopalveluiden kautta. Useissa yrityksissä on myös sisäiselle viestinnälle omat viestintäkanavansa, joissa viestintä tapahtuu sähköisesti. Tästä syystä yrityksen on osattava panostaa sähköiseen viestintään niin, että asiakas voi kokea saavansa henkilökohtaista ja laadukasta palvelua, vaikka viestintä ei tapahdukaan kasvokkain tai muuten välittömänä vuorovaikutuksena.

Sähköpostien vaikutusvalta asiakkaan mielikuvan luomisessa on hyvin merkityksellinen. Asiakaspalvelussa on huomioitava se, että myös sähköpostitse käyty viestintä asiakkaan kanssa on vuorovaikutusta. Yrityksen on kiinnitettävä huomiota kirjalliseen viestintään, mikäli se haluaa viestiä luotettavuudesta. Huolimattomasti kirjoitettu sähköposti, jossa sanat eivät sovi tilanteeseen tai joka sisältää runsaasti kirjoitusvirheitä saattaa luoda asiakkaalle mielikuvan välinpitämättömyydestä. Virka- tai niin sanottua kapulakieltä on hyvä välttää, sillä sitä käytettäessä voi olla vaikeaa luoda ymmärrettävää ja sujuvaa kommunikaatiota. Sähköposteissakin pääpainon tulisi olla vuorovaikutuksessa, jolloin pyritään vastaamaan asiakkaan esittämiin kysymyksiin ja kommentteihin niin, että asiakas kokee tulensa huomioiduksi (Javne ja Marckwort 2013, 9, 11.)



Matti Kankareen mukaan (Talouselämä, 2005) yrityksen kirjallinen viestintä luo ulkopuoliselle henkilölle kuvaa yrityksestä itsestään sekä sen ammattitaidosta ja osaamisesta. Mikäli yhtiö haluaa tehdä vaikutuksen esimerkiksi ulkomaalaiseen ostajaan, kannattaa yhtiön viestiä ostajan omalla kielellä huomioiden esimerkiksi kulttuurin ja kielen tuomat viestinnälliset erot. Jotta viesti ajaisi niitä tarkoituksia, joita yritys haluaa viestillään kertoa, tulisi viestin muodollisuuden asteen ja viestin sävyn olla asiakkaan kulttuurin mukainen. (Kankare 2005.)

### 3.6 Vuorovaikutus ja viestintä kansainvälisellä tasolla

Globalisaatio eli ihmisten, tuotteiden ja tiedon nopea liikkuvuus on ollut vaikuttamassa siihen, että vuorovaikutuksen tarve sekä erilaisten kulttuurien ymmärtäminen ovat lisääntyneet. Viimeisten vuosikymmenten aikana kommunikoinnin kyvystä on tullut välttämätöntä, mikäli eri kulttuureista tulevat ihmiset haluavat mahdollistaa kanssakäymisen keskenään erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Erilaiset teknologiset innovaatiot ovat vaikuttaneet teknologian kehitykseen, jolloin tieto ja kommunikointi kulkevat yhä nopeammin paikasta toiseen yli kansallisrajojen. Ihmiset voivat olla vuorovaikutuksessa keskenään esimerkiksi puhelimen, internetin tai puhelinkokousten kautta. Nykyaikaisten organisaatioiden ja yhtiöiden on osattava kommunikoida ja tehdä yhteistyötä keskenään, jotta ne pärjäävät tämän päivän markkinoilla. (Samovar ym. 2012, 1-2, 4.)

Kulttuurit ja niiden normit ovat vaikuttamassa siihen, millaiseksi vuorovaikutustilanne kehittyy. Jokaisella ihmisellä on omat standardinsa sille, millaista kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen tulisi olla. Nämä standardit muodostavat eri kulttuurien jäsenille käsitteen siitä, miten, milloin, mistä ja miksi kommunikoidaan. (Samovar ym. 2012, 10.)

#### 4 VIERAAT KIELET JA KIELITAITO

Erään armenialaisen sananlaskun mukaan ihmisellä on yhtä monta persoonaa kuin kieliä, joita hän puhuu (Samovar 2012, 268). Jokainen kieli on omalla tavallaan tietynlainen linssi, jonka kautta ihminen katsoo maailmaa. Esimerkiksi englannin kielessä on vain yksi tapa laskea, kun taas japanin kieli ymmärtää useamman tavan laskea, riipuen siitä, mitä lasketaan. Kielellä on usein omat heikkoutensa ja vahvuutensa, joita tarkastellaan sen mukaan millaisia määritelmiä eri kielillä on toisiinsa nähden. (Maude 2011, 61.)

Maailmassa on noin 6909 kieltä, joista kymmenen puhutuinta kieltä ovat mandariinikiina, espanja, englantia, hindi, arabia, bengali, portugali, venäjä, japani ja saksa. Näiden kielten eroavaisuuksien perusteella voidaan todeta, että kommunikointi voi olla haasteellista. Toisekseen haastetta tuo se, että vaikka kaksi henkilöä puhuisi esimerkiksi englantia, voi sanojen tarkoitus määriytyä sen perusteella, mistä kyseiset henkilöt ovat kotoisin. (Lucas 2011, 92.)

Jo Euroopan sisällä virallisia kieliä on 23 ja laajalti puhuttavia kieliä jopa 60. Eri arvioiden mukaan Euroopassa on peräti 200-300 eri kieltä, vaikka virallisia kieliä onkin vähemmän (Johansson 2005, 10). Vaikka kieliä on Euroopan sisällä näinkin paljon, on vieraiden kielten osaaminen silti niiden määrään nähden vähäistä. Vain puolet EU-kansalaisista osaa jotain vierasta kieltä sen verran, että pystyy keskustelemaan sen avulla. Kielitaito ei paranna vain taloudellista kilpailukykyä, vaan se on myös osaltaan edesauttamassa Euroopan kulttuuritarjonnan ja yhteiskunnallisten mahdollisuuksien hyödyntämistä. (EU-komissio 2008.)

Kielen avulla ihminen pyrkii pääsemään lähemmäs toista ihmistä. Ihminen voi kokea olevansa jonkin maan kansalainen sen perusteella, mitä kieltä hän puhuu, sillä kielen osaaminen tuo kotoisen olon. Jos ihminen ei osaa maan kieltä, on hänen vaikea osallistua yhteiskuntaan ja sen toimintaan. Ilman kieltä ihminen voi ikään kuin jäädä muukalaiseksi, sillä kieli toimii viestinnän välineenä ja sen kautta erilaiset ihmiset voivat kokea yhteyttä. (Arvidsson 2012, 24.)

Jotta useampi ihminen voi kommunikoida keskenään, on heillä oltava yhteinen kieli. Kieli ja kulttuuri kulkevat käsi kädessä, sillä kumpikaan ei voi olla olemassa ilman toista. Kielen kautta ryhmä ihmisiä voi muodostaa kulttuurin ja jakaa keskenään omat uskomukset, arvot, sosiaaliset normit ja maailmankatsomuksen. Toisaalta kielen olisi hyvin vaikea syntyä, kehittyä ja säilyä ilman yhteistä kulttuuria, sillä kielen kautta jokin ryhmä määrittelee erilaisia kohteita ja tilanteita. Toisaalta eri kielten määritykset voivat johtaa väärinkäsityksiin toisen kulttuurin parissa tai yksilön kohdalla. Esimerkiksi englannin kielen sana "parallel" ymmärretään äidinkielenään englantia puhuvien keskuudessa niin, että jokin on yhtenäistä tai samankaltaista. Japanin kielessä kyseisellä sanalla taas pyritään kuvaamaan erimielisyyttä. (Samovar ym. 2012, 15.)

Kulttuuriset erot voidaan joissain tapauksissa ylittää käyttämällä organisaation sisällä yhteistä kieltä eli niin sanottua "lingua francaa". Yhteisen kielen kautta ihmiset voivat kokea yhteyttä keskenään. Englannin kieltä voidaan pitää nykypäivän lingua francana, sillä sitä käytetään yleiskielenä teknologi-

an, liiketoiminnan, talouden, tieteen ja diplomatian parissa. Usein englantia nähdään nimenomaan suurliiketoiminnan yrityskielenä. (Maude 2011, 63–64, 78.)

#### 4.1 Vieraat kielet Suomessa

Suomi on kaksikielinen maa ja se onkin maan erityispiirre. Suomen kaksikielisyydestä huolimatta on hyvä huomioida, että Suomen kielelliset olosuhteet ovat viimeisten vuosikymmenten aikana muuttuneet radikaalisti. Tähän on vaikuttanut muun muassa se, että maahanmuutto alkoi olla 1980-luvun alusta alkaen suurempaa kuin maastamuutto, jolloin Suomeen on muuttanut yhä enemmän erikielisiä väestöä. Suomi on monikielistynyt ja Suomessa puhutaan noin 120 eri kieltä, mikä tarkoittaa sitä, että maassa on hyvin paljon kielivähemmistöjä, joista suurin osa asuu Etelä-Suomessa ja muiden suurkaupunkien alueilla. (Johansson ym. 2005, 283–286.)

Virallisella kielellä tarkoitetaan kieltä, jonka maan julkinen hallinto on määritellyt käytettäväksi hallinnon toimessa. Suomen virallisia kieliä tai niin sanottuja kansalliskieliä ovat suomi ja ruotsi. (L 2003/423 § 1.) Kaksikielisyydestä on säädetty ensimmäisen kerran jo vuonna 1922 Suomen perustuslaissa kielilain puitteissa. Kielilaki uudistettiin eduskunnassa vuonna 2003 ja nykyinen kielilaki on astunut voimaan vuonna 2004. (Johansson ym. 2005, 287–288.) Suomessa on kuitenkin alueita, joissa virallisena kielenä on jokin muu kuin suomi, kuten Ahvenanmaalla, jossa virallisena kielenä on ainoastaan ruotsi. Pohjois-Suomessa myös saamenkieli on saanut virallisen aseman niillä seuduilla, joissa saamelaiset asuvat. (Arvidsson 2012, 9.)

#### 4.2 Suomen kielipolitiikka

Suomen valtion suhdetta eri kieliin ja kieltä puhuviin väestöryhmiin kutsutaan Suomen kielipolitiikaksi. Viime aikoina keskustelu ruotsinkielen opetuksen välttämättömyydestä on noussut pintaan muun muassa sen tähden, että Itä-Suomessa venäjän kielen osaamista pidetään tärkeämpänä kuin ruotsin kielen osaamista. Tästä syystä Suomessa on viime aikoina keskusteltu siitä, että ruotsin kielen opetuksen voisi korvata venäjän kielen opinnoilla. (Keskusta 2011, Kieli, koulutus ja yhteiskunta.)

Tällä hetkellä Suomen kielipolitiikassa pohditaan ruotsin kielen tai niin sanotun pakkoruotsin aseman määrittelemistä. Suomi on ollut kaksikielinen maa jo virallisesti noin sata vuotta, jolloin suomi ja ruotsi ovat maan tasa-arvoiset kansalliskielet. Nyt Suomen yhteiskunnassa on kuitenkin havaittavissa selkeästi monikielisyyden ajanjakson alku, sillä yhä useammat ihmiset ovat tosiasiasa joko kaksi- tai jopa monikielisiä. Saukkosen (Helsingin Sanomat, 2013) mukaan Suomen kielipolitiikassa tulisi laatia ajallisesti kestäviä ratkaisuja, jolloin erilaisten kielipoliittisten mallien etuja ja haittoja voitaisiin punnita asiallisesti. Suomen nykyinen kielipoliittinen tilanne on johtanut siihen, että esimerkiksi vähemmistökielten puhujat eivät välttämättä tiedä millaiset kielelliset oikeudet heillä on. Muun muassa venäjän kielen asema Suomessa kaipaisi selkeää linjausta. (Saukkonen 2013, Helsingin Sanomat.)

Konttinen (Helsingin sanomat, 2013) toteaa, että Suomi alkaa olla kolmikielinen maa, kun tarkastellaan Suomen kuntien kielellistä laajuutta. Suomen kahdestakymmenestä suurimmasta kunnasta jopa

viidessätoista on enemmän venäjänkielisiä kuin ruotsinkielisiä. Näin ollen Suomen toinen kotimainen kieli voisi olla Itä-Suomessa venäjä. Tästä huolimatta Suomessa on kuitenkin lähes viisi kertaa enemmän ruotsin kuin venäjän kieltä puhuvia. Ruotsinkieliset ovat vain levittäytyneet lähinnä Länsi-Suomen rannikkoalueille. Osittain tästä tiedosta johtuen on ehdotettu, että suomalaisissa kouluissa voitaisiin valita ruotsin kielen sijasta venäjä. (Konttinen 2013, Helsingin Sanomat.)

Ruotsin ja venäjän lisäksi englannin kielen taidon tärkeyttä korostetaan suomalaisessa yhteiskunnassa, sillä viimeisten vuosikymmenten aikana englannin kieli on noussut maailmanlaajuisesti yhteydenpidon ja kommunikoinnin kieleksi. Toisaalta on hyvä huomioda, että muidenkin kuin suomen, ruotsin, englannin ja venäjän kielten opiskelu on tulevaisuuden kannalta todella hyödyllistä (Keskusta 2011, Kieli, koulutus ja yhteiskunta). Suomessa englannin kielen osaaminen on parantunut ja tämä muutos näkyy hyvin esimerkiksi nuorten ikäluokkien parissa. Englannin kielen osaaminen on nykyisin välttämätöntä, mikäli haluaa pärjätä kansainvälisillä työmarkkinoilla ja sen tähden on tärkeää, että Suomessa huolehditaan siitä, että mahdollisimman moni suomalainen hankkisi itselleen englannin kielessä työkielen tason. Myös kansallisen kielivarannon monipuolisuuteen on syytä panostaa, sillä kansainvälinen tietotaito on yksi Suomen tärkeimmistä voimavaroista. (Mattila 2014, Talouselämä.)

#### 4.3 Kielitaito Suomessa

Suomen kansalaiset voivat opiskella eri kieliä jo peruskoulussa. Suomalaisissa kouluissa kielten opiskelu jakautuu yhteisiin ja valinnaisiin kieliin ja ensimmäisen yhteisen kielen opiskelu alkaa jo kolmannella luokalla. Suomalaisissa peruskouluissa opiskellaan sekä ala- että yläkouluissa yhtä yhteistä kieltä, joka on alakouluissa useimmiten englanti ja yläkouluissa toinen kotimainen kieli eli ruotsi. Molemmissa kouluissa on lisäksi mahdollisuus valita yksi valinnainen kieli. Yhteiset kielet ovat kaikille pakollisia, kun taas mahdollisen valinnaisen kielen opiskelija valitsee vapaaehtoisesti. Suomen kouluissa on viimeisten viidentoista vuoden aikana tapahtunut muutoksia kielten opiskelussa. Valinnaisten kielten opiskelun määrä on Suomessa vähentynyt, mikä voi osittain johtua kielten valintamahdollisuuksien kaventumisesta. Suomessa valtaosa peruskoulun käyneistä on opiskellut kahta vierasta kieltä, jotka useimmiten ovat ruotsi ja englanti. Vain joka viides on opiskellut kolmea vierasta kieltä peruskoulun päätyttyä. (Kangasvieri, Miettinen, Kukkohovi ja Härmälä 2011, 8.)

Englanti on ylivoimaisesti suosituin yhteinen ensimmäinen kieli. Tämä johtuu hyvin pitkälti siitä, että useimmissa kunnissa englannin kieli on ainoa vaihtoehto ensimmäiseksi yhteiseksi kieleksi. Seitsemännellä luokalla opiskelija aloittaa yhteisen pakollisen kielen. Jos oppilas ei opiskele kieltä jo alakoulussa, on tämä alkava pakollinen kieli useimmiten toinen kotimainen kieli eli ruotsi. (Kangasvieri ym. 2011, 9-10.)

TAULUKKO 1. *Kielten oppimäärät perusopetuksessa (Kangasvieri ym. 2011, 8.)*

Oppimäärä	Pakollisuus/valinnaisuus	Aloitusajankohta
A1	yhteinen/pakollinen	tavallisimmin 3. lk
A2	vapaaehtoinen	viimeistään 5. lk
B1	yhteinen/pakollinen	7. lk
B2	vapaaehtoinen	yleensä 8. lk

Vuonna 2008 teetetyin nuorisobarometrin avulla selvitettiin sitä, miten paljon nuoret 15–29 –vuotiaat kokivat oppineensa tiettyjä asioita peruskoulun ja toisen asteen koulutuksen aikana. Tutkimus paljasti, että nuoret kokevat kielitaidon hyvin tärkeäksi. Kielitaito listattiin kolmanneksi tärkeimmäksi tekijäksi sosiaalisten taitojen ja yleissivistyksen jälkeen. Kielitaito luokiteltiin useimmiten joko melko tärkeäksi tai tärkeäksi osaksi elämässä pärjäämisen kannalta. Nuorimmat eli 15–19 –vuotiaat kokivat kielitaidon ja kansainvälisyyden joko tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. Jopa yli 60 % vastanneista koki englannin kielen erittäin tärkeäksi jättäen muut kielet kuten venäjän, saksan, ranskan ja espanjan tärkeysjärjestyksessä vasta listan häntäpäähän. (Kangasvieri ym. 2011, 34–35.)

Työelämässä vaaditaan yhä useammin jonkinlaista kielitaitoa ja kielitaidon osaamisesta onkin tullut yksi tärkeä rekrytointikriteeri. Suomessa englannin kieli on eniten vaadittu kieli työelämässä, mutta myös muiden kielten osaamista tarvitaan entistä enemmän. Töitä hakiessa hakijalta oletetaan englannin kielen osaamista ja sitä vaaditaan kaikilta. Muiden vieraiden kielten kuten ruotsin, venäjän, saksan ja ranskan katsotaan olevan työntekijän erityisosaamista. Joissakin tapauksissa jonkin vieraan kielen osaaminen voi olla ratkaiseva valintakriteeri. Kielitaidon vaatimuksessa korostetaan usein suullista kielitaitoa mutta sähköisen viestinnän myötä myös kirjallisen kielitaidon merkitys on kasvanut. (Kangasvieri ym. 2011, 45–46.)

#### 4.4 Vieraat kielet ja kielitaito liiketoiminnassa

Ihmisillä on usein vahva tunneyhteys omaan äidinkieleensä, sillä se on osa ihmisen identiteettiä. Asiakkaat voivat kokea jopa epäoikeudenmukaisuutta, mikäli he havaitsevat, että jokin toinen kieliryhmä saa esimerkiksi asiakaspalvelua omalla kielellään. Jokainen asiakas toivoo tasavertaista palvelua. Yhteisen kielen löytäminen on tärkeää varsinkin palveluita tarjoavissa yrityksissä, sillä niissä asiakas ja asiakaspalvelija ovat tekemisissä toistensa kanssa ja tuottavat palvelua samanaikaisesti kuin sitä kulutetaan. Jos yhteistä kieltä kommunikoinnille ei löydy, voi asiakas jatkossa valita palvelun tarjoajan sen perusteella, että hän saa palvelua omalla kielellään tai voi edes kommunikoida luontevasti ja ymmärrettävästi. (Holmqvist, 2009).

On olemassa kolme tekijää, jotka voivat vaikuttaa kanssakäymiseen silloin, kun kyseessä on ulkomaalainen asiakas. Nämä ovat vieras kieli, kulttuurierot ja osapuolten tuntemat ennakkoluulot toistensa kulttuuria kohtaan. (Pesonen ym. 2002, 126.) Kirjallinen viestintä on ulkomaan kaupassa tärkeää. Välimatkat ovat pitkiä ja liiketoimintaa keskenään harjoittavilla yrityksillä on usein kulttuuriero-

ja, jolloin vieraiden kielten osaaminen on välttämätöntä. Vaikka englannin kieli on maailmalla nousut yleiseksi bisneskieleksi, ei pelkästään sen osaaminen takaa myynnin onnistumista. (Kankare 2005, Talouselämä.)

Kielitaito vaikuttaa tänä päivänä vahvasti siihen, miten hyvin monikansalliset organisaatiot ja yhtiöt pärjäävät globaalin markkinan parissa. Mikäli yritys haluaa saavuttaa kilpailullisen hyödyn jatkuvasti kehittyvillä ja muuttuvilla markkinoilla, tulee sen hallita asianmukainen kielitaito. Menestyäkseen on yrityksen hallittava paikallisen ja globaalin toimintaympäristön, vuorovaikutustaitojen, yhteistyötaitojen ja oman sidosryhmänsä tuntemus. Kieli on tärkeässä roolissa myös yhtiön oman organisaatiokulttuurin muodostumisessa, sillä kieli on organisaation toiminnan perusta. (Krishna 2005, 358, 359.) Talouden ja liiketoiminnan parissa on havaittavissa kolme tekijää tai trendiä, jotka vaikuttavat kielen merkityksen muodostumiseen yrityksen ja erilaisten organisaatioiden toiminnassa. Nämä ovat tiedollisen talouden kehittyminen, talouden ja liiketoiminnan globalisaatio ja työvoiman lisääntyvä monimuotoisuus. (Krishna 2005, 358.)

Yhtiöt, jotka myyvät tietotaitoa, voivat myydä palveluitaan nopeasti ja tehokkaasti, sillä usein tuote tai palvelu standartoidaan niin, että se sopii suurelle joukolla samaan aikaan. Tällöin kieli voi olla merkittävä tekijä kulujen minimoinnissa, sillä esimerkiksi markkinointi voidaan toteuttaa jollain yleiskielellä, kuten englannilla. Yhden kielen avulla voidaan tehokkaasti tuottaa suuri määrä tietoa verrattuna siihen, jos sama määrä tietoa pitäisi tuottaa usealla kielellä. Yritykset, jotka puolestaan myyvät omaa osaamistaan, joutuvat olemaan kontaktissa kasvokkain asiakkaan kanssa, sillä palvelu tuotetaan usein samaan aikaan, kun sitä kulutetaan esimerkiksi erilaisten koulutusten ja harjoitusten aikana. Tällöin kielen vaikutus kuluihin voi olla päinvastainen, jolloin kulut voivat kasvaa kielen myötä. Organisaatio voi siis omilla kielivalinnoillaan vaikuttaa kulujen muodostumiseen. (Krishna 2005, 359.)

Vieraiden kielten osaamattomuus voi pahimmassa tapauksessa näkyä niin, että tärkeitä kauppvoja menetetään. Tämä käy ilmi esimerkiksi Euroopan komission 2005 vuonna teettämässä tutkimuksessa, jonka mukaan kielitaidon puute on aiheuttanut huomattavassa määrin kaupan ja liiketoiminnan menetyksiä pienille ja keskisuurille yrityksille. Tutkimuksessa kahdentuhannen yrityksen joukosta jopa 11% yrityksistä oli menettänyt jonkin sopimuksen kielitaidon puutteen vuoksi. Enää ei riitä pelkkä englannin kielen osaaminen, vaan esimerkiksi venäjän, puolan, saksan, ranskan ja espanjan kielten tärkeys liiketoiminnassa ja kaupankäynnissä korostuu. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii muun muassa se, että yritykset, joiden päämaja sijaitsee Isossa-Britanniassa, ovat menettäneet asiakkaita ja tilaisuuksia sen tähden, että yritys on tarjonnut palveluitaan ainoastaan englannin kielellä (Piekkari 2010, Kielikello). Pitkäaikaisten liikekumppaneiden kanssa luotavat suhteet vaativat jatkuvaa ylläpitoa, jolloin kielitaidon ja kulttuurin osaaminen on välttämätöntä. (Euroopan komissio 2007.)

#### 4.4.1 Vieraat kielet ja kielitaito suomalaisessa liiketoiminnassa

Suomalainen työyhteisö on nykypäivänä hyvin kansainvälinen, ja työntekijät käyttävät vieraita kieliä päivittäisessä työssä niin sisäisen kuin ulkoisen viestinnän parissa. Suomalaisessa työelämässä esimerkiksi maahanmuuttajien kirjo kasvaa ja Suomessa onkin kansalaisuuksia jo yli 170:stä eri maasta

(Työterveyslaitos 2014). Kansainvälisessä vertailussa suomalaiset yritykset pärjäävät usein muita maita paremmin, kun vertaillaan sitä, millä kielellä yritys tarjoaa palveluita. Tähän vaikuttaa se, että suomen kieli ei kuulu kansainvälisen kaupan valtakieliin, jolloin suomalaisten yritysten on huomioitava monikielisyyden tuomat haasteet ja sopeutettava toimintansa kieliympäristön vaatimalla tavalla. Kuten aikaisemmin todettiin, voi yritys menettää asiakkaita ja sopimuksia sen tähden, että se tarjoaa palveluita tai tuotteita vain tietyllä kielellä, kuten esimerkiksi englannilla. (Piekkari 2010, Kielikello.)

Useissa suomalaisissa yrityksissä käytetään kansainvälisenä valtakielenä englantia. Suomalaisten yritysten vahvuutena toimivat kuitenkin kielellinen ja kansallinen yhtenäisyys eikä englannin kielen käyttöä ei tule liikaa korostaa. (Luotonen 2003, Talouselämä.) Suomalaisissa yrityksissä on havaittavissa se, että ne eivät ole standardoineet varsinaisesti mitään tiettyä kieltä, kuten englantia, viestinnälliseksi pääkieleksi. Toisena rinnakkaiskielenä käytetään sitä kieltä, jota vaihtuvien ja muuttuvien tilanteiden mukaan tarvitaan. Toisaalta suomalaisissa yrityksissä tehdyn tutkimustyön tuloksena on myös havaittu, että vain harvalla suomalaisyrityksellä on kirjallinen kielipolitiikka, johon kaikki ulkoinen ja sisäinen viestintä perustuu. Kielipolitiikan avulla yritys pyrkii luomaan suuntaviivat, joiden perusteella yrityksen viestintää voidaan parantaa ja muokata yhdenmukaiseksi. Yritys voi kuitenkin johtaa kieliresurssejaan tehokkaasti ilman virallista kielipolitiikkaakin. (Piekkari 2010, Kielikello.)

Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulun yliopettaja ja kauppatieteiden tohtori Minna Söderqvistin mielestä Suomen koulujärjestelmään tehdyt muutokset ovat vähentäneet maailmankielten kuten ranskan, saksan ja venäjän opiskelua. Juuri kielten osaaminen osoittaa asiakkaalle sen, että hänen kielestään ja kulttuuristaan ollaan kiinnostuneita. Kielitaito vaikuttaa myös luottamuksen syntyyn osapuolten välillä. (Kankare 2005.)

#### 4.4.2 Kielitaito kilpailuetuna

Globalisaation myötä organisaatioissa on mitä erilaisimpia ihmisiä, joilla jokaisella on omat kulttuuri-taustansa, kiелensä ja osaamistasonsa sekä -alueensa. Erilaisista taustoistaan huolimatta nämä henkilöt tekevät töitä yhtiön yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Tästä huolimatta yhtiöt eivät välttämättä harkitse tai anna suurta arvoa organisaation sisäiselle kielipolitiikalle. Yhteinen kieli on edesauttamassa yhtiötä yhtenäisen työympäristön luomisessa, jolloin epävarmuudelta ja tiedon katkoksilta tai väärinkäsityksiltä voidaan välttyä. Toisaalta työvoiman eri kielten kirjo voi olla tärkeä tekijä kilpailuedun saavuttamisessa. Kieli on väline, jolla yritys kommunikoi sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. (Krishna 2005, 361, 363.)

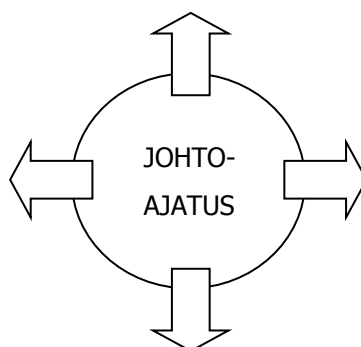
## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN RAKENNE

Tutkimuksen pääteemaksi valikoitui kielitaidon merkityksen selvittäminen henkilöstön näkökulmasta asiakaspalvelutilanteissa. Pääteeman alle muodostettiin useita alateemoja, joiden kautta pyrittiin saamaan vastaus tutkimusongelman kannalta oleellisiin asioihin. Tutkimuksen kautta perehdyttiin kielitaidon tuomiin haasteisiin, hyötyihin ja mahdollisiin haittoihin työntekijän päivittäisessä työssä. Tutkimuskohteen toiveesta tutkimuksessa päädyttiin keskittymään jo olemassa oleviin kielitaitoihin, jolloin suurin osa haastateltaviksi valituista palvelee asiakkaita jollain toisella kielellä suomen lisäksi. Koimme työnantajani kanssa, että tutkimuksen päätavoitteena on selvittää Omaisuuskorvauspalvelun kielitaidollinen nykytilanne, jonka kautta voidaan luoda käsitys siitä, miten yhtiö voi tulevaisuudessa hyödyntää sen parissa jo olemassa olevaa kielitaitoa mahdollisimman tehokkaasti.

### 5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kahteen menetelmään: kvalitatiiviseen eli laadulliseen sekä kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen, jotka poikkeavat suuresti toisistaan (Pitkäranta 2014, 8). Määrällinen tutkimus on hyvin suoraviivaista ja etenee usein systemaattisesti vaihe vaiheelta, jolloin jokin tietty tutkimusongelma ohjaa tutkimusta. Määrällisen tutkimuksen kautta pyritään ratkaisemaan jokin tietty etukäteen määritelty ongelma. Tutkimuksen aineisto- tai teorialähtöinen lähestymistapa ei vielä tee eroa määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välille. (Pitkäranta 2014, 13.)

Laadullinen tutkimus toteutetaan aina ihmisten parissa eli sosiaalisessa ympäristössä ja näin ollen tavoitteena on tutkia maailman ilmiöitä. Yksi laadullisen tutkimuksen erityispiirteistä on, että se painottuu usein tulevaisuuden tutkimiseen, jolloin tutkimustulosten avulla pyritään parantamaan, kehittämään ja uudistamaan tutkittavaa kohdetta. (Pitkäranta 2014, 8-9.) Laadullisen tutkimuksen voidaan huomata noudattavan niin sanottua abduktiivista päättelyä, jolloin päättelyssä edetään keskeltä reunoille ja takaisin. Laadullinen tutkimus etenee jostain johtoajatuksesta, jonka jälkeen se etenee eri suuntiin ja palaa lopulta takaisin alkuperäisen johtoajatuksen pariin. Laadullisen tutkimuksen tehtävänä on ymmärryksen lisääminen, erilaisten tulkintojen mahdollistaminen, merkityksen antaminen ja mallinnoksien tuottaminen erilaisille asioille. (Pitkäranta 2014, 13.)



KUVIO 1, Laadullisen tutkimuksen tutkimusote (Pitkäranta 2014, 13)



### 5.1.1 Tapaustutkimus eli case-tutkimus

Tapaustutkimus määritellään empiiriseksi tutkimukseksi, joka koostuu käytännön havainnoinnin perusteella tehtävästä tutkimustyöstä. Siihen pyritään käyttämään mahdollisimman monipuolista ja monin eri tavoin hankittua tietoa (Metsämuuronen 2011, 94.) Tapaustutkimuksen kautta analysoidaan jotain tiettyä tapahtumaa tai toimintaa jonkin tietyn rajatun ympäristön, kuten jonkin yksilön, ryhmän, laitoksen tai yhteisön parissa. Case-tutkimuksen tavoitteena on luoda tarkka kokonaiskuva tästä tietyistä etukäteen määritellyistä yksilöstä tai ryhmästä, jolloin tutkimuksen pääpiste voi olla joko kokonaisuudessa tai jollain tietyllä osa-alueella. Case-tutkimuksen kautta voidaan tuottaa hyvin yksityiskohtaista tietoa, jolloin oleellisten tekijöiden, prosessien ja vuorovaikutussuhteiden esille tuominen on mahdollista. Case-tutkimuksessa tutkija ja tutkittava ovat usein vuorovaikutuksessa keskenään, mikä tarkoittaa sitä, että tutkija voi vaikuttaa jo pelkällä läsnäolollaan tapahtumien kulkuun. (Pitkäranta 2014, 34-35.)

Tapaustutkimuksen aikana tutkija etsii sitä, mikä tapauksessa on yhteistä ja mikä erityistä. Metsämuuronen mukaan tapaustutkimusta ei kuitenkaan voida yleistää. Siitä huolimatta tutkija saattaa löytää tutkimuskohteesta sellaisia tekijöitä, kuten jonkin yhteisen erityispiirteen, joka yhdistää kaikkia tutkimukseen osallistuvia. (Metsämuuronen 2011, 96.)

## 5.2 Tutkimuksen rakenne

Laadullinen tutkimus rakentuu kolmesta osatekijästä, jotka ovat tarvekartoitus, teoreettinen valinta ja metodologinen perusta. Ennen tutkimuksen aloittamista tutkijan on määriteltävä sekä niin sanottu tutkimusongelma eli tarve että tutkimuksen tavoitteet. Tarpeen löytymisen jälkeen tutkija voi ryhtyä pohtimaan sitä, millaisilla teoreettisilla valinnoilla hän aikoo lähestyä ja käsitellä löytämänsä tarvetta. Tutkijan on myös päätettävä, miten hän aikoo hankkia ja käsitellä tutkimusmateriaalia. (Pitkäranta 2014, 47-48.)

Tutkimusaihe syntyi tutkijan omakohtaisten kokemusten ja mielenkiinnon pohjalta. Tutkimusongelmaa pohdittiin kuitenkin yhdessä tutkimuskohteen ja koulun kanssa. Tutkittavan kysymyksen kautta tutkija voi ratkaista jonkin ongelman, tuottaa uutta tutkimusta, lisätä teoretietoa tai syventää oppimista (Metsämuuronen 2011, 25). Tässä tutkimuksessa tutkimusongelmaksi muodostuivat seuraavat kysymyslauseet: ”Millaista kielitaitoa korvauspalvelusta tällä hetkellä löytyy?”, ”Millainen merkitys kielitaidolla on If Vahinkovakuutusyhtiön korvauspalvelussa?” sekä ”Miten motivoida työntekijöitä palvelemaan asiakkaita jollain muulla kielellä kuin suomella?”. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi tutkija etsi ja hyödynsi tutkimusongelman kannalta oleellista teoretietoa ja haastatteli useaa Omaisuuskorvaus- ja Rakennuskorvauspalvelun erikoiskäsittelijää.

Teoreettisen viitekehyksen ajankohtaisuuden ja oleellisuuden varmistamiseksi tutkija käytti tutkimusongelman kannalta oleellisia asiasanoja, joiden kautta hän tutustui aiheesta aikaisemmin julkaistun teoria- ja tutkimustietoon. Tutkija määritteli tutkimukselle niin sanotut asiasanat tutkimusaineiston löytämisen helpottamiseksi jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Tämän tutkimuksen kan-

nalta oleellisiksi asiasanoiksi valikoituivat asiakaspalvelu, asiakasviestintä, viestintä, kielitaito, ja puhelinpalvelut. Tutkimusaineistoa kerättiin monipuolisesti sekä suomen- että englanninkielisistä sähköisistä ja kirjallisista lähteistä.

Lopulta tutkija määritteli tutkimusmetodin eli menetelmän, jonka avulla tutkimusaineisto kasattaisiin. Mikäli tutkimusmetodia ei määriteltäisi, voisi tutkimus jäädä herkästi esimerkiksi omien ennakkoluulojen todisteluksi (Pitkäranta 2014, 71). Tässä tapauksessa tutkimusongelma oli selkeästi tutkimuskohteen parantamiseen, kehittämiseen ja uudistamiseen suuntautuva, jolloin tutkimus päätettiin toteuttaa laadullisten eli kvalitatiivisten menetelmien avulla. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla If Vahinkovakuutusyhtiön erikoiskäsittelijöitä ja tutkimuksen luonteen ja viitekehyksen perusteella tutkimus päätettiin toteuttaa teemahaastattelujen kautta. Teemahaastattelun aikana tutkija etenee haastattelutilanteessa joidenkin tiettyjen etukäteen määriteltyjen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten avulla. Tutkimuskohteen omat tulkinnat ja asioille antamat merkitykset korostuvat teemahaastattelun aikana. Teemahaastattelussa myös haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksen merkitys korostuu. (Pitkäranta 2014, 92-93.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Haastatteluiden toteutus

Haastattelun voi toteuttaa monin eri tavoin. Haastattelija voi haastatella yksilöä tai ryhmää kasvokkain tai esimerkiksi puhelimen välityksellä tai tehdä yksilölle tai ryhmälle paikanpäällä tai muualla tehtävä lomakehaastattelu. Haastattelu voi olla tarkoin määritelty eli strukturoitu haastattelu, joka usein toteutetaan jonkinlaisen lomakkeen muodossa. Puolistrukturoitu haastattelu puolestaan toteutetaan esimerkiksi teemahaastattelun kautta, jolloin teemat ovat tiedossa mutta kysymysten muotoa tai esittämisjärjestystä ei välttämättä ole tarkoin määritelty. Haastattelu voi myös olla avoin, jolloin haastattelu on usein keskustelumuotoista. Haastattelu voi kestää muutamista minuuteista jopa päiviin. Metsämuurosen mukaan tutkimuksen puitteissa tehtävälle haastattelulle ominaista on, että se on ennalta suunniteltua, johdettua, motivoitua, tutkijan ja tutkittavan vuorovaikutusta ja luottamuksellista. (Metsämuuronen 2011, 117.)

Haastattelut toteutettiin tutkijan oman täysipäiväisen työn ohessa aikavälillä 4.12.2014–29.1.2015. Haastattelujen toteutusta pitkitti lähestyvä joululoma ja sen aiheuttamat työkiireet, sillä haastattelut tuli toteuttaa työajalla niin, etteivät ne häiritse tai haittaa kummankaan osapuolen työntekoa. Tutkija lähetti haastattelukysymykset hyvissä ajoin jokaiselle haastateltavalle, jotta heillä oli mahdollisuus tutustua tutkimusaiheeseen sekä tutkimuskysymyksiin rauhassa. Samassa vaiheessa haastateltaville kerrottiin se, että haastattelut tulevat opinnäytetyöhön nimettöminä ja kerätty tieto on ainoastaan haastattelijan eli tutkijan käytettävissä. Haastattelut toteutettiin sekä kasvotusten että puhelimen välityksellä riippuen siitä, millä paikkakunnalla haastateltava työskenteli ja haastatteluiden pituus vaihteli neljästätoista minuutista reiluun kahteenkymmeneenkahteen minuuttiin. Kasvokkain tapahtuvia haastatteluja oli kaksi ja ne nauhoitettiin tutkijan omia apuvälineitä käyttäen. Puhelimen välityksellä toteutettuja haastatteluja oli kuusi ja ne toteutettiin ja nauhoitettiin tutkijan päivittäisessä käytössä olevien työnantajan tarjoamien apuvälineiden avulla.

### 6.2 Otanta

Tutkittava joukko eli otanta valittiin tässä tapauksessa tutkimusongelman ratkaisun kannalta ei-satunnaisesti. Ei-satunnaisessa otannassa koehenkilöt valitaan usein saatavuuden tai harkinnan mukaan esimerkiksi sen perusteella, että tutkija haluaa tutkia joitain tutkimuksen kannalta oleellisia henkilöitä. Ei-satunnainen otanta voi olla hyödyllistä laadullisessa tutkimuksessa, kun pyritään selvittämään ja kuvaamaan jotain tiettyä etukäteen sovittua toimintaa tai ilmiötä. Satunnaisotanta on kuitenkin yleisesti ottaen parempi, sillä jokainen havainto tai tulos on tullut mukaan täysin satunnaisesti, jolloin tutkimuksen luotettavuus lisääntyy. (Metsämuuronen 2011, 47.)

Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelun avulla haastatteleamalla yhteensä kahdeksaa If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n Omaisuuskorvauspalvelun ja Rakennuskorvauspalvelun erikoiskäsittelijää. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään muodostamaan kokonaiskuva esimerkiksi jostain tietystä toiminnasta tai ilmiöstä. Tällöin on tärkeää, että niillä henkilöillä, joilta tietoa kerätään, on mahdolli-

simman paljon kokemusta tutkittavasta asiasta (Pitkäranta 2014, 98.) Omaisuus- ja Rakennuskorvauspalvelussa on yhteensä 89 työntekijää, joista 24 palvelee asiakkaita joko ruotsilla tai englannilla tai molemmilla. Kielten osaaminen jakautuu seuraavasti: 15 työntekijää palvelee asiakkaita suomen lisäksi englannilla, 4 palvelee ruotsilla ja 5 palvelee sekä englannilla että ruotsilla. Tutkimusongelman kannalta pidettiin tärkeänä tutkia kohteessa olemassa olevia kielitaitoja, joten haastateltaviksi valittiin seitsemän henkilöä, jotka palvelevat asiakkaita suomen lisäksi joko ruotsilla tai englannilla tai molemmilla. Haastateltavista yksi ei vielä palvellut asiakkaita suomen lisäksi muulla kielellä.

### 6.3 Aineiston kokoaminen

Aineiston analysoinnin helpottamiseksi tutkija litteroi eli kirjoitti nauhoitetut haastattelut puhtaaksi. Litteroinnin avulla tutkija voi esimerkiksi havainnoida sitä, miten tutkimukseen osallistuvat organisoivat puheensa (Metsämuuronen 2011, 93). Litterointi helpottaa myös aineiston analysointia, sillä laadullisissa analyysissä aineistoa tutkitaan kokonaisuutena. Laadulliselle analyysille on luonteenomaista, että sen vaiheisiin kuuluvat havaintojen pelkistäminen ja arvoitusten ratkaiseminen (Alasuutari 1999, 38-39.)

Tekstiä oli suhteessa hyvin paljon, joten litteroidun tekstin kokonaisanalysoinnin helpottamiseksi tutkija päätyi koodaamaan eli kirjoittamaan muistiinpanojen avulla ylös niitä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, joita aineistosta kävi ilmi. Tutkija jakoi haastattelukysymykset neljään teemaan ja kävi jokaisen kysymyksen läpi antaen samalla vastauksille koodeja tai niin sanottuja vapaita noodeja, jotka kuvastavat sitä tulkintaa, mitä tutkija on tekstille ja erilaisille vastauksille antanut. Koodit kirjattiin tämän jälkeen Excel-taulukkoon, jotta vastauksia olisi helpompi nopeasti analysoida ja tarvittaessa tarkentaa litteroidusta tekstistä. Koodaus toimii eräänlaisena muistiinpanotapana ja sen avulla oli helpompi analysoida vastausten yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Aineiston koodaus perustui ennalta laadittuihin teemoihin. (Metsämuuronen, 2011).

## 7 ANALYSOINTI TEEMOITTAIN

Seuraavissa kappaleissa analysoidaan haastatteluja neljän erillisen teeman kautta. Nämä ovat *Kielitaito korvauspalvelussa*, *Kielitaidon vaikutus työhön*, *Kielten tarpeellisuuden muutos* sekä *Työnantajan vaikutusmahdollisuudet*. Teemoihin sisältyy useampi haastattelukysymys, joten lukemisen ja tulokinnan helpottamiseksi tutkija päätyi kirjoittamaan haastattelukysymykset ennen varsinaista analysointia.

### 7.1 Haastateltavien taustat

Haastateltavista enemmistö päätettiin valita Omaisuuskorvauspalvelusta, koska Omaisuuskorvauspalvelu on henkilömäärältään suurempi kuin Rakennuskorvauspalvelu. Haastateltavista kuusi työskenteli erikoiskäsittelijänä Omaisuuskorvauspalvelussa ja kaksi työskenteli Rakennuskorvauspalvelussa. Haastateltavista viisi oli naisia ja kolme miehiä. Kaikki haastateltavat työskentelivät If Vahinkovakuutusyhtiössä täysipäiväisesti ja hoitavat näin ollen sekä puhelimen että internetin kautta tulevia vahinkoasioita.

Haastateltavien ikäjakauma oli seuraavanlainen: kaksi 20-30 –vuotiasta, kaksi 30-40 –vuotiasta, yksi 40-50 –vuotias ja yli 50-vuotiaita oli kolme. Haastateltavista kolme oli työskennellyt If Vahinkovakuutusyhtiössä 0-10 vuotta. Samoin kolmen työntekijän palvelusaika oli haastattelujen aikaan ollut 10-20 vuotta. Yksi haastateltavista oli työskennellyt yhtiössä 20-30 vuotta ja yhden palvelusaika yhtiössä oli yli 30 vuotta. Haastateltavista 6 ilmoitti, että kielitaitoa ei vaadittu työpaikkaa hakiessa ja 2 ilmoitti, että kielitaitoa vaadittiin tai se oli selkeästi esillä työnhakuprosessin aikana.

Haastateltavista 37,5 % ilmoitti kielitaidokseen sekä ruotsin että englannin. Sama määrä haastateltavista ilmoitti osaavansa ruotsin ja englannin lisäksi yhtä muuta kieltä, joka kaikilla oli yllättäen saksa. Yksi haastateltavista ilmoitti osaavansa ruotsin ja englannin lisäksi peräti neljää eri kieltä, jotka olivat saksa, espanja, ranska ja venäjä. Yksi haastateltavista ilmoitti, ettei puhu mitään kieltä suomen lisäksi. Tässä tapauksessa vastauksiin on tosin voinut vaikuttaa se, miten haastateltava ymmärsi kysymyksen. Taustatiedon tarkoituksena ei ollut selvittää haastateltavien kielitaidon osaamistasoa, joten jotkut haastateltavista ovat voineet jättää kertomatta jonkin kielitaidon, jota osaa hiukan tai toisin päin.

Kaikki haastateltavat ilmoittivat, että kielitaito oli peräisin koulusta. Haastateltavista 3 ilmoitti, että kielitaitoa oli karttunut myös vapaa-aikana ja 1 ilmoitti oppivansa kieliä myös harrastuksen kautta. Tässä on kuitenkin hyvä huomioida se, että kyseessä olivat tutkimuksen taustatiedot, joten tutkija ei sen syvällisemmin kysellyt haastateltavien kielitaidon taustoja vaan lähinnä pyysi haastateltavaa omin sanoin kertomaan, mistä kielitaito on peräisin. Tämä on voinut vaikuttaa haastateltavan vastaukseen.

## 7.2 Kielitaito korvauspalvelussa

*Palveletko asiakasta jollain toisella kielellä, kuin suomella? Mikäli kyllä, millä? Mikäli et, miksi?*

Haastateltavista 7 palvelee asiakkaita jollain toisella kielellä suomen lisäksi. Haastateltavista 4 palveli englannilla ja 3 sekä englannilla että ruotsilla. Mielenkiintoista oli havaita se, että 2 niistä, jotka palvelivat virallisesti ainoastaan englannilla, hoitivat kuitenkin myös internetin kautta ruotsin kielellä tulleita vahinkoilmoituksia. Myöhemmin haastattelun edetessä selvisi, että kyseisillä henkilöillä on myös ruotsinkielen taitoa, mutta he eivät kuitenkaan ole vielä "uskaltautuneet" hoitamaan puhelimen kautta tulleita ruotsinkielisiä vahinkoja. Yksi syy tähän oli se, että tilanteet puhelimesta tulevat niin äkkiä, jolloin on vähemmän aikaa reagoida asiakkaan puheeseen ja miettiä mitä sanoa. Toinen kyseisistä haastateltavista kertoi seuraavasti *"Mä osaan kyl ruotsia kohtuullisen hyvin, jos on vaan niinku tarpeeks aikaa valmistautua. Et puhelimesta oon ollu arka ottaa ruotsinkielisiä vastaan mut sähköset ruotsinkieliset hoidan kyllä"*.

Yksi haastateltavista ilmoitti, ettei palvele suomen lisäksi millään muulla kielellä, sillä koki kielitaitonsa olevan vähäistä. Syyksi haastateltava kertoi sen, ettei hänellä omasta mielestään ole tarpeeksi laajaa sanavarastoa eikä sen tähden rohkeuttakaan lähteä palvelemaan muilla kielillä. Haastateltava kertoi, että esimerkiksi englanninkielisen puhelun tullessa hän ilmoittaa asiakkaalle, että ei palvele englannin kielellä ja ohjaa puhelun toiselle henkilölle tai välittää soittopyynnön eteenpäin. Haastattelun edetessä kyseinen henkilö kertoi kuitenkin hoitavansa internetin kautta tulevia englannin- ja ruotsinkielisiä vahinkoilmoituksia, mikäli huomasi heti vahinkoilmoituksesta, että kykenee asian hoitamaan.

*Jos tarve vaatii, voisitko aloittaa asiakaspalvelun jollain toisella kielellä? Mikäli et, kerro miksi.*

Kyseisen kysymyksen vastaukset olivat yllättäen kaikki myönteisiä, jolloin kaikki haastateltavat ilmoittivat, että voisivat aloittaa asiakaspalvelun jollain toisella kielellä. Puolet haastateltavista kuitenkin totesi tässä vaiheessa, että vaatimuksena olisi, että henkilö saisi lisäkoulutusta tai jonkinlaista kertausta tarvittavalla kielellä palvelemiseen. Kaikki haastateltavat, jotka palvelivat suomen lisäksi englannilla, olivat sitä mieltä, että voisivat aloittaa palvelun esimerkiksi ruotsin kielellä, joka on yrityksen toinen virallisesti käytössä oleva kieli. Esimerkiksi haastateltava nro 1 vastasi seuraavalla tavalla *"Mä oon aina miettiny, et mä voisin vaikka ruotsiks aloittaa mut se vaatis sitten sen, et mun pitäis saada siihen jonkun näköstä lisäkoulutusta"*. Toisella kielellä palveleminen vaatisi myös henkisen kynnyksen ylittämistä, joka kävi esille myöhemmissä vastauksissa. Lisäksi tarvittava kieli haluttiin oppia sujuvasti, jotta asiakaspalvelu olisi mahdollista.

Aineistosta voi havaita sen, että haastateltavilla on jo runsaasti kielitaitoa, mutta kielitaidon käyttöönotto heidän kohdallaan vaatisi hieman tukea ja rohkaisua. Vastausten perusteella niillä Omaisuuskorvauspalvelun ja Rakennuskorvauspalvelun erikoiskäsittelijöillä, jotka eivät vielä palvele toisella kielellä, löytyy varsinkin englannin kielen taitoa. Eräs haastateltavista totesi, että jos hän ei viralli-

sesti palvele esimerkiksi juuri englannin kielellä, vaikka kielitaitoa löytyisi, on vahinkoasia helpompi kääntää sellaiselle henkilölle, joka palvelee englannilla.

*Millä kielillä palvelua tulisi mielestäsi saada If Vahinkovakuutusyhtiössä?*

Tämän kysymyksen vastauksiin vaikutti se, miten tutkija kysymyksen esitti ja kuinka henkilö kysymyksen ymmärsi, sillä osa vastaajista ei maininnut esimerkiksi suomen kieltä tässä kysymyksessä lainkaan. Voidaan kuitenkin olettaa, että kaikki vastaajat ovat sitä mieltä, että palvelua tulee saada myös suomen kielellä, sillä suomi on yhtiön toinen virallinen kieli ja kaikki vastaajat palvelevat asiakkaita sillä. Tässä vaiheessa kannattaa huomioida myös se, että kysymyksessä ei vielä tarkenneta sitä, millä kielillä palvelua tulisi virallisesti saada. Tulisiko esimerkiksi kaikki materiaali, kuten vakuutusehdot, sopimukset ynnä muut sellaiset olla kyseisellä kielellä. Kysymyksessä on vain pyydetty haastateltavaa kertomaan, millä kielillä palvelua tulisi hänen mielestään saada.

Kaikki käsittelijät, jotka palvelevat asiakasta suomen lisäksi englannilla tai englannilla ja ruotsilla olivat sitä mieltä, että palvelua tulee saada suomen lisäksi myös englannilla ja ruotsilla. Lisäksi 3 vastaajista pohti sitä, että tulisiko palvelua mahdollisesti saada jossain määrin myös venäjän kielellä. Tosin venäjän kielen ei tällä hetkellä katsottu olevan välttämätön, vaan lähinnä ajateltiin, että sen tarve saattaa lisääntyä. Vain se haastateltava, joka ei palvellut asiakkaita suomen lisäksi muulla kielellä oli sitä mieltä, että palvelua tulee saada ainoastaan suomen virallisten kielten eli suomen ja ruotsin kielillä.

Vastauksista ilmenee se, että ne henkilöt, jotka palvelevat englannin kielellä, kokevat englannin kielen merkityksen hyvin suureksi. Tämä voi johtua muun muassa siitä, että kyseiset henkilöt ovat jatkuvasti yhteydessä englanninkielisiin asiakkaisiin, jolloin he ovat tietoisia siitä, kuinka paljon kyseistä kieltä tarvitaan. Haastateltava numero 4 oli sitä mieltä, että englannin tulisi olla kaikissa yrityksissä lähtötaso tänä päivänä. Haastateltava 7 vastasi, että minimivaatimuksena yritysten parissa tulisi olla ruotsi ja englanti. Suomessa englannin kieli alkaakin olla tänä päivänä oletus eikä vaatimus, kuten teoriassa todettiin. Muiden kielten osaaminen tosin katsotaan erityisosaamiseksi.

Seuraavassa kysymyksessä tarkennetaan sitä, mitä mieltä vastaajat ovat siitä, millä tavalla palvelua tulisi heidän kertomillaan kielillä saada.

*Selosta, miten kyseisen/kyseisten kielten tarjontaa tulisi lisätä?*

Kuten edellisen kysymyksen käsittelyn jälkeen mainittiin, käy tämän kysymyksen kautta ilmi se, millä kielellä palvelua tulisi If Vahinkovakuutusyhtiön asiakaspalvelussa saada. Tutkija ei esittänyt kyseistä kysymystä sille haastateltavalle, joka vastasi edelliseen kysymykseen, että asiakaspalvelua tulisi saada ainoastaan suomen ja ruotsin kielellä. Näillä kielillä palvelua saa jo sekä puhelimitse että kirjallisesti.

Vastauksista kävi ilmi se, että ruotsin ja englannin kielellä palvelevia erikoiskäsittelijöitä on liian vähän kyseisten kielten tarpeeseen nähden. Tarve kielitaidolle jatkuvasti lisääntyy, jolloin myös asiakaspalvelijoita toisella kielellä palvelemiseen tarvittaisiin lisää. Kaksi vastaajista ilmaisi, että heidän mielestään palvelun tarjontaa tulisi lisätä sekä ruotsin että englannin osalta. Vastaajista 3 ilmaisi, että ruotsin kielen tarjontaa on liian vähän englanninkieliseen palveluun nähden. Yksi haastateltavista kertoikin, että korvauspalvelussa on joskus jopa helpompi saada englanninkielistä palvelua, sillä ruotsinkielisiä asiakaspalvelijoita on suhteessa vähemmän. Osa haastateltavista arveli, että syy sille, miksi englanninkielistä puhelinpalvelua saa helpommin on se, että korvauspalveluun on tullut useita nuoria työntekijöitä, jotka hallitsevat englannin kielen. Haastateltava 7 toteaa: *"No kyllä sitä varmaan lisää sais olla tuota ruotsinkieltäkin, et nyt enkun osaajia on tullu, ku on tullu nuoria, ni on tullu enempi"*.

Sen lisäksi, että asiakaspalvelijoita tarvittaisiin lisää, voi vastausten perusteella todeta, että kirjallista materiaalia ja viestintää tulisi lisätä. Käsittelijöiden työtä ja vahinkoasioiden perustelua helpottaisi se, että käsittelijöillä olisi lisää apuvälineitä kielillä palvelemiseen. Suomenkielisen palvelun helpottamiseksi käsittelijöillä oli esimerkiksi erilaisia asiakirjapohjia, ohjeistuksia ynnä muita sellaisia käytöskäytäntöjä. Ruotsin kielen osalta aineistoa oli hieman, mutta vähemmän kuin suomenkielistä materiaalia ja englanninkielistä materiaalia oli puolestaan vastaajien mielestä liian vähän sen tarpeeseen nähden.

Haastatteluissa pohdittiin sitä, tulisiko korvauspalvelun tarjota englanninkielistä palvelua ainoastaan puhelimitse eikä esimerkiksi kirjallisesti, sillä englanti ei ole Suomen virallinen kieli. Eräs haastateltavista pohti muun muassa, että jos osa kirjallisesta materiaalista tuotetaan englanniksi, jouduttaisiinko loppuen lopuksi kaikki viestintä tuottamaan myös englanniksi toteamalla: *"Voisiko sit olla jollain tavalla niinku siinä sitte sellasia jotain suppeita juttuja, jota asiakas vois nähdä mut tietenki siinä on sitte se, että asiakkaan pitää ymmärtää, et mitä hän ostaa, et sitte meidän pitäis tuottaa ihan kaikki englanniksi, et mä en oikein tiedä"*. Kyseinen henkilö pohti myös sitä, ovatko ruotsinkieliset internet-sivut täysin suomenkielisiä vastaavat.

### 7.3 Kielitaidon vaikutus työhön

*Koetko tarjoavasi parempaa palvelua, kun palvelut asiakasta hänen omalla tai vaatimalla kielellään?*

Viidestä vastauksesta kävi ilmi, että käsittelijät pitävät palvelua parempana, jos asiakas saa sitä omalla kielellään. Kaksi haastateltavista, jotka palvelivat suomen lisäksi englannilla, eivät kokeneet palvelua niinkään parempana. Kysymystä ei esitetty henkilölle, joka palveli asiakkaita suomeksi.

Omalla kielellä saatu palvelu oli kommunikoinnin ja ymmärtämisen kannalta välttämätöntä. Asiakkaan uskottiin myös arvostavan sitä, että hän saa palvelua tarvitsemallaan kielellä. Vastausten perusteella voi todeta, että myös asiakaspalvelutilanteen sujumisen kannalta on tärkeää, että asiakas saa palvelua vaatimallaan kielellä. Yhteinen kieli antaa mahdollisuuden kommunikointiin ja helpottaa molemminpuolista ymmärtämistä.



*Millä tavalla palvelu on mielestäsi parempaa, kun asiakas saa sitä vaatimallaan kielellä?*

Kysymykseen vastasi 6, sillä kysymystä ei esitetty niille henkilöille, jotka eivät kokeneet palvelua paremmaksi. Tämän kysymyksen vastauksissa oli suureksi osaksi samoja ajatuksia esille, kuin edellisessä kysymyksessä. Kielellä palvelemisen ajateltiin helpottavan ymmärtämistä ja mahdollistavan kommunikoinnin. Uutena näkökulmana ilmeni se, että palvelu asiakkaan omalla kielellä on parempaa sen tähden, että asiakas voi hoitaa vahinkoasioita ilman tulkkia. Yksi haastateltavista esitti myös ajatuksen, että omalla kielellä saatu palvelu vähentää väärinkäsityksiä.

Kahdesta edellisestä kysymyksestä ja niiden vastauksista voidaan todeta, että ymmärretyksi tuleminen puhelinpalvelussa on todella tärkeää, kuten Marckwort toteaa kirjassaan *”Ole hyvä puhelimessa”*. Asiakkaalle tulee puhua hänen kieltään ymmärrettävästi, jotta asiakaspalvelukokemus voi olla miellyttävä ja positiivinen mielikuva yrityksestä voi vahvistua.

*Millaista hyötyä kielitaidosta on työssäsi?*

Puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että kielitaidosta on myös työntekijälle itselleen hyötyä. Kävi ilmi, että kielitaidon avulla tiedonhankinta helpottuu, asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja työntekijä saa mielekästä vaihtelua työn tekemiseen. Myös se koettiin hyödyksi, että kun kieltä käyttää työn parissa aktiivisesti, pysyy kielitaito myös hyvin yllä. Toinen puoli taas koki, että kielitaidosta ei välttämättä itselle ole merkittävää hyötyä työn parissa. Tässä on hyvä kuitenkin huomioida se, että yksi vastaajista ei palvellut suomen lisäksi muulla kielellä, joten toisella kielellä palvelemisen kokemuksen puute on voinut vaikuttaa vastaukseen. Tästä kertoo muun muassa se, että kyseinen henkilö vastasi seuraavaan kysymykseen, ettei kielitaidosta olisi mitään haittaakaan.

Vaikka 4 henkilöä kertoi, etteivät he kokeneet kielitaidosta itselleen varsinaista hyötyä, oli kahdesta vastauksesta kuitenkin havaittavissa positiivisia asioita. Toinen haastateltavista kertoi, että vaikkei näe varsinaista hyötyä kielitaidosta omassa työssään koki hän mielekkäänä sen, että voi palvella asiakasta esimerkiksi englannin kielellä. Toisen mielestä kielitaidosta hyötyy todennäköisesti lähinnä yhtiö, ei niinkään työntekijä. Kyseisen vastaajan mielestä kielitaidosta tosin oli hyötyä työntekijälle muun muassa organisaation sisäisessä yhteydenpidossa, sillä kyseessä on kuitenkin monikansallinen yhtiö.

Osassa haastatteluista nousikin esiin se ajatus, että kielitaito on ollut eduksi yrityksen sisäisessä kommunikoinnissa. Haastatteluissa oli havaittavissa se, että osa vastaajista työskenteli tai oli työskennellyt yhtiön sisäisissä projekteissa tai hankkeissa, jolloin englannin ja ruotsin kieltä käytettiin tilanteen mukaan. Tässä vaiheessa olisi voinut tarkentaa kysymystä seuraavasti: *”Onko yrityksen sisäisessä viestinnässä jokin tietty kieli määritelty tai standardisoitu yhteiseksi kieleksi”* ja *”Käytetäänkö sisäisessä viestinnässä kieltä, jota muuttuvien ja vaihtuvien tilanteiden mukaan tarvitaan”*, kuten teoriassa voitiin suomalaisista yrityksistä todeta. Näin haastatteluiden kautta olisi voitu saada tarkentavaa tietoa, jota teoria olisi voinut olla tukemassa.

*Onko kielitaidosta mielestäsi jonkinlaista haittaa?*

Kolmen mielestä kielitaidosta ei ole työssä mitään haittaa. Muiden vastausten perusteella kuitenkin voi todeta, että kielitaito saattaa kuormittaa yhtä työntekijää enemmän kuin niitä, jotka eivät palvele suomen lisäksi muulla kielellä. Tämä kävi ilmi muun muassa niiden henkilöiden kohdalla, jotka palvelivat sekä ruotsin että englannin kielellä. Kuormittumisen syitä oli esimerkiksi, että toisella kielellä käsiteltävät vahinkoasiat vievät usein paljon enemmän aikaa kuin suomenkieliset vahinkoasiat. Lisäksi niiden eteen on tehtävä usein enemmän työtä. Osa haastateltavista kertoi, että heillä on vähemmän aikaa hoitaa vanhoja vahinkoasioitaan, koska kielitaidon tähden heille käännetään uusia vahinkoja sekä puhelimen että internetin välityksellä työtilanteesta riippumatta.

*Millaisia haasteita olet kohdannut ruotsin tai englannin kielen käytössä työssäsi?*

Haastateltavat kokivat useita haasteita toisella kielellä palvellessaan. Osa haasteista liittyi konkreettisesti työntekoon, kuten esimerkiksi se, että toisella kielellä tulevat vahinkoasiat vaativat paljon enemmän aikaa ja työtä, jotta ne saadaan hoidettua. Tämä johtui joissain tapauksissa muun muassa ruotsin- ja englanninkielisen materiaalin puutteesta. Myös asiakkaiden kielitaidon vaihtelevuus koettiin haasteelliseksi. Usein vahinkoilmoituksen tekijä ei puhu itse esimerkiksi englantia äidinkielenään, jolloin käsittelijällä voi olla vaikeuksia ymmärtää asiakasta tai saada asiakas ymmärtämään häntä.

Vakuutussanaston hallinta koettiin usean vastauksen perusteella haastavaksi. Korvauspalvelussa käsitellään sekä irtaimisto- että rakennusvahinkoasioita, mikä tarkoittaa sitä, että vastaan voi tulla irtaimistoa, metsää, seuraeläintä tai rakennusta koskeva vahinkoasia. Haasteellista on se, että toisella kielellä joudutaan välillä selittämään sellaisia asioita, joita on vaikea selittää tai perustella edes suomeksi. Vahinkoilmoituksen tekijä ei välttämättä puhu äidinkielenään esimerkiksi englantia, jolloin voi olla vaikeaa löytää sanoja, joiden avulla selittää asiakkaalle ymmärrettävästi jotain tiettyä vakuutusalan terminologiaa tai vakuutuskäytäntöä. Haastateltava numero 7 kertoiikin seuraavaa: *"Ku tulee esimerkiksi metsävahinko, mitä ei muutenkaa osaa hoitaa suomekskaan ni sit jos niitä alkaa ruotsiks selittää ni se on kyllä aika haastavaa"*. Lisäksi yksi vastaaja totesi: *"Meillä on kuitenkin niin laaja tää, ku se voi olla niinku koirista hevosten kautta jääkaappeihin ja pakastimiin, et ihan minkä tahansa mitä kodissa on ja mikä rakennus tahansa sit sinne metsiin asti ni niinku sen sanaston hanskaaminen on tosi vaikeeta."*

Vastaaja, joka ei palvele suomen lisäksi muulla kielellä totesi, että välillä kielitaidon puute on johtanut negatiivisiin asiakaskohtaamisiin. Asiakas on saattanut alkaa jopa vähättelemään asiakaspalvelijaa ja hänen osaamistaan. Tai sitten asiakas ei usko, ettei käsittelijä voi palvella häntä, vaan jatkaa puhetta, vaikka käsittelijä kertoo, ettei palvele esimerkiksi englanniksi. Tätä ei kuitenkaan voida yleistää, sillä tutkimuksessa keskityttiin lähinnä jo olemassa olevaan kielitaitoon. Yhden vastauksen perusteella ei voida olettaa, että kaikki niistä, jotka eivät palvele suomen lisäksi muulla kielellä kokisivat vastaavanlaista käyttäytymistä.

*Millaisia haasteita olet kohdannut kielitaidon puuttumisen tähden työssäsi?*

Tämä kysymys oli alun perin suunniteltu niille haastateltaville, jotka eivät palvelleet asiakkaita suomen lisäksi muulla kielellä. Kysymys esitettiin kuitenkin myös niille henkilöille, jotka palvelivat suomea ja englannilla mutteivät vielä ruotsilla, jolloin vastauksia oli yhteensä 4.

Vastauksista ilmeni samanlaisia asioita, kuin edellisen kysymyksen vastauksista. Vakuutusalan osaaminen, kielen luontevuus sekä molemminpuolinen ymmärtäminen koettiin haasteelliseksi kielitaidon puuttumisen tähden. Yksi haastateltava kertoi, että ruotsinkielen puuttuessa alkaa suuri osa ruotsia puhuvista asiakkaista puhua suomea, jotta he saavat palvelua myös silloin, kun ruotsinkielen osaajia ei ole vapaana. Kun ruotsinkielinen asiakas saa palvelua ruotsiksi, arvostaa hän varmasti saamaansa palvelua eri tavoin, kuin silloin kun hän joutuu puhumaan suomea.

#### 7.4 Kielten tarpeellisuuden muutos

*Onko kielitaidon muutos mielestäsi muuttunut ajan saatossa?*

Varsinkin englannin kielen tarve oli vastaajien mielestä lisääntynyt ajan kuluessa. Ruotsinkielisiä vahinkoasioita on ollut jo aikaisemminkin, mutta englanninkielisiä ei aikaisemmin juurikaan ollut. Yksi syy englannin kielen lisääntymiselle oli vastaajien mielestä maahanmuuton lisääntyminen, mitä teoriaosakin tukee. Suomessa asuu tällä hetkellä enemmän vieraskielisiä kuin ruotsinkielisiä ihmisiä, joten näiden vieraskielisten voidaan olettaa puhuvan englantia, mikäli he eivät vielä ole oppineet suomea. *"Varsinkin englannin merkitys on kasvanu nykyään, et kaikki kansainvälistyminen ja työperänen maahanmuutto ja hirveesti tulee porukkaa eri puolelta maailmaa, et kyl sen muutoksen huomaa. Mun mielestä on niit englanninkieltä puhuvia asiakkaita kokoajan enemmän, et musta tuntuu et ihanku olis enemmän niitä englanninkielisiä puheluita",* toteaaakin yksi vastaajista.

Eräästä haastattelusta kävi ilmi, että kielten tarve lisääntyi, kun vahinkoasioiden hoito muuttui alueellisesta valtakunnalliseksi. Aikaisemmin vahinkoasioita hoidettiin alueellisesti, mutta muutoksen jälkeen alueellisuus poistui ja vahinkoasioita hoidettiin paikkakunnasta riippumatta.

*Millaisena näet kielitaidon tarpeellisuuden tulevaisuudessa?*

Kysymys esitettiin seitsemälle haastateltavalle. Yhdelle haastateltavalle kysymys on ilmeisesti unohdettu esittää. Niiden vastausten perusteella, joita kysymykseen saatiin, voidaan todeta, että käsittelijöiden mielestä kielitaidon tarpeellisuus tulee tulevaisuudessa lisääntymään entisestään, sillä kielitaitoa tarvitaan nykyisin jatkuvasti. Eri kielten osaamista pidettiin myös tärkeänä. Haastateltava numero 2 pohtii muun muassa sitä, että esimerkiksi Suomessa jo koululaisille aletaan puhumaan englannin kielen tärkeydestä ja heille opetetaan sitä koulussa. He oppivat sitä myös ympäristöstään, kuten käyttäessään tietotekniikkaa. Kielen hallinta on siis nykyisin jo suomalaisilla koululaisilla todella hyvää ja sitä tulisi hyödyntää. Tämä seikka tukee teoriaa siinä määrin, että Suomessa englannin kielen taito on eniten vaadittu kielitaito työtä hakiessa. Toisaalta on hyvä, että Suomessa korostetaan eng-

lannin kielen merkitystä, sillä se on tällä hetkellä maailman yleiskieli, vaikka rinnalle onkin nousemassa myös muita ehdokkaita.

Yksi haastateltavista ilmaisi myös sen, että kielitaidon merkitys tulee varmasti kasvamaan etenkin uralla etenemisessä, sillä uset suuret yritykset toimivat hyvin monessa maassa. Haastateltava toteaaakin: *"Jos sä haluat edetä ylöspäin ni mun mielestä se englanti korostuu siinä kokoajan, et kun tulee sit palasia ulkomailta lisää"*. Globalisaation myötä yritykset ovat kansainvälistyneet ja niiden toimialueet ovat laajentuneet. Näin ollen voidaan olettaa, että kielitaidosta on hyötyä monikansallisessa yrityksessä työskennellessä.

*Millaista kielitaitoa mielestäsi tulevaisuudessa tarvitaan?*

Ruotsin ja englannin lisäksi vastauksista oli selkeästi havaittavissa yksi kieli, jota mahdollisesti tulevaisuudessa tullaan myös Suomessa tarvitsemaan. Tämä kieli oli vastaajien mukaan venäjä. Jopa 7 haastateltavista oli sitä mieltä, että venäjän kieli tulee todennäköisesti tulevaisuudessa olemaan tärkeä. Venäjän kielen ei kuitenkaan katsottu olevan tällä hetkellä vielä niin yleistä, että sillä kannattaisi asiakkaita lähteä palvelemaan. Venäjän kielen kohdalla oli todettavissa pientä epäröintiä sen välttämättömydestä, joka ilmenee esimerkiksi haastateltavan 7 toteamuksesta: *"Meille sanottiin kyl mun mielest lukiossa et venäjää kannattaa alkaa lukee, mut mun mielest se on ehkä vähä jääny polkee kuitenki paikallee et se ei oo ihan lähteny käsistä ku sen piti lähtee"*. Yksi vastaajista kertoikin, että tähän mennessä venäläisten asiakkaiden kanssa on pärjännyt englannin kielellä. Toisaalta vastauksista kävi myös ilmi se, että venäläisillä asiakkailla on usein tulkki tai asianhoitaja, joka hoitaa heidän vahinkoasioitaan, sillä jotkut eivät itse välttämättä kielimuurin tähden siihen kykene.

Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että tulevaisuudessa mahdollisesti espanja voisi olla sellainen kieli, jota tultaisiin tarvitsemaan venäjän lisäksi. Yhdessä vastauksessa tuli myös kiinan kieli esiin. Lopulta kyseinen vastaaja päätyi siihen, että se ei ehkä ole sellainen kieli, jota voitaisiin vaatia tulevaisuudessaakaan. Haastateltava numero 6 oli puolestaan sitä mieltä, että mitä useammalla kielellä asiakkaille voitaisiin tarjota palvelua, sen parempi.

*Millaisia valmiuksia olet saanut työnantajaltasi jollain vieraalla kielellä palvelemiseen?*

Kokonaisvaikutelma siitä, millaisia valmiuksia työntekijät olivat saaneet työnantajaltaan, oli positiivinen. Yli puolet työntekijöistä oli saanut jonkinlaista koulutusta toisella kielellä palvelemiseen. Muutamasta vastauksesta kävi ilmi, että työntekijä oli kokenut saavansa hyvin tukea, mikäli halusi aloittaa palvelun toisella kielellä. *"Pitää sanoa että tämä esimieheni on kyllä kannustanut siihen kielen puhumiseen ja käyttämiseen että kyllä se ehkä on sellainen "win-win" tilanne että se on hyödyttänyt molempaa osapuolta"*, toteaaakin haastateltava numero 2. Tämän lisäksi osalla oli erilaisia apuvälineitä, kuten sanakirja tai vakuutusehdot joko englannin tai ruotsin kielellä, jonka kautta heillä oli mahdollisuus tutustua vakuutustermeihin.

Toisaalta osa vastaajista kertoi, että kielitaito on usein työntekijän itsensä hankkima eikä kielillä palvelemiseen tarvita välttämättä mitään tiettyjä valmiuksia. Apuvälineistä on työssä hyötyä ja niitä toivottiinkin lisää, kuten aikaisemmissa vastauksissa on käynyt ilmi. Yksi haastateltavista kertoi, ettei ollut saanut mitään valmiuksia työnantajalta, vaan oli itse oppinut kielitaidon kokemuksen kautta eikä ollut osallistunut minkäänlaisiin koulutuksiin.

*Miten yhtiö voisi motivoida työntekijöitään palvelemaan toisella kielellä? Mikä motivoisi sinua palvelemaan toisella kielellä?*

Rahan katsottiin olevan tekijä, joka motivoisi työntekijöitä toisella kielellä palvelemiseen, sillä 6 vastaajista kertoi, että raha motivoi. Yksi haastateltavista kertoi kuitenkin, ettei näe rahan motivoivan häntä. Kyseinen vastaja toteaa, että rahalliset asiat ovat aina haasteellisia, sillä *"toinen haluaa enemmän ja toinen vähemmän rahaa"* samasta työmäärästä tai tehtävästä. Yleinen mielipide oli kuitenkin se, että mikäli kielitaidon hyödyntämisestä maksettaisiin hieman suurempaa palkkaa, voisi se motivoida muitakin työntekijöitä aloittamaan toisella kielellä palvelemisen. Vahinkoasioiden hoito toisella kielellä kun kuitenkin teettää enemmän työtä ja vaatii enemmän aikaa, kuin suomenkielisten asioiden hoito. Yksi haastateltavista totesi, että kielitaitoa ei arvosteta palkkalaskennassa kovin suuresti, sillä ainoastaan yhdestä ylimääräisestä kielestä on mahdollista saada pieni palkkio. Näin ollen toista kieltä ei hänen mielestään pidetä minään.

Rahan lisäksi työnantaja voisi motivoida työntekijöitä esimerkiksi tarjoamalla työntekijöille mahdollisuutta koulutukseen vapaa- tai työajalla. Vastaajista osa koki tärkeäksi sen, että kielitaito saataisiin sellaiselle tasolle, että sen käyttäminen olisi luontevaa. Haastateltavien mukaan suurimpia motivaatiotekijöitä ovat oma asenne ja innostuneisuus. Työntekijän tulee itse innostua asiasta, jotta hän saa rohkeutta ylittää kynnyksen toisella kielellä palvelemiseen.

## 8 YHTEENVETO

### 8.1 Tutkijan oma työ

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää If Vahinkovakuutusyhtiön Omaisuus- ja Rakennuskorvauspalvelussa työskentelevän henkilöstön näkökulmaa kielitaidon ja kielten merkityksestä työssä. Tutkimus toteutettiin hyvin käytännönläheisissä olosuhteissa, sillä kaikki haastateltavat olivat täysipäiväisiä työntekijöitä, jolloin heillä jokaisella oli käytännön kokemusta kielitaidosta ja sen vaikutuksesta työhön. Koska kyseessä on teemahaastattelu, joka toteutetaan vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, on perusolettamus se, että tutkija voi ja saattaa omalla läsnäolollaan ja toiminnallaan vaikuttaa tutkimuksen etenemiseen ja jopa tuloksiin.

Tutkimuksen tarkoitus oli keskittyä korvauspalvelussa jo olemassa olevaan kielitaitoon ja sen vaikutukseen ja tutkimiseen. Tästä syystä tutkimusryhmä päätettiin valita ei-satunnaisesti, jolloin kohdehenkilöiksi valittiin 7 työntekijää, jotka palvelivat suomen lisäksi toisella kielellä ja 1 työntekijä, joka ei palvellut suomen lisäksi muulla kielellä.

Haastattelut käytiin läpi yksi kysymys kerrallaan ja tarkoituksena oli edetä rauhallisesti, jotta jokaiseen kysymykseen saatiin vastaus. Tutkijan vähäinen haastattelukokemus saattoi vaikuttaa tutkimuksen kulkuun ja vastauksiin esimerkiksi niin, että joissain tapauksissa tarkentavat ja syventävät kysymykset jäivät esittämättä. Tästä hyvänä esimerkkinä keskustelu haastateltavan 5 kanssa, kun tutkija kysyi työnantajan antamista valmiuksista toisella kielellä palvelemiseen. Haastateltava vastasi kysymykseen lyhyesti: *"Mä just äsken tossa mietin, et siitä on varmaan jo 10 vuotta kun oon tota ruotsinkielen kurseja saanut et tai siis käynyt ruotsinkielen kurseilla."* Tutkija olisi tässä vaiheessa täydentämisen vuoksi voinut tarkentaa, että onko haastateltava saanut kertauksen lisäksi jonkinlaisia muunlaisia valmiuksia, mutta tutkija päätyi etenemään seuraavaan kysymykseen. Toisaalta viimeisten haastatteluiden parissa tutkija osasi jo tarttua mielenkiintoiisiin seikkoihin ja tarkentaa kysymyksiä vastausten perusteella, kuten haastateltava numero 7 kanssa kysyessään *"Millä tavalla sit se venäjän kieli, et miten se näkyy tällä hetkellä. Miten sen tarpeellisuus sitten lähtis kasvamaan tästä päivästä lähtien tai siis jos tähän päivään vertaa?"*.

Tutkija saattoi jossain tapauksissa huomaamattomasti tai vahingossa johdatella haastateltavaa, vaikka tarkoitus oli selvittää haastateltavan omia mielipiteitä. Tutkija kysyi esimerkiksi ensimmäiseltä haastateltavalta, että *"Onko siitä ollut esimerkiksi muuta hyötyä kun voi asiakkaan kanssa keskustella tai muuten"*. Tällainen johdattelu on voinut osaltaan vaikuttaa vastaukseen jollain tasolla. Toisaalta voidaan kuitenkin todeta, että johdattelevaa tyyliä oli suhteessa hyvin vähän kysymyksiin nähden, jolloin suurin osa vastauksista on kuitenkin haastateltavan omaa pohdintaa ja mielipiteitä.

### 8.2 Tulokset

Korvauspalvelussa on tällä hetkellä paljon kielitaitoa, joka ei ole käytössä tai jota ei hyödynnetä. Haastateltavien joukossakin oli 3 henkilöä, jotka voisivat palvella ruotsin kielellä, mikäli saisivat hie-

vastaajistakin kertoi, että he hoitavat internetin kautta tulleita vahinkoasioita kyllä ruotsin tai englannin kielillä, vaikeivat varsinaisesti tarjota asiakkaalle puhelimitse palvelua toisella kielellä suomen lisäksi. Tämän olen huomannut myös itse, sillä jotkut työntekijät kykenevät hoitamaan vahinkoasian kirjallisesti mutta puhelimen välityksellä tulleet asiat käännetään mieluummin henkilölle, joka varsinaisesti palvelee kyseisellä kielellä.

Toisella kielellä palveleminen vaatii henkisen kynnyksen ylittämistä ja rohkeutta. Kieltä täytyisi siis päästä puhumaan, jotta sen käyttäminen tuntuisi luontevalta. Suomalaisilla on yleisesti ottaen hyvä kielitaito, sillä kouluissa opetetaan nykyisin vähintään ruotsia ja englantia. Kielitaidon käyttöönotto työssä saattaa kuitenkin olla haasteellista varsinkin silloin, kun kieltä ei ole tarvinnut käyttää vähään aikaan. Työnantaja voi olla omalta osaltaan tukemassa työntekijöitä järjestämällä esimerkiksi kertauskursseja ja tarjoamalla tarvittavia välineitä toisella kielellä palvelemiseen. Toisaalta, jos työntekijöitä saataisiin rohkaistua käyttämään kielitaitoaan, vähentäisi se toisella kielellä palvelevien työntekijöiden ylimääräistä kuormittumista.

Kielitaito vaikuttaa erikoiskäsittelijän työhön sekä positiivisesti että negatiivisesti. Kielitaidon avulla tiedonhankinta helpottui ja esimerkiksi organisaation sisäinen viestintä oli mahdollista. Niin sanottuina haittapuolina oli kielitaidon tuoma kuormittavuus ja työmäärän lisääntyminen. Henkilö, joka ei suomen lisäksi palvele muulla kielellä, oli sitä mieltä, että kielitaidosta ei olisi mitään haittaa. Tähän mielipiteeseen voi olla vaikuttamassa se, että työntekijällä ei välttämättä ole konkreettista kokemusta siitä, millaista lisäpanostusta toisella kielellä palveleminen vaatii. Toisaalta tätä ajatusta ei voida yleistää, sillä tutkimuksen tarkoitus oli keskittyä jo käytössä olevaan kielitaitoon. Tällöin yhden vastauksen perusteella ei voida olettaa, että kaikki ne työntekijät, jotka eivät vielä palvele vieraalla kielellä, olisivat samaa mieltä tai vastaisivat samoin. Lisäksi 2 henkilöä, jotka palvelevat suomen lisäksi toisella kielellä vastasivat kysymykseen myös kielteisesti.

Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että kielitaidon merkitys on korvauspalvelussa kasvanut huomattavasti ja sen käytön yleistyminen alkoi näkyä lisääntyneen maahanmuuton seurauksena. Myös alueellisen puhelinpalvelun päättyminen aiheutti sen, että Suomessa hoidettiin vahinkoasioita paikkakuntaan katsomatta. Näiden tietojen perusteella voidaan todeta, että globalisaatio ja maahanmuutto ovat olleet vaikuttamassa kielitaidon tarpeellisuuteen myös If Vahinkovakuutusyhtiön Omaisuuskorvauspalvelussa. Toisaalta myös ihmisten ja työvoiman vapaa liikkuvuus EU:n sisällä on myötävaikuttamassa eri kielten yleistymiseen ja tarpeeseen.

Mielenkiintoista oli huomata se, että tällä hetkellä pinnalla oleva kysymys venäjän kielen tarpeellisuudesta tuli selkeästi ilmi myös haastatteluissa. Vastauksista pystyi kuitenkin aistimaan tietynlaista epäröintiä venäjän kielen suhteen. Vaikka venäjän kielen merkityksen katsottiin tulevaisuudessa kasvavan, oli sen aseman määrittäminen tämän hetken Suomessa vaikeaa. Tähän saattoi olla vaikuttamassa muun muassa se, että venäjänkielisten asiakkaiden kanssa pystyttiin asioimaan englannin kielellä. Tällöin venäjänkieliset lukeutuisivat niihin kielivähemmistöihin, jotka muutenkin suomen kielen puuttuessa asioivat Suomessa englannin kielellä. Vastauksista kävi myös ilmi se, että venäjän kielen asemaa Suomessa on epämääräinen.

Muutamasta haastattelusta kävi ilmi, että kielitaitoa voidaan käyttää kilpailuetuna. Eräs haastateltava toi esille myös näkemyksen siitä, että kielitarjonnan avulla asiakkaalle voitaisiin luoda lisäarvoa. Kilpailuedun voidaan katsoa vastausten perusteella koskevan esimerkiksi asiakasviestintää, yrityksen sisäistä viestintää mutta myös yksilöä itseään. Joillekin asiakkaille voi ratkaiseva tekijä olla se, että hän saa palvelua omalla kielellään, kun puolestaan työntekijälle voi olla ratkaiseva tekijä töitä hakiessa se, millä kielellä yrityksen sisällä kommunikoidaan. Toisaalta työntekijän kielitaito voi olla hänelle kilpailuetuna työnhaun yhteydessä.

Teorian mukaan asiakasviestintä on kokonaisvaltaista viestintää, joka sisältää asiakaskeskustelujen ohella kaiken sen tiedon, joka kyseisestä yrityksestä on asiakkaan saatavilla. Ruotsin- ja englanninkielistä asiakasviestintää tulisi tutkimuksen perusteella lisätä sekä puhelinpalvelussa että kirjallisesti. Englannin kielen kohdalla ongelmaksi muodostui se, että Suomen valtion ja yrityksen virallisina kielinä ovat ainoastaan suomi ja ruotsi, joten englanninkielisen palvelun saatavuuden määrittelemine osoittautui haasteelliseksi. Englanninkielisten asiakkaiden määrä lisääntyy jatkuvasti, joten kysyntää englanninkieliselle palvelulle ja viestinnälle löytyy. Tällä hetkellä kirjallinen viestintä ei kuitenkaan englannin kielen kohdalla vastaa kysyntää. Tutkimusta voisi tarvittaessa jatkaa tämän kysymyksen osalta niin, että englannin kielen käytölle saataisiin määriteltyä selkeät ohjeet.

### 8.3 Pohdintaa

Tutkimusryhmän sopivaa kokoa pohdin yhdessä työnantajani ja opinnäytetyöohjaajani kanssa. Tutkimusnaineiston tarpeellisen laajuuden kannalta päädyimme opinnäytetyöohjaajani kanssa siihen, että haastateltavia täytyisi olla vähintään 7. Työntantajani kanssa keskusteltuani päädyimme siihen, että haastattelen 8 työntekijää ja hänen toiveidensa mukaan päädyttiin keskittymään olemassa olevaan kielitaitoon. Tästä syystä esimerkiksi sen haastateltavan ajatuksia ja vastauksia, joka ei suomen lisäksi palvele muulla kielellä, ei voida yleistää. Vertailun vuoksi oli kuitenkin tärkeää, että valitsimme yhden henkilön, joka edustaa sitä joukkoa, joka ei vielä palvele vieraalla kielellä. Tutkimuksen edetessä huomasin, että tutkimusongelman kannalta olisi kuitenkin ollut hyvä, että kyseisiä työntekijöitä olisi ollut tutkimuksessa esimerkiksi 2 tai 3. Näin olisi suhteellisen pienellä vaivalla saatu kattavampi ja luotettavampi käsitys korvauspalvelun enemmistön tilanteesta ja mielipiteistä.

Tutkimuksen edetessä pohdin sitä, vastaako tutkimus itsessään varsinaista tarkoitusta, eli kielitaidon merkityksen selvittämistä asiakaspalvelussa. Pohdin myös sitä, onko tutkimuksella tarpeeksi kosketuspintaa liiketalouteen. Päädyin kuitenkin lopulta siihen tulokseen, että viestintä on hyvin suuri ja tärkeä osa asiakaspalvelua. Lisäksi vieraiden kielten vaikutus liiketalouteen ja yritystoimintaan on jatkuvassa kasvussa globalisaation myötä, jolloin aihe oli mielestäni ajankohtainen. Tutkimustyön edetessä huomasin aiheen olevan sen verran laaja, että kysymysten kautta pääsen vain pintapuolisesti tarkastelemaan asettamaani tutkimusongelmaa ja -kysymyksiä. Jälkeenpäin ajateltuna haastatteluiden aikana olisi voinut syventyä esille tuleviin seikkoihin esittämällä tarkentavia kysymyksiä. Mielestäni tutkimustulosten kautta pystytään lopulta vastaamaan etukäteen laadittuun tutkimusongelmaan.



Tutkimuksen avulla saatiin selville se, että korvauspalvelussa on tällä hetkellä runsaasti kielitaitoa, jota ei hyödynnetä. Tätä päätelmää ei voida tämän tutkimuksen perusteella yleistää koko yrityksen henkilöstöön, mutta sen voidaan kuitenkin ajatella antavan käsitystä siitä potentiaalista, jota yrityksen sisällä on. Yrityksellä itsellään on vastausten perusteella mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten tehokkaasti työntekijöillä olevaa kielitaitoa hyödynnetään. Huomion arvoista on myös se, että kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa on huomattava kasvavan kysynnän myötä. Työntekijän kielitaitoa tulisi arvostaa ja sen käytöstä tulisi saada kohtuullinen korvaus. Korvauksessa tulee huomioida esimerkiksi vieraalla kielellä palvelemisen haasteet, kuten lisääntyvä työmäärä ja yhtiön saama hyöty, kuten tyytyväisemmät asiakkaat.

Kilpailijoihin nähden muun muassa OP-Pohjola, Pohjola, Fennia, Turva ja POP Vakuutus tarjoavat internet sivuillaan joitain tiettyjä pääkohtia suomenkielisestä aineistosta englanniksi. Englanninkieliset sivut ovat huomattavasti suomenkielisiä sivuja suppeammat, mutta jo niiden olemassaolo mahdollistaa ulkomaalaisen asiakkaan itsenäisen asioinnin verkossa ja antaa hänelle kokemuksen siitä, että hänet on otettu huomioon. Pohjoismaiden johtavana vakuutusyhtiönä If Vahinkovakuutusyhtiön olettaisi myös tarjoavan asiakkailleen verkkopalvelua englannin kielellä.

Tutkimusta voisi jatkaa esimerkiksi syventymällä johonkin tiettyyn tutkimuksessa läpikäytyyn teemaan tai laajentamalla näkökulmaa niiden työntekijöiden pariin, jotka eivät vielä palvele vieraalla kielellä. Näin voitaisiin saada vielä tarkempaa tutkimustietoa siitä kielitaidosta, jonka olemassaolosta ei tällä hetkellä tiedetä, ja joita ei sen tähden voida vielä hyödyntää. Tutkimusta voisi myös laajentaa asiakkaiden pariin tutkimalla asiakkaiden mielipiteitä kielitaidon merkityksestä. Näin olle saataisiin tarkemmin selville, se miten tärkeänä asiakkaat itse kokevat sen, että saavat palvelua tarvitsemallaan kielellä. Tällöin voitaisiin perehtyä tarkemmin kielitaidon tuomaan kilpailuetuun ja lisäarvoon.

#### 8.4 Oma oppiminen ja prosessi

Koin tutkimuksen toteuttamisen hyvin mielekkäänä, sillä aihe itsessään kiinnosti minua henkilökohtaisesti. Vaikken ollut asettanut työlle mitään varsinaista tiukkaa aikarajaa, eteni työ kuitenkin suhteellisen jouhevasti oman täysipäiväisen työni ohella. Tavoitteenani oli saada opinnäytetyö valmiiksi viimeistään toukokuun 2015 loppuun mennessä, joten siihen nähden työ valmistui ajallaan. Työskentelyn sujuvuutta lisäsi tuttu tutkimusympäristö, jossa sain vapaasti toteuttaa haastattelut oman työni ohessa. Lisäksi työn toteuttamisen mahdollisti työnantajani tarjoamat apuvälineet, joiden avulla pystyin toteuttamaan haastattelut ja tallentamaan tutkimusaineiston. Tutkimusryhmä koostui suurelta osin henkilöistä, joihin olen tutustunut työssäni, joten haastattelutilanteetkin olivat sen tähden melko luontevia.

Opinnäytetyötä tehdessäni syvennyin asiakasviestinnän käsitteisiin ja tarkastelin niiden toteutumista käytännössä. Minua motivoi se, että tutkimusaihe oli hyvin käytännönläheinen ja sain toteuttaa sen tutussa työympäristössä. Nämä tekijät vaikuttivat myös siihen, että jaksoin keskittyä tutkimukseen ja

sen työstämiseen vielä työpäivän jälkeenkin. Aihe tuntui myös ajankohtaiselta, sillä käytän kieliä päivittäin omassa työssäni.

Tutkimustyön aikana opin hyödyntämään tutkimusmenetelmiä ja niiden tarjoamia apuvälineitä tutkimusongelman tarkoituksien selvittämiseksi. Opin käyttämään vapaa-aikani tehokkaasti ja suunnitelmallisesti, jotta tutkimus valmistuisi asettamassani määräajassa. Koin, että myös toimeksiantaja sai hyödyllistä tietoa korvauspalvelussa olevasta kielitaidosta tutkimustulosten kautta. Kaiken kaikkiaan olen hyvin tyytyväinen tutkimusprosessin etenemiseen ja sen lopputuloksiin.

## 8.5 Kehitysideoita

Tulosten persuteella yritys voi olla rohkaisemassa ja tukemassa työntekijöitään vieraalla kielellä palvelemiseen. Yksi syy sille, miksi työntekijät eivät halua alkaa palvella toisella kielellä voi olla esimerkiksi se, että siitä syntyy lisää työtä ja se vie enemmän aikaa. Tästä syystä vieraskieliset vahinkoasiat ovat näin ollen työläämpiä kuin suomenkieliset vahinkoasiat. Yhtiö voi olla keventämässä työntekijöiden ”taakkaa” tarjoamalla soveliaita apuvälineitä, kuten ajan tasalla olevia vakuutusehtoja tai valmiita asiakirjapohjia.

Uusien käsittelijöiden houkuttelu vieraalla kielellä palvelemiseen vaatii kuitenkin aikaa ja siitä voi syntyä pieniä kustannuksia esimerkiksi kurssien järjestämisessä. Mikäli koulutusta järjestettäisiin, tulee tiedottamiseen kiinnittää huomiota, jotta mahdollisimman moni potentiaalinen työntekijä lähtisi mukaan ja kustannus yhtä työntekijää kohden pienenesi. Yhtiö voisi hyödyntää tehokkaasti esimerkiksi nykyajan teknologiaa, joka mahdollistaa kokousten ja koulutusten järjestämisen samanaikaisesti eri paikkakunnilla viedopuhelun välityksellä.

Kirjallisen viestinnän ajantasalle saattaminen on tärkeää. Päätökset ja muut viralliset kirjeet kirjoitetaan ainoastaan suomeksi ja ruotsiksi, jotka ovat Suomen viralliset kielet. Tästä syystä kirjallinen viestintä ei vastaa tällä hetkellä varsinkaan englannin kielen kysyntään tarpeeksi tehokkaasti. Haasteena on se, että asiakasta palvellaan englanniksi puhelimitse, mutta kirjallisesti on hyvin vaikea saada palvelua englanniksi, sillä sitä ei virallisesti tarjota. Tämä voi asiakkaasta tuntuakin ristiriitaiselta. Yhtiön olisi hyvä määritellä selkeät yhtenäiset linjaukset sille, miten laajasti englanninkielistä palvelua If Vahinkovakuutusyhtiön asiakasviestinnässä on mahdollista saada. Tämä tarkoittaa sitä, että yhtiön olisi hyvä pohtia muun muassa verkkopalveluiden laajentamista englannin kielelle.

## LÄHTEET

Arvidsson, K. 2012. *Onko Pohjolalla kieli solmussa? Kuningatar, ministeri ja muut vaikuttajat puhuvat pohjoismaisesta kieliyhteisöstä*. 500. Viby: Scanprint A/S.

European Commission. 2007. Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise. [Viitattu 08.11.2014.] Saatavissa: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-07-79\\_en.htm?locale=fr](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-07-79_en.htm?locale=fr)

Euroopan komissio. 2008. Kielitaitoa elämää varten. [Viitattu 08.11.2014.] Saatavissa: [http://ec.europa.eu/news/culture/080918\\_1\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/news/culture/080918_1_fi.htm)

Holmqvist, Jonas 2009. Language influence in services: perceived importance of native language use in service encounters [verkkoaineisto]. Helsingin yliopisto. Hanken School of Economics. Department of Marketing. Väitöskirja. [Viitattu 22.02.2015.] Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/328/194-978-952-232-024-7.pdf?sequence=2>

Hopia, A. 2007. Ensisekunnit ratkaisevat. Markkinointi ja mainonta. [Viitattu 08.11.2014.] Saatavissa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.ezproxy.savonia-amk.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=1226094>

Javne, B., Marckwort, R. 2013. *Sujuvaa asiakaspalvelua sähköpostitse*. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.

Johansson, M., Pyykkö, R. 2005. *Monikielinen Eurooppa*. Helsinki: Gaudeamus.

Kangasvieri, T., Miettinen, E., Kukkohovi, P., Härmälä, M. 2011. Kielten tarjonta ja kielivalintojen perusteet perusopetuksessa. Opetushallitus. [Viitattu 22.11.2014.] Saatavissa: [http://www.korkeakouluhaku.fi/download/138072\\_Kielten\\_tarjonta\\_ja\\_kielivalintojen\\_perusteet\\_perusopetuksessa.pdf](http://www.korkeakouluhaku.fi/download/138072_Kielten_tarjonta_ja_kielivalintojen_perusteet_perusopetuksessa.pdf)

Kankare, M. 2005. Kirje tuo arvostusta. Talouselämä. [Viitattu 08.11.2014.] Saatavissa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.ezproxy.savonia-amk.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=672712>

Keskusta. 2011. Keskusta: Suomi kansainvälistyy ja kielivalikoima sen mukana – Kielitaito ja kulttuurin tuntemus tulevaisuuden voimavara. Kieli, koulutus ja yhteiskunta [verkkajulkaisu.] [Viitattu 22.11.2014.] Saatavissa: [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26907/Huhti2011\\_Keskusta\\_Suomi\\_kansainvalistyy.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26907/Huhti2011_Keskusta_Suomi_kansainvalistyy.pdf?sequence=1)

*Kielilaki*. 2003/423. Finlex. Lainsäädäntö [Viitattu 10.11.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

Konttinen, J. 2013. Venäjänkielinen Suomi on jo ruotsinkielistä suurempi: Suurimmassa osassa maata toinen kotimainen kieli on venäjä. Helsingin Sanomat [verkkajulkaisu.] [Viitattu 22.11.2014.] Saatavissa: <http://www.hs.fi.ezproxy.savonia-amk.fi/paivanlehti/sunnuntai/Ven%C3%A4j%C3%A4nkielinen+Suomi+on+jo+ruotsinkielist%C3%A4+suurempi/a1370662540973?src=haku&ref=arkisto%2F>

Krishna, S., D. 2005. The value of language: concept, perspectives, and policies. Corporate Communications: An international journal. [verkkajulkaisu]. Vol 10 Iss 4 pp. 358-382. [Viitattu 27.11.2014.] Saatavissa: <http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.savonia-amk.fi/doi/pdfplus/10.1108/13563280510630151>

Lucas, R., W. 2011. *Please every customer*. New York: McGraw-Hill, cop.

Mattila, A. 2014. Kielikoulutus on syytä päivittää. Talouselämä. [Viitattu 22.11.2014.] Saatavissa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.ezproxy.savonia-amk.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=2720090>

Marckwort, R. 2007. *Ole hyvä puhelimessa*. Tampere: Tammer-Paino Oy

Maude, B. 2011. *Managing cross-cultural communication: Principles & practice*. Chippenham Eastbourne: Palgrave Macmillan.

Metsämuuronen, Jari. 2011. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp Oy.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. ja Toskala, A. 2002. *Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: Markkinointia, vietsintää, psykologiaa*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Piekkari, R. Suomi ja muut kielet monikielisessä työyhteisössä. Kielikello 3/2010 [verkkajulkaisu]. [Viitattu 22.11.2014.] Saatavissa: <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2138>

Pitkäranta, A. 2014. *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Työkirja ammattikorkeakouluun*. Jokioinen: E-oppi Oy.

Rapo, M. Kuka on maahanmuuttaja?. *Tieto&trendit* 1/2011 [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 01.11.2014.] Saatavissa: [http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art\\_2011-02-15\\_003.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html?s=0)

Samovar, L., A., Porter, R., E., McDaniel, E., R. 2012. *Intercultural communication: A reader*. 13. Wadsworth: Cengage Learning.

Santaharju, T. 2012. Trafin puhelinvaihte on Espanjassa. *Yle uutiset* [verkkajulkaisu] 27.11.2012. [Viitattu 01.11.2014.] Saatavissa: [http://yle.fi/uutiset/trafin\\_puhelinvaihte\\_on\\_espanjassa/6392685](http://yle.fi/uutiset/trafin_puhelinvaihte_on_espanjassa/6392685)

Saukkonen, P. 2013. Ruotsi voisi olla virallinen kieli vain osassa Suomea. Helsingin Sanomat [verkkojulkaisu.] [Viitattu 22.11.2014.] Saatavissa: <http://www.hs.fi.ezproxy.savonia-amk.fi/paivanlehti/paakirjoitukset/Ruotsi+voisi+olla+virallinen+kieli+vain+osassa+Suomea/a1378456488421?src=haku&ref=arkisto%2F>

Työterveyslaitos. 2014. Monikulttuuristuva työelämä. www-sivut. [Viitattu 22.11.2014.] Saatavissa: [http://www.ttl.fi/fi/muuttuva\\_tyolama/maahanmuuttajat\\_ja\\_tyo/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyolama/maahanmuuttajat_ja_tyo/Sivut/default.aspx)

Valvio, T. 2010 *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen*. Hämeenlinna: Karisto Kirjapaino Oy.

Vieraskielisten määrä ylitti ruotsinkielisten määrän. *Väestö- ja kuolematilastot* 4/2014. Tilastokeskus. [Viitattu 01.11.2014.] Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/vamuu/2014/03/vamuu\\_2014\\_03\\_2014-04-24\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vamuu/2014/03/vamuu_2014_03_2014-04-24_tie_001_fi.html)

Vahinkovakuutusyhtiö If. www-sivut. [Viitattu 01.11.2014.] Saatavissa: [www.if.fi](http://www.if.fi)

## LIITE 1

## Haastattelukysymykset

Taustatiedot:

- Ikä
- Sukupuoli
- Palvelusaika korvauspalvelussa vuosina
- Korvausosasto: omaisuuskorvauspalvelu tai rakennuskorvauspalvelu
- Kielitaito: suomi, ruotsi ja englanti (muita kieliä, mitä?)
- Mistä kielitaito on hankittu/peräisin?
- Onko kielitaitoa vaadittu töitä hakiessa?

Haastattelukysymykset:

1. Palveletko asiakkaita jollain muulla kielellä kuin suomella?
  - Mikäli kyllä, millä?
  - Mikäli et, miksi?
2. Koetko tarjoavasi parempaa palvelua, kun palvelet asiakasta hänen omalla/vaativallaan kielellä?
3. Kerro, millä tavalla palvelu on mielestäsi parempaa, kun asiakas saa sitä vaatimallaan kielellä.
4. Selosta lyhyesti, millaisia valmiuksia olet saanut työnantajaltasi jollain vieraalla kielellä palveleminen.
5. Luettele, millä kielillä palvelua tulisi mielestäsi saada If Vahinkovakuutusyhtiössä.
6. Selosta, miten kyseisen/kyseisten kielten tarjontaa tulisi lisätä.
7. Selosta, millaisia haasteita olet kohdannut ruotsin tai englannin kielen käytössä työssäsi.
8. Selosta, millaista hyötyä kielitaidosta on työssäsi?
9. Onko kielitaidosta mielestäsi jonkinlaista haittaa?
10. Onko kielitaidon merkitys mielestäsi muuttunut ajan saatossa?
  - Selosta lyhyesti, miten kielitaidon merkitys on mielestäsi muuttunut viimeisten vuosikymmenten aikana ja miten muutos näkyy työssäsi.
11. Kuvaile, millaisena näet kielitaidon tarpeellisuuden tulevaisuudessa.
12. Selosta lyhyesti, millaista kielitaitoa mielestäsi tulevaisuudessa tarvitaan.
13. Miten yhtiö voisi motivoida työntekijöitään palvelemaan toisella kielellä?
  - Kuvaile, mikä motivoisi sinua palvelemaan toisella kielellä.
14. Kuvaile, millaisia haasteita olet kohdannut kielitaidon puuttumisen tähden työssäsi.
15. Jos tarve vaatii, voisitko aloittaa asiakaspalvelun jollain toisella kielellä?
  - Mikäli et, kerro miksi?