

Susanna Hytönen

Palveluneuvojien kokemuksia Kelan asiakaspalvelun laadusta tulkkauksilanteissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (Yamk)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen

ja johtaminen

Opinnäytetyö

Päivämäärä 8.10.2017

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Susanna Hytönen Palveluneuvojen kokemuksia Kelan asiakaspalvelun laadusta tulkkaustilanteissa 33 sivua + 3 liitettä 8.10.2017
Tutkinto	Sosionomi (YAMK)
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Eija Metsälä Lehtori Antti Niemi
<p>Työssä selvitettiin Kelan palveluneuvojen kokemuksia asiakaspalvelun laadusta tulkkaustilanteissa. Tulkkaustilanteina tarkoitetaan asiakaspalvelutilanteita, joissa asiakkaan kielitaito ei riitä asiointiin suomeksi, ruotsiksi tai saameksi. Tällöin asiointitilanteeseen tilataan asioimistulkki auttamaan kielessä tai tulkkausta hoitaa Kelan kielitaitoinen palveluneuvoja. Tässä työssä kuvataan palveluneuvojen kokemuksia tulkkaustilanteiden palvelun laadusta ja miten palveluneuvojat kokevat, että tulkkaus vaikuttaa asiakastilanteen etenemiseen.</p> <p>Työn aineisto kerättiin teemakirjoituksina Digium-lomakkeella verkossa. Tutkimus toteutettiin Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä, jossa teemakirjoituslomake lähetettiin kaikille alueen palveluneuvojille ja heidän lähiesimiehilleen (ryhmäpäälliköt), yhteensä 116 henkilölle. Tutkimusjoukkona oli Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikön ryhmäpäälliköistä ja palveluneuvojista ne, jotka halusivat kuvata omia kokemuksia asiakaspalvelun erilaisista tulkkaustilanteista kirjoittamalla (33 vastausta). Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua ja sisällön erittelyä.</p> <p>Palveluneuvojen kokemukset asioimistulkin käytöstä olivat pääosin positiivisia, vaikka he kertoivatkin joistakin ongelmista liittyen asioimistulkin tulkkaukseen. Palveluneuvojat kokivat, että tulkki vaikuttaa asiakastilanteen onnistumiseen omalla toiminnallaan. Yhteinen kieli on edellytys asiakkaan asian hoitamisessa ja palveluneuvojen kokemusten mukaan tulkin riittämätön kielitaito tulkattavasta kielestä tai suomesta hankaloittaa asioiden hoitoa toisinaan. Palveluneuvojat kiinnittävät huomiota omaan toimintaansa asioimistulkin tulkatessa kohdistamalla katseensa ja puheensa suoraan asiakkaaseen sekä tauottamalla puheensa useammin tulkkauksen helpottamiseksi. Palveluneuvojat pyrkivät korostuneesti asiakastilanteen selkeyteen.</p> <p>Palveluneuvojen kokemusten mukaan itse tulkatut tilanteet sujuivat hyvin, mikäli sekä asiakkaan että palveluneuvojan kielitaito yhteisen kielen osalta oli riittävä. Useimmat palveluneuvojat kokivat, etteivät nämä tilanteet eronneet muista palvelutilanteista juurikaan. Tämän työn tulosten mukaan palveluneuvojat kokevat, että itse tulkatut tilanteet ovat tasalaatuisempia kuin asioimistulkin tulkaamat tilanteet.</p>	
Avainsanat	Asiakaspalvelu, Kela, maahanmuuttaja, palvelun laatu, tulkkaus, teemakirjoitus

Author(s) Title Number of Pages Date	Susanna Hytönen Experiences of customer service advisors about the quality of Kela's customer service in interpretation situations 33 pages + 3 appendices 8 October 2017
Degree	Social Studies Master`s Degree
Degree Programme	Social and Health Care Management
Specialisation option	
Instructor(s)	Eija Metsälä, Principal Lecturer Antti Niemi, Lecturer
<p>This thesis is to study the experiences of Kela's customer service advisors about the quality of customer service in interpretation situations. Interpretation situations are those, where customers are not capable to transact in Finnish, Swedish or Sami. In these cases, an interpreter is ordered to assist with the language, or the service is provided by Kela's customer service advisor who is fluent in the language in question. This thesis is to describe customer service advisor's experiences about the quality of service in the interpretation cases, and how they feel interpretation affect the progress of the case.</p> <p>The data was collected online as thematic writing using the Digium form. The study was conducted in the Customer service unit for the Greater Helsinki Area, where the form was sent to all customer service advisors and their superiors (group managers) in the area, to a total of 116 people. The target group of the study consisted of those group managers and customer service advisors of the Customer service unit of the Greater Helsinki Area, who wanted to describe by writing their own experiences of different interpretation cases in customer service (33 responses). The analyzing method for the material was thematic analysis and content specification.</p> <p>The customer service advisor's experiences about using an interpreter were mainly positive, even though they reported some problems regarding the interpretation. They felt that the interpreter would affect the success of the case by their own behaviour. A mutual language is required to assist customers, and by the experience of the service advisors, insufficient skills in the language in question or in Finnish complicates the customer service at times. The customer service advisors pay attention on their own behaviour during the interpretation, they direct their speech to the customer and pause more often so it would be easier to interpret. The service advisors aim to emphasize the clarity of the case.</p> <p>The service advisors experience that if the language skills of the customer and Kela's own customer advisor were sufficient, the self-interpret cases went well. Most service advisors felt that these cases did not differ that much from others. According to the findings of this thesis the service advisors feel that the self-interpret cases are more homogeneous than those where an interpreter was used.</p>	
Keywords	customer service, Kela, immigrant, service quality, interpretation, thematic writing

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	1
2 Palvelun laatu maahanmuuttajien palveluissa.....	2
2.1 Palvelun laatu.....	2
2.2 Palvelun laatu Kelassa	5
2.3 Maahanmuutto Suomeen	7
2.4 Maahanmuuttajille tarjottavien palveluiden laatu.....	8
2.5 Tulkin käyttö asiakastilanteessa	10
2.6 Monikulttuuriset asiakastilanteet	12
3 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	13
4 Menetelmät.....	14
4.1 Aineiston keruu.....	14
4.2 Tiedonkeruuväline	15
4.3 Analyysi.....	16
5 Tulokset.....	16
5.1 Tutkimusjoukko	16
6 Pohdinta	24
7 Johtopäätökset ja jatkokehityshaasteet.....	28
Lähteet	30

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Teemakirjoituksen kysymykset

Liite 3. Tutkimuslupahakemus

1 Johdanto

Viime vuosina kymmenet miljoonat ihmiset ovat joutuneet pakenemaan kotoaan sotien, konfliktien ja vainojen vuoksi. Meneillään on suurin pakolaiskriisi toisen maailmansodan jälkeen. Kriisin seurauksena Suomeen ja Eurooppaan tulleiden turvapaikanhakijoiden määrä on kasvanut valtavasti. Kansainväliset sopimukset velvoittavat EU-maita ottamaan vastaan kansainvälistä suojelua tarvitsevia turvapaikanhakijoita. Suomi vastaanotti vuonna 2015 yli 32 000 turvapaikanhakijaa, mikä on kymmenkertainen määrä aiempiin vuosiin verrattuna. (Sisäasianministeriö, Maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikka.) Turvapaikanhakijoiden lisäksi Suomeen muutetaan työhön. Suomen väestön ikääntyessä työntekijöitä ei riitä kaikille aloille, minkä seurauksena syntyviin työmarkkinoiden ongelmiin yksi ratkaisu on maahanmuutto. (Sisäasianministeriö, Työvoiman maahanmuutto.)

Maahanmuuton seurauksena suomalainen yhteiskunta on muutaman viimeisen vuosikymmenen aikana monikulttuuristunut ja vieraskielisten osuus väestöstä on kasvanut. Muita kieliä kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvia oli Suomessa vuoden 2016 lopulla 354 000, joka on 6,4 % koko väestöstä. Uudellamaalla vieraskielisten osuus väestöstä on 12 %. Vuonna 2015 Suomen väkiluku kasvoi 20 324 henkilöllä, mutta kotimaisia kieliä (suomi, ruotsi, saame) äidinkielenään puhuvien määrä väheni 8000 henkilöllä. Vieraskielisten määrä kasvoi noin 24 000 henkilöllä. (Tilastokeskus: Väestörakenne.)

Viranomaisten työssä tämä näkyy monikulttuuristen asiakastilanteiden lisääntymisenä. Yhteinen asiointikieli on asiakastilanteen hoitamisen edellytys. Sosiaalihuollon ammattitieteen kuuluu asiakkaiden tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asiakaslain (4 § 3 momentti) mukaan asiakkaan äidinkieli on otettava huomioon ja oikeusturvan toteutumiseksi viranomaisen on järjestettävä tulkkaus, jos asiakkaan kielitaito ja asiointin luonne tätä edellyttävät. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 41, 18.)

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) tulevaisuuden visiona on tarjota parasta palvelua, sosiaalista turvaa ja elämänvoimaa. Tämän vision toteuttamiseksi on valittu kolme strategista painopistealuetta; asiakasymmärryksen syventäminen, luottamuksen vahvistaminen ja asiointiprosessin laadun ja tehokkuuden lisääminen. (Kela: Kelan asiakkuusohjelma

2012: 4). Yhtenä palvelukanavana on ajanvarauspalvelu. Ajanvarauspalvelu on suunnattu asiakasryhmille, jotka tarvitsevat asioinnissa enemmän tukea, apua ja aikaa. Yksi iso ryhmä näissä asiakkaisissa on tulkkiasiakkaat, joiden oma kielitaito ei riitä Kelan asiakastilanteesta selviämiseen ja etuusasioiden ymmärtämiseen. Kelalla on lakiin perustuva tulkkauksvelvollisuus asioissa, jotka tulevat vireille Kelan aloitteesta mm. takaisinperinnät, oikaisut, keskeytykset ja tutkimukseen määräämiset (KEL 61 §, SVL 15 luku 13 §). Asiakas voi kustantaa tulkkauksen myös itse tai asioissa, joilla ei ole merkitystä asiakkaan oikeusturvan kannalta, tulkkina voi toimia myös täysi-ikäinen asiakkaan sukulainen tai ystävä. Käytännössä Kelan asiakkailta on oikeus maksuttomaan tulkkiin, jos yhteistä kieltä Kelan toimihenkilön kanssa ei löydy. (Kela, tulkkipalvelut.) Kelan tehtävänä on varmistaa, että asiakas ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa etuusasioiden hoitamisessa (Hallintolaki 9§).

Opinnäytetyössäni selvitän Kelan palveluneuvojien kokemuksia asiakaspalvelun laadusta erilaisissa tulkkauksitilanteissa. Tulkkauksitilanteina tarkoitan asiakaspalvelutilanteita, joissa asiakkaan kielitaito ei riitä asiointiin suomeksi, ruotsiksi tai saameksi. Tällöin asiointitilanteeseen tilataan asioimistulkki auttamaan kielessä tai tulkkauksella hoitaa Kelan kielitaitoinen palveluneuvoja. Vuonna 2015 Kelan ajanvarausjärjestelmään tehtyjä tulkkiajanvarauksia oli 1143 kpl, mikä oli 23 % kaikista tehdyistä varauksista. Toteutuneista tulkki-varauksista 83 % oli pääkaupunkiseudulla. (Kelasto, toteutuneet/toteutumatta jääneet palvelutapahtumat 2015.)

Yhteisen kielen puuttuminen ja asiakkaan kulttuuritausta vaikuttavat asiakastilanteeseen. Tämän työn tarkoituksena on kuvata palveluneuvojien kokemuksia asiakaspalvelun laadusta tulkkauksitilanteissa. Tavoitteena on saada tietoa, miten palveluneuvojat kokevat tulkin läsnäolon vaikuttavan asiakastilanteen etenemiseen.

2 Palvelun laatu maahanmuuttajien palveluissa

2.1 Palvelun laatu

Laatuajattelun käsitteitä on käsitelty jo vuonna 1931 julkaistussa Walter Shewartin teoksessa *Economic control of Quality Manufactured product*; laatu ei ole luksusta vaan yksinkertaisten tavoitteiden määrittelemistä ja saavuttamista. Kokonaisvaltaisen laatujohtamisen käsite on luotu 1950-luvulla Japanissa yliopistotutkijoiden, julkishallinnon edustajien ja insinöörien työn tuloksena. Sen keskeisimpiä periaatteita

ovat asiakaslähtöisyys, prosessiajattelu, laatu osana strategista ajattelua ja jatkuva kehittyminen. (Lillrank 1998: 11-12). Laatuajattelu otettiin käyttöön ensimmäisenä teollisuudessa, josta se on levinnyt kaikille aloille. Sen viimeisimpiä sovelluskohteita on ollut julkinen hallinto. Julkisen sektorin laatuun aloitettiin kiinnittää huomiota Suomessa 1990-luvulla. (Oulasvirta 2007: 14, 21.) Laatuajattelun leviämiseen julkishallinnossa vaikutti osaltaan Suomen EU-jäsenyys, joka edellytti entistä avoimempaa kilpailua myös julkisissa hankinnoissa (Lumijärvi - Jylhäsaari 1999: 5).

Julkishallinnon laatuajattelun tueksi säädettiin lakeja. Laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) säädettiin tiedoksisaantioikeuksista ja viranomaisten velvollisuuksista. Lain tarkoituksena oli lisätä avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa ja taata yksilön ja yhteisöjen oikeus valvoa julkisen vallan ja varojen käyttöä sekä mahdollisuus vaikuttaa niihin. Hallintolain (434/2003) tavoitteena on toteuttaa ja kehittää hyvää hallintoa ja asiakkaiden oikeusturvaa sekä edistää palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Hallintolaissa otetaan kantaa tasapuolisuuteen, puolueettomuuteen, palvelun asianmukaisuuteen, tuloksellisuuteen, neuvontavelvollisuuteen sekä asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttöön. Laissa säädetään myös viranhaltijan velvollisuuksista, tehtävän asianmukaisesta hoidosta sekä tasapuolisesta ja aseman edellyttämästä käyttäytymisestä. Julkisella sektorilla haluttiin pois byrokratiasta ja nostettiin asiakkaiden tarpeet palveluiden järjestämisen lähtökohdaksi. Ymmärrettiin, että laatu on vuorovaikutusta. (Suomen Kuntaliitto 1998a: 1,5). Palvelun erityispiirre on se, että asiakas osallistuu vuorovaikutukseen ja on osa palveluprosessia. Palvelutilanteessa tulisi osata mukauttaa omaa kieltä ja palvelutyyliä asiakkaan mukaan. (Kylmä 2013: 25.) Laatufilosofisen ajattelun mukaan asiakkaan palveleminen odotustensa mukaisesti johtaa laadukkaampaan lopputulokseen kuin pyrkimys kontrolloida sitä, mitä asiakas saa (Lumijärvi - Jylhäsaari 1999: 33).

Palvelu on monimutkainen kokonaisuus prosesseista, joiden tuotantoon asiakas osallistuu. Tuotteen laatu on helpommin määriteltävissä, koska tuotteella on selkeämpi tuotanto ja kulutus. Palvelun laadun tavoitteet on määriteltävä, sillä ilman määrittelyä ei palvelua voida parantaa. (Grönroos 2009: 98-100). Tasalaatuinen laadukas asiakaspalvelu vaatii, että yritys on määrittellyt annettavan palvelun. Määrittelyssä täsmennetään palvelun sisältö ja toimintatapa yrityksen strategian mukaisesti. (Jaakkola - Orava - Varjonen 2009: 17.) Palvelukokemuksen määrittää aina asiakas oman

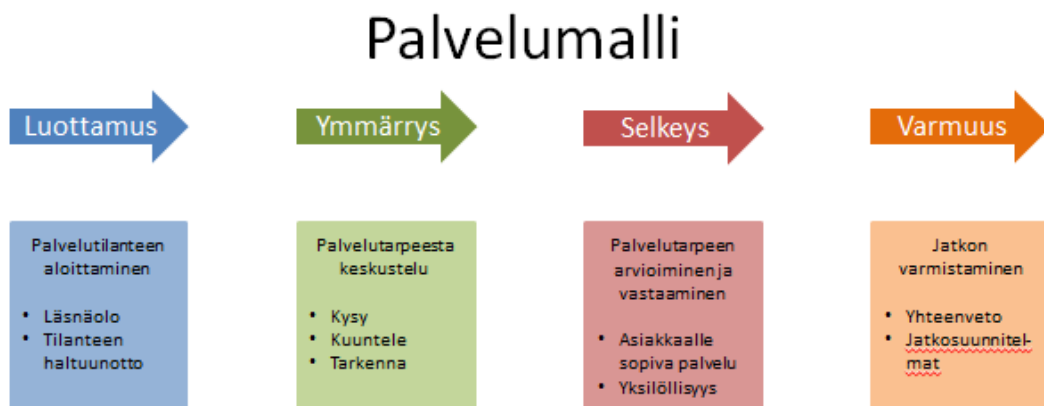
kokemuksensa perusteella (Kylmä 2013: 28). Palvelun laatu on palvelun sopivuutta asiakkaan tarpeisiin, virheettömyyttä ja tasalaatuisuutta. Yksinkertaisimmillaan palvelun laatu on sitä, että asiakas on saanut sen mitä hän halusi. (Lumijärvi - Jylhäsaari 1999: 50-51).

Asiakaslähtöinen näkökulma palvelun laatuun on, että laatu on tärkeää juuri sellaisena kuin asiakas sen kokee. Koettu palvelun laatu voidaan jakaa tekniseen laatuun eli lopputulokseen ja toiminnalliseen laatuun eli prosessiin. Tekninen laatu on sitä, mitä asiakkaalle jää palvelutilanteen päätyttyä. Toiminnallinen laatu on koko palveluprosessi eli, miten asiakas kokee saamansa palvelun ja sen ympärillä kohtaamansa asiat. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös palveluntuottajan imago, joka koostuu yrityksen resursseista, toimintatavoista, prosesseista ja mielikuvista. Asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun vaikuttaa odotettu laatu, mitä asiakas odottaa palvelulta saavansa. (Grönroos 2009: 100-106). Nykyiset sähköiset yhteydet ovat muuttaneet asiakaspalvelun normit kaikkialla. Kaksi asiakaspalvelun tärkeintä elementtiä ovat säilyneet samana; henkilökohtainen palvelu ja kahden ihmisen välinen vuorovaikutus. (Nieminen 2014: 18.)

Grönroos (2009: 121-125) on koonnut palvelun laadun seitsemän kriteeriä yhdistämällä laatututkimuksia ja teoreettisia pohdintoja hyväksi koetusta laadusta ja analysoimalla, miten kriteerit vaikuttavat asiakkaan kokemaan laatuun kokonaisuudessaan. seitsemän laatukriteeriä jaetaan kolmeen ryhmään: prosessilaadun, teknisen laadun ja imagolaadun kriteereihin. Prosessilaatuun liittyvät: 1) Asenteet ja käyttäytyminen, (asiakas haluaa työntekijän kiinnittävän huomionsa häneen ja ratkaisevan hänen ongelmansa ystävällisesti) 2) saavutettavuus ja joustavuus (palvelu helposti saatavissa sekä valmius joustaa, jotta asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan), 3) luotettavuus (asiakkaan luottamus, että yritys toimii hänen etujen mukaisesti), 4) palvelun normalisointi (luottamus, että kriisi- ja ongelmatilanteissa yritys etsii uusia ratkaisuja asiakkaan tarpeisiin nopeasti) ja 5) palvelumaisema. Tekniseen laatuun liittyvät 6) ammattimaisuus ja taidot (työntekijällä on riittävät tiedot, taidot ja välineet asiakkaan ongelman ammattimaiseen ratkaisuun) ja imagoon liittyvät 7) maine ja uskottavuus (asiakkaan uskomus, että yrityksen toimintaan voi luottaa, ja hän saa haluamansa palvelun sieltä). Hyvässä palvelussa asiakkaalle tarjotaan tietoa, hänen ongelmat ja tarpeet ymmärretään ja hänelle tarjotaan ratkaisu (Nieminen: 2014, 19).

2.2 Palvelun laatu Kelassa

Kelan asiakkaita ovat henkilö- ja työnantaja-asiakkaat. Kelan strategiassa on määritelty toimintaa ohjaavat painopisteet, joita ovat asiakasymmärryksen syventäminen, luottamuksen vahvistaminen ja asiointiprosessin laadun ja tehokkuuden kehittäminen. Kelan tavoitteena on palvelukanavia, asiointitapoja ja palveluja kehittämällä tarjota asiakkaille mahdollisuus entistä helpompaan asiointiin. Kelan palvelukanavia ovat toimistopalvelu, puhelinpalvelu, etäpalvelu, postipalvelu, verkkopalvelu, mobiilipalvelu, suorakorvaus, yhteispalvelu ja kumppanin antama palvelu. Yhä useampia Kela asioita voi hoitaa kotoa tai palveluntuottajalla – helposti ja läheltä. Kelan palvelutyön kehittämisohjelmassa 2008-2011 (PASTE) mallinnettiin asiakaskohtaaminen. Mallia on vuosien saatossa hiottu hiukan kokemusten pohjalta. Palvelumallissa on kuvattu asiakaspalvelun toimintamalli toimistopalvelussa, puhelinpalvelussa ja etäpalvelussa (kuvio 1). Palvelumallin avulla varmistetaan yhtenäinen palvelukokemus ja palvelun laatu kaikissa palvelutilanteissa. (Kelan asiakkuusohjelma 2013: 2, 5-6, 9.)



Kuvio 1. Mukailtu Kelan palvelumallista

Palvelutilanteen aloittamisessa on tärkeää varmistaa läsnäolo ja ottaa asiakastilanne palveluneuvojan haltuun. Asiakasta tervehditään ystävällisesti ja vakuuttavasti. Tavoitteena muodostaa turvallinen ilmapiiri, minkä seurauksena asiakas kokee, että hänen asiansa on tärkeä. Asiakkaan asia selvitetään kysymällä ja kuuntelemalla, minkä jälkeen palveluneuvoja varmistaa sanallisesti, että on ymmärtänyt asian oikein. Aloitustilanteeseen liittyy Kelan järjestelmään yhteydenoton avaaminen ja asiakkaan

henkilötietojen ja yhteystietojen tarkistaminen. Palvelutilanteen aloituksen tärkein tehtävä on luoda luottamus asiakastilanteeseen. (Palvelumalli.)

Toisessa vaiheessa asiakkaan kanssa keskustellaan hänen palvelujen tarpeesta. Palveluneuvojan tehtävänä on kysyä, kuunnella ja tarkentaa asiakkaan kertomaa. Asiakkaan tilanteesta keskustellaan, jotta asiakkaan asiaa voidaan jatkossa hoitaa yksilöllisesti ja varmistua, että asiakas saa tiedon kaikista tarvittavista etuuksista. Palveluneuvoja vie tilannetta eteenpäin kysymyksin, jotka liittyvät mm. asiakkaan asumiseen, perheeseen, tuloihin ja terveyteen. Tässä vaiheessa asiakkaan tulisi puhua enemmän kuin palveluneuvojan. Tämän osa-alueen tärkein tehtävä on ymmärryksen varmistaminen. Palveluneuvoja tekee yhteenvedon, jolla hän varmistaa, että on ymmärtänyt asiakkaan kertoman oikein. (Palvelumalli.)

Tilanteen selvittämisen jälkeen siirrytään palvelutarpeeseen vastaamiseen. Tässä asiakas saa selkeät ohjeet ja ehdotukset etenemiselle. Asiakas ohjataan hänelle sopivaan palvelukanavaan tai asia hoidetaan heti. Kela-asioiden selvittäminen aloitetaan asiakkaan akuuteimmasta asiasta eli asioinnin syystä. Tämän jälkeen käydään läpi mahdolliset muut Kela etuudet, jotka sopivat asiakkaan tilanteeseen. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan muistilappu liitteistä, joita hänen tulee vielä toimittaa Kelaa liittyen asiaansa/asioihinsa. Tämän osa-alueen tärkein asia on selkeys eli asiakas saa selkeät toimintaohjeet ja etuudet käsitellään yksitellen ja asiakkaan tilanteeseen sopivalla tarkkuudella. (Palvelumalli.)

Viimeisenä vaiheena on jatkon varmistaminen. Tässä kirjataan asiakkaan tiedot järjestelmään ja käydään vielä kerran asiakkaan kanssa asioinnin oleelliset asiat läpi. Asiakkaan kanssa sovitaan, kuka tekee mitäkin ja millä aikataululla asiat etenevät. Asiakastilanne lopetetaan luontevasti ja ystävällisesti. Lopetuksen tärkein tehtävä on luoda asiakkaalle varmuus, että hänen asiansa etenee Kelassa. (Palvelumalli.)

Mallinnetulla asiakaskohtaamisella pyritään tasalaatuiseen ja hyvään asiakaspalveluun, jota toteutetaan asiakkaan tilanteen mukaan. Kela on viranomaisvaltaa käyttävä laitos, joka tarvitsee selkeät toimintamallit asiakkaiden oikeusturvan takia. Palvelumallissa on huomioitu hyvään palveluun sisältyvä asiakkaan kuunteleminen ja asiakkaan tilanteen

ymmärtäminen. Tavoitteena on, että palvelutilanteessa yhdistyvät asiakaslähtöisyys ja järjestelmällisyys, joilla taataan sujuva ja laadukas asiakaspalvelu. (Pitkänen 2006: 93.) Elias St. Elmo Lewis (1872-1948) kehitti mallin, joka kuvaa asiakastilanteen etenemistä. Lewis'n AIDA-malli rakentuu neljästä osa-alueesta, jotka ovat aloitus, tarveselvitys, ratkaisu ja lopetus. Kelan palvelumallissa on havaittavissa samat palveluprosessin perusrakenteet toimintaympäristöön muokattuna. (Nieminen 2014: 131-132.)

2.3 Maahanmuutto Suomeen

Maahanmuuttaja on yhteisnimitys ihmisille, jotka asettuvat asumaan kotimaansa ulkopuolelle muuten kuin tilapäisesti. Maahanmuuttajalla viitataan toisinaan myös henkilöön, joka on syntynyt Suomessa, mutta jonka vanhemmat ovat tulleet Suomeen maahanmuuttajina (toisen sukupolven maahanmuuttaja). Suomessa paluumuuttajalla tarkoitetaan entistä tai nykyistä Suomen kansalaista, perheenjäsentä tai jälkeläistä, joka muuttaa suomeen. Turvapaikanhakija on henkilö, joka on kotimaassaan joutunut vainon kohteeksi ja hakee kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta toisesta maasta. Pakolainen on YK:n pakolaissopimuksen mukaan henkilö, jolla on perusteltu aihe pelätä vainon kohteeksi joutumista kotimaassaan. Suomessa kutsutaan pakolaisiksi myös niitä, jotka saavat jäädä maahan suojelun tarpeen vuoksi tai humanitäarisistä syistä. (Väestöliitto.)

Maasta- ja maahanmuuttoa Suomeen on ollut jo 1800-luvulta lähtien. Jatkosodan lopulla Suomessa oli noin 100 000 ulkomaalaista maahanmuuttajaa pääosin Suomen lähialueilta. Ulkomaalaisia alkoi tulla Suomeen enemmän vasta 1990-luvun lopulla. (Itsenäisyyden alku: muuttoliike vilkasta.) 1990-luvun maahanmuuttoa leimaa Neuvostoliiton hajoaminen ja sieltä paluumuutto Suomeen sekä ensimmäisten somalialaisten turvapaikanhakijoiden tulo Suomeen. Muita merkittäviä muuttoliikkeeseen vaikuttaneita asioita olivat Jugoslavian hajoaminen, Irakin sota sekä Afganistanin sisällissota. Suomi liittyi Euroopan Unioniin vuonna 1995, mikä mahdollisti vapaan liikkuvuuden EU-maiden välillä ja alueilla. (1990-luku: Somalialaiset ja inkeriläiset.) Maailmalla olevat konfliktit näkyvät Suomen maahanmuuton muutoksissa (2000-luku: Migri 20 vuotta). Tällä hetkellä maailmalla on meneillään suurin pakolaiskriisi toisen maailmansodan jälkeen. YK:n pakolaisjärjestön mukaan kymmenet miljoonat ihmiset ovat joutuneet pakenemaan kotoaan erilaisia konflikteja. Suomi ja muut EU-maat

ottavat kansainvälisten sopimusten mukaan kansainvälistä suojelua tarvitsevia turvapaikanhakijoita. EU:n olemassa oleva sääntely ei toimi turvapaikanhakijamäärien kasvaessa, ja EU:n tavoitteena on maahanmuuton parempi hallinta. Suomi kannattaa kiintiöpakolaisten vastaanoton laajentamista useampiin jäsenmaihiin, mikä edistäisi maahanmuuttoa laillisia väyliä pitkin. (Sisäasiainministeriö, maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikka.)

Kelan asiakkaiksi maahanmuuttajat tulevat, kun heidän on tarkoituksena jäädä Suomeen vakituisesti. Asiakkaalla täytyy olla oleskelulupa vähintään vuodeksi, jos hän on sen velvollinen hankkimaan. EU-, Eta-maan tai Sveitsin kansalainen ei tarvitse oleskelulupaa. (Kela, Ulkomailta Suomeen.) Suomessa maahanmuutto on lisääntynyt vasta hiljattain ja työmarkkinoille integroituminen on vasta käynnissä. Tutkimusten mukaan maahanmuuttajien työllisyys paranee huomattavasti ensimmäisen kymmenen Suomeen muuton jälkeisen vuoden aikana. Työikäiset maahanmuuttajat käyttivät keskimäärin 780 € kuukaudessa sosiaalietuuksia pois lukien vanhuuseläkkeet vuonna 2011. Tämä on neljänneksen kantaväestöä enemmän. Eroa selittää pääasiassa maahanmuuttajien huono työllisyys, mikä korostuu maahanmuuton ensimmäisinä vuosina. (Tervola - Verho 2011, 38 - 39.)

2.4 Maahanmuuttajille tarjottavien palveluiden laatu

Suomi käsitetään tasa-arvoisena ja oikeudenmukaisena valtiona. Palveluihin liitetään vaatimus kaikkien ihmisten tasa-arvoisesta kohtelusta (Brewis 2008: 16). Tasa-arvoisesta palvelusta voidaan puhua, kun kaikkien ihmisten mahdollisuus samanarvoiseen kohteluun ja samoihin palveluihin pystytään takaamaan (Hammar-Suutari 2008: 28). Tutkimusten mukaan maahanmuuttaja-asiakkaita halutaan palvella hyvin, mutta heidän odotetaan sopeutuvan nykyisiin toimintamalleihin (Pitkänen 2006: 115). Tasa-arvoisuus ei toteudu, jos kaikkia kohdellaan samalla tavalla vaan asiakkaat tulee ottaa vastaan erilaisina yksilöinä, joille turvataan samanarvoiset mahdollisuudet palveluihin (Anis 2008: 91).

Monikulttuurisissa asiakastilanteissa kohtaavat erilaiset tavat hahmottaa ja tulkita ympäristöä ja oman kulttuurin muokkaama ymmärrys hyvästä ja oikeasta käyttäytymisestä eri tilanteissa. Työntekijä tiedostavat tämän, mutta heillä ei ole

mahdollisuutta tutustua asiakkaan kulttuuristaan ja sen vaikutuksiin viestintätapaan. Asiakkaatkin käyvät läpi kulttuuristen väärinymmärrysten vaikutusta omaan asiakastilanteeseen. (Brewis 2008: 40.)

Asiakaspalvelutilanteessa kohtaavat asiakkaana palvelun hakija ja työntekijänä palvelun tarjoaja. Asiakkaan tavoitteena on palvelun saaminen hänen toivomallaan tavalla ja työntekijän tavoitteena on tarjota palvelua vastaten asiakkaan tarpeisiin ja huomioida asiaa koskevat ohjeet ja säännöt. Asiakaskohtaamisessa on monia haasteita, sillä asiakkaan ja työntekijän tavoitteet ja asema eroavat toisistaan. Useimmiten työntekijä ja asiakas tuntevat omat roolinsa ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Työntekijän ammattitaito korostuu, koska hänellä on aina suurempi vastuu asiakastilanteen onnistumisessa. (Anis 2008: 50, 75-76.) Maahanmuuttaja asiakkuus vaatii aikaa, kärsivällisyyttä ja ammattitaitoa työntekijältä (Pakarinen - Pehkonen, 2009: 8). Monikulttuurisissa asiakastilanteissa palvelun perusvaiheet ovat samat. Yleisimmät monikulttuurisen asiakastyön ongelmat ovat: vieras kieli, erilainen tieto- ja taitotasoa, erilainen hierarkiakäsitys sekä erilainen aikakäsitys. (Nieminen 2014: 22, 132.)

Kohdatessaan maahanmuuttajan asiakkaana työntekijä joutuu kohtaamaan väistämättä myös omat asenteensa ja ennakkoluulonsa. Näitä voi olla vaikea tunnistaa ja työntekijä saattaa tiedostamattaan odottaa asiakkaalta samanlaista käyttäytymistä ja arvomaailmaa, joka hänellä itsellään on ja, mihin hän on tottunut suomalaisten asiakkaiden kanssa. (Oroza 2007.) Maahanmuuttajien palvelun laadun kokemuksessa on tärkeää vastaavatko palvelut kulttuurisesti määräytyviä odotuksia ja käsityksiä hyvästä palvelusta. Perusterveydenhuollossa tehdyn tutkimuksen mukaan neljä keskeistä maahanmuuttajien palvelun laadun kriteeriä ovat 1) itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, 2) syrjinnän kieltoa, 3) tasa-arvoista kohtelua 4) ihmisläheisen ja empaattisen hoidon periaatteita, joita ovat mm. asiakkaan kulttuuri ja äidinkieli sekä niihin liittyvät yksilölliset tarpeet. (Taavela 1999: 64-68.)

Maahanmuuttajien omakielisten palveluiden laatua tutkittaessa vastaajat arvioivat palvelut kaiken kaikkiaan korkeintaan tyydyttäväksi. Kyselyssä valtaväestöön kuuluvien vastaajien ja maahanmuuttaja vastaajien näkemykset erosivat tilastollisesti merkittävästi. Yli puolet valtaväestön vastaajista piti omakielisten tulkkauspalveluiden laatua hyvänä tai erittäin hyvänä. Maahanmuuttaja vastaajista viidesosa piti

tulkkauspalveluiden laatu hyvänä tai erittäin hyvänä ja 37 % piti niiden laatua huonona. Tulkkien ammattitaito vaihtelee ja tulkit joutuvat käsittelemään asiakkaalle arkojakin aiheita, joita asiakas ei halua kertoa kenellä hyvänsä. Moni asiakas on tietämätön tulkkien vaitiolovelvollisuudesta, joten suhtautuu epäilevästi tulkin käyttöön. Etenkin pienissä kieliryhmissä haasteena on tulkin läheinen suhde asiakkaaseen. Suurimman osan maahanmuuttajapalveluita tarjoavien viranomaisien palveluasenteessa olisi parantamisen varaa. Kelan omakielisten palveluiden laadun arvioi 11 % maahanmuuttajista hyväksi tai erittäin hyväksi ja kantaväestöstä Kelan omakielisten palveluiden laadun arvioi 9 % hyväksi tai erittäin hyväksi. Tämä oli ainut viranomaispalvelu, jonka omakielisten palveluiden laadun kantaväestöä useampi maahanmuuttaja arvioi hyväksi tai erittäin hyväksi. Toisaalta 53 % maahanmuuttajista koki Kelan omakielisten palveluiden laadun huonoksi. (Sisäasianministeriön julkaisuja 17/2010: 15-17, 25, 44-45.)

Maahanmuuttajalta vaaditaan aktiivisuutta saadakseen tarvitsemiaan palveluita Suomessa. Palveluiden saantia vaikeuttaa myös maahanmuuttajien tietämättömyys Suomen palvelujärjestelmästä ja saatavilla olevista palveluista. Sopivista palveluista maahanmuuttajat kuulevat omaisilta ja tuttavilta, kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, internetistä ja erilaisista järjestöistä. Tulevaisuudessa tulisi keskittyä perehdyttämään Suomeen muuttavat maahanmuuttajat laajemmin ja syvällisemmin Suomen palvelujärjestelmään ja maamme käytäntöihin. Tällä hetkellä maahanmuuttajat oppivat monet asiat yrityksen ja erehdyksen kautta, virheet tulevat usein kalliimmiksi kuin se, että ihminen löytäisi suoraan oikean palvelun piiriin. (Sisäasianministeriön julkaisuja 17/2010: 25, 31, 52.)

2.5 Tulkin käyttö asiakastilanteessa

Tulkkia käytetään sosiaali- ja terveysalalla erilaisissa tilanteissa, joissa yhteistä asiointikieltä ei asiakkaan kanssa löydy. Tällöin tilanteeseen kutsutaan asioimistulkki. Asioimistulkkitilanteet ovat luonteeltaan kahdenvälisiä, henkilökohtaisia asiakastilanteita, joissa tulkkaustapana käytetään konsekutiivitulkausta. Konsekutiivi- eli peräkkäistulkkauksessa puhuja ja tulkki puhuvat vuorotellen. Konsekutiivitulkausta tulkki tekee muistiinpanoja ja toistaa alkuperäisen viestin tarvittavalla kielellä puhejakson jälkeen. Konsekutiivitulkausta käytettäessä aikaa on

varattava kaksinkertaisesti verrattuna yksikieliseen asiakastilanteeseen. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto.)

Ihmisten välinen kommunikaatio on sosiaalisten suhteidemme ydin työelämässä ja yksityiselämässä. Myös viranomaiskontakteissa ymmärtäminen on keskeinen tekijä asiakastilanteen onnistumisessa. Tutkimuksissa työntekijät eivät ole pohtineet tarkemmin kielen vaikutusta vuorovaikutustilanteen onnistumiseen ja he kokivat kielitaidon ongelmaksi, kun asioita ei saada asiakaspalvelutilanteessa hoidettua. (Hammar-Suutari 2008: 223-224.) Virkailijat kokivat, että heikollakin kielitaidolla saadaan asiat selitettävä asiakkaalle riittävän hyvin ja tulkin käyttöä ei nähty tarpeelliseksi asioinneissa kuin ihan alkuvaiheessa (Anis 2008: 65-67). Asiakkaan kannalta kuitenkin palvelu jää puutteelliseksi, jos hän ei saa palvelua kielellä, jota pystyy riittävän hyvin ymmärtämään (Hammar-Suutari 2008: 148; Schubert - Kruus 2009: 297).

Asiakkaiden kokemusten mukaan suurimmat puutteet viranomaistoiminnassa liittyivät kieleen ja ymmärtämiseen. Asiakkaiden mukaan tulkkia ei käytetä riittävän pitkään ja tulkin käyttö on tarpeellista vaikka näennäisesti olisi saavutettu jo hyvä puhutun kielen taso. Tulkki on tärkeä erityisesti, kun käsitellään asiakkaalle monimutkaisia tai arkaluontoisia asioita. Asiakkaiden mukaan tulkin kanssa työskentelyssä on jonkin verran ongelmaa, joka vaikuttaa asiakastilanteessa. (Hammar-Suutari 2008: 148, 223-224.)

Asioimistulkkien mukaan kaikkea ei voi tulkata sanasta sanaan, koska tulkatulla kielellä ei löydy kaikkia vastaavia sanoja kuin suomeksi ja eri kielten lauserakenne on erilainen. Asioimistulkit pitivät tärkeänä, että viestin sisältö olisi mahdollisimman ymmärrettävä. Kieli ja kulttuuri vaikuttavat ymmärrykseen ja tulkatessa asioimistulkki tulkkaa väistämättä myös kielen kantamia merkityksiä. (Koskelin 2013: 55-56.) Asioimistulkkaus (community interpretation) onkin esimerkiksi Kanadan Ontariossa korvattu termillä kulttuuritulkkkaus (cultural interpretation), sillä tulkki toimii välittäjänä sekä kielessä että kulttuurisissa kysymyksissä (Roberts 1997: 12). Asioimistulkit kuitenkin toivoivat, että tarkentavat kysymykset uskonnosta ja kulttuurista esitettäisiin suoraan asiakkaalle, jolloin asiakkaan oma näkökulma tulisi varmasti esille (Koskelin 2013: 56).

Viranomaispalvelun tulkkkaus on haastavaa, koska tulkkauksielellä ei välttämättä löydy vastaavaa asiointisanastoa. Tulkki on vaativassa tehtävässä, jossa tarkoituksena on saada asiointin molemmat osapuolet ymmärtämään toisiaan niin, että palvelutilanne saadaan hoidettua ja asiat tulee ymmärretyksi. Työntekijät toivat esiin työyhteisön kehittämiskokeilussa epävarmuutta, miten tulkit suoriutuvat tästä vaikeasta tehtävästä. Asiat pystytään tulkkamaan, mutta miten varmistua, että tulkinta vastaa sanomaa? Tulkin on löydettävä sopivat ilmaisut silloinkin, kun asiakas ei tunne suomalaista palvelujärjestelmää ja sen lainsäädäntöä. (Hammar-Suutari 2008: 201.) Tulkki ei ole vaan sanojen kääntäjä vaan aktiivinen toimija, jolla on vaikutusta vuorovaikutuksen onnistumiseen (Hall 2003: 88-90). Suomessa asioimistulkin ammattisäännösten mukaan tulkin rooli on viestinnällinen. Tulkin on pyrittävä välittämään viesti mahdollisimman muuttumattomana ja neutraalina, tulkin roolissa toimiessaan tulkin tulee toimia puolueettomasti.

Kelassa käytetään erilaisia tulkkauksen tapoja asiakastilanteissa. Yleisimmin asiakastilanteeseen tilataan asioimistulkki, jolloin hän tulkkauksen ammattilaisena hoitaa asiakastilanteessa tulkkauksen. Kela maksaa tulkkauksesta aiheutuneet kustannukset. Vaihtelevasti käytetään omia kielitaitoisia palveluneuvoja eli asiakkaalle varataan tulkkiaika ja asiakastilanteen hoitaa palveluneuvoja, joka pystyy kommunikoimaan asiakkaan kielellä. Jokainen asiakaspalveluyksikkö on valinnut itselleen sopivimmat tavat hoitaa asiakaspalvelun tulkkauksilanteet, mutta yhteistä ohjeistusta asiasta tehdään parhaillaan Astupa projektissa. (Kela, Astupa.) Uusimpana palvelumuotona on etäpalvelu, jossa asiakas voi kotoa ottaa etäyhteyden Kelan asiakaspalveluun ja asiointi on mahdollista hoitaa omalla kielellä. Tällä hetkellä etäpalvelua tarjotaan venäjäksi, kurdin soraniksi, koltansaameksi ja pohjoissaameksi määrättyinä palveluaikoina. (Kolme syytä tutustua Kelan kätevään etäpalveluun, 2016.)

2.6 Monikulttuuriset asiakastilanteet

Brewis (2008: 82-83) osoittaa tutkimuksessaan, että työntekijän kokema stressi on oleellinen osa työntekijän kokemuksessa monikulttuurisista asiakastilanteista. Tutkimuksessa tutkittiin ulkomaalaisviraston ja Kelan henkilöstön kulttuurien välisiä asiakaskontakteja. Kulttuurien välistä työtä vaikeuttavat paitsi erilaiset käsitykset oikeasta ja hyvästä viestintätavasta myös se, ettei viestintään kuuluvia asioita tunnusteta. Nämä molemmat

lisäävät mahdollisuutta väärintulkintoihin ja lisäävät työntekijän kokemaa stressiä. Työntekijän kokemaa stressiä on mahdollista käsitellä tietoisesti, kun tehdään näkyväksi kulttuurisen sopeutumisen kehitysprosessi.

Hammar-Suutari (2009: 114-118) tutki suomalaisten viranomaisten valmiuksia kohdata monikulttuurisia asiakkaita sekä virkailijoiden sopeutumisprosessi työn muuttuessa. Tutkimukseen haastateltiin viranomaisia ja asiakkaita (ulkomaalaistaustaisia ja romani kulttuurin edustajia) pääasiassa Itä-Suomessa. Kulttuurien väliset asiakastilanteet koetaan usein turhauttavina, koska palvelun tarjonta ja asiakkaan tarpeet eivät kohta. Myös kielivaikeudet ja kulttuurin vaikutukset vuorovaikutukseen voivat vaikeuttaa asiakastilannetta. Tutkimuksessa tehdyt työyhteisöjen (Kela, sosiaalitoimisto, työvoimatoimisto) kehittämiskokeilut osoittivat, että pitkäjänteisellä osallistavalla työllä voidaan kehittyä kulttuurien välisessä työssä.

Pakarisen ja Pehkosen (2009: 7-8) tutkimuksessa haastateltiin maahanmuuttajatyötä tekeviä työvoimahallinnon ja aikuiskoulutuksen työntekijöitä. Yhtenä tutkimuskysymyksenä oli, millaisia haasteita työvoimahallinnon ja aikuiskoulutuksen työntekijöillä on vuorovaikutuksessa maahanmuuttajien kanssa? Haastatellut työntekijät korostavat vuorovaikutustaitojen tärkeyttä maahanmuuttajatyössä. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu yhteinen kieli asiakkaan- ja työntekijän välillä, mahdollisesti tulkin välityksellä jos muuten yhteistä kieltä ei löydy. Tutkimusaineistossa tulee selkeästi esille työntekijöiden kokemus, että työ maahanmuuttajien kanssa vaatii kärsivällisyyttä. Yhtenä haasteena on, että maahanmuuttaja asiakkaat eivät välttämättä kerro, ovatko ymmärtäneet annetut ohjeet.

3 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Kelan palveluneuvojien kokemuksia asiakaspalvelun laadusta tulkkauksilanteissa. Tavoitteena on saada tietoa tulkin läsnäolon vaikutuksesta asiakastilanteen etenemiseen.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Kuinka palveluneuvojat kokevat asiakaspalvelun laadun tilanteissa, joissa on paikalla asioimistulkki?
2. Kuinka palveluneuvojat kokevat asiakaspalvelun laadun tilanteissa, joissa tulkki-toiminnan hoitaa Kelan palveluneuvoja?
3. Miten palveluneuvojat kokevat tulkkauksen vaikutuksen asiakastilanteen etene-miseen?

4 Menetelmät

Tämä opinnäyte on laadullinen tutkimus, jossa tutkittiin Kelan palveluneuvojien koke-muksia asiakaspalvelun tulkkauksitilanteissa.

Aineisto kerättiin teemakirjoituksina digium-lomakkeella 5 - 16.9.2016. Tutkimus toteu-tettiin Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä. Pääkaupunkiseudun asiakaspal-veluyksikössä toimihenkilöillä on selkeät toimenkuvat ja kaikki palveluneuvojat työsken-televät 100 % asiakaspalvelutehtävissä. Tietoa tutkimuksesta ja teemakirjoituslomake lähetettiin kaikille alueen palveluneuvojille ja heidän lähiesimiehilleen (ryhmäpäälliköt), yhteensä 116 henkilölle.

4.1 Aineiston keruu

Tiedonkeruumenetelmänä oli teemakirjoittaminen. Teemakirjoittaminen on teemahaas-tattelun kaltainen tiedonkeruumenetelmä, jossa tutkimukseen osallistuvat kuvaavat kir-joittaen omia kokemuksia tutkimuksen teemasta. Teemakirjoittamisen termin on luonut Satu Apo. (Apo 1995: 173-174.) Teemakirjoittamisessa yhdistyy lomakemuoto, mutta kysymykset muotoillaan haastattelun tapaan avoimiksi ja tarkoituksena on saada esiin tutkittavien kokemuksia heidän kirjoittamina. Teemakirjoittamisessa haastateltava ei pysty tarkentamaan kysymyksiä tutkimustilanteessa kuten haastattelussa, mutta toi-saalta tutkija ei johdata tiedostamattakaan tilannetta eikä vaikuta tutkittavien vastauksiin. Teemakirjoittamisen tavoitteena oli saada esille palveluneuvojien tulkintoja sekä asioille antamia merkityksiä. (Hirsjärvi - Hurme 2010: 34, 36, 48-49.)

Tässä työssä aineisto kerättiin digium – lomakkeella verkossa. Tutkimusjoukkona oli Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikön ryhmäpäälliköistä ja palveluneuvojista ne, jotka halusivat kuvata omia kokemuksia asiakaspalvelun erilaisista tulkaustilanteista kirjoittamalla eli kyseessä oli harkinnanvarainen otos. Kaikille Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä työskenteleville ryhmäpäälliköille ja palveluneuvojille (116 henkilöä) lähetettiin sähköpostilla tietoa tutkimuksesta (liite 1) ja teemakirjoituksen kysymykset (liite 2) sekä linkki kyselyyn, aikaa kyselyn vastaamiseen oli kaksi viikkoa. Kysely toteutettiin ajalla 5.9 - 16.9.2016.

4.2 Tiedonkeruu väline

Lomakkeen taustamuuttujina selvitin osallistujien työkokemusta Kelassa ja kunnan, jossa tutkittavat työskentelevät. Lisäksi kysyin tutkittavien äidinkieltä ja kieliä, joita he ovat käyttäneet Kelan asiakaspalvelun tulkaustilanteissa.

Teemakirjoituslomakkeella (Liite 3) selvitin palveluneuvojien kokemuksia asiakaspalvelun laadusta erilaisista tulkaustilanteista. Kelan asiakaskohtaaminen on mallinnettu palvelumallissa ja palveluneuvojilta odotetaan asiakastilanteen hoitamista sen mukaan. Jokainen palveluneuvoja tietää, mitä häneltä odotetaan asiakaspalvelun laadun takaamiseksi. Tutkimusten mukaan monikulttuurisissa asiakastilanteissa kohtaa oman kulttuurinsa muokkaamat ihmiset, joilla molemmilla on omat vuorovaikutuksen tavat. Työntekijä joutuu kohtaamaan omat asenteensa ja ennakkoluulonsa, sekä mukauttamaan omaa toimintaansa asiakkaan mukaan. Asiakastilanteen hyvä hoitaminen vaatii työntekijältä ammattitaitoa, aikaa ja kärsivällisyyttä.

Aiemmissä tutkimuksissa tulkauspalveluiden asiakkaat ovat tuoneet ilmi ongelmia, joita tulkinkäyttö asiakastilanteeseen on tuonut. Tässä opinnäytteessä selvitän palveluneuvojien kokemuksia tulkauspalvelun käytöstä, miten he kokevat tulkin vaikuttavan asiakastilanteeseen. Teemakirjoituskysymykset pyrin muotoilemaan niin, että vastaajat vastaisivat niihin kuvaillen, omia kokemuksiaan kertoen. Teemakirjoituksen pääteemoina olivat palveluneuvojien kokemukset asiakaspalvelun laadun toteutumisesta asiakastilanteissa, joissa on läsnä asioimistulkki ja tilanteista, joissa he tulkaavat itse asiakastilannetta. Kysymysten alle laitoin muutaman apukysymyksen, jotta vastaajat kertoisivat kirjoituksessaan ainakin näistä asioista.

4.3 Analyysi

Aineiston analyysimenetelminä on käytetty teemoittelua ja sisällön erittelyä. Teemakirjoituksen aineisto oli valmiiksi kirjoitettuna ja aloitin analyysin koodaamalla vastauksista tutkimuskysymyksiin liittyvät asiat. Teemoittelin vastauksia tutkimuksen teemojen alle tekstistä eri koodiväreillä eli kokosin yhteen, mitä tutkimuksen teemoista aineistossa kerrotaan. Samalla tutkimusaineisto redusoitiin eli siitä karsittiin pois tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto. Sisällön erittelyllä saatua aineistoa kuvataan kvantitatiivisin keinoin teemakirjoitusten sisältöä. (Tuomi - Sarajärvi 2009, 94, 106-115.)

5 Tulokset

5.1 Tutkimusjoukko

Teemahaastattelulomake lähetettiin sähköpostilla 116 henkilölle, joista 33 vastasi lomakkeeseen. Vastausprosentti oli 28 %. Vastaajista 18 työskenteli Helsingissä, Vantaalla kahdeksan ja Espoossa seitsemän. Vastaajista 39 % oli työskennellyt Kelassa 1-5 vuotta ja 39 % 5-10 vuotta, yli 10 vuotta Kelatyön kokemusta oli 12 % vastaajista ja alle vuoden työkokemus oli 9 % vastaajista. Kaikki vastaajat olivat työskennelleet tilanteissa, joissa itse tulkkavat vieraalla kielellä ja 32 vastaajaa oli työskennellyt palvelutilanteissa, joissa asioimistulkki tulkkasi asiakastilannetta. Kaikki vastaajat olivat tulkanneet asiakastilannetta itse englanniksi. Englannin lisäksi yksittäiset vastaajat olivat tulkanneet asiakastilanteita yhteensä kahdeksalla muulla kielellä.

5.2 Palveluneuvojien kokemukset asioimistulkin käytöstä

Palveluneuvojat kuvasivat asioimistulkin vaikutusta palvelutilanteeseen monella tapaa. Tulkin kielitaito vaikuttaa asiakastilanteen etenemiseen joko parantamalla tai heikentämällä palvelun laatua. Palveluneuvojat pohtivat teksteissä tulkin vaikutusta hänen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen sekä palveluneuvojan omaan toimintaan asiakastilanteessa. Tulkkaminen muuttaa asiakastilanteen rakennetta ja palveluneuvojien kokemusten mukaan tulkki vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun muutenkin kuin asiointia pidentämällä. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Kooste palveluneuvojien kokemuksista tilanteissa, joissa on paikalla asioimistulkki?

Kuinka palveluneuvojat kokevat asiakaspalvelun laadun tilanteissa, joissa on paikalla asioimistulkki? Miten tulkkaus vaikuttaa palvelutilanteen etenemiseen? (Mainintojen lukumäärä)	
<p>Tulkin kielitaito</p> <p>heikentää palvelun laatua</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tulkin kielitaito ei ole riittävä (10) ○ Asiakkaalle kerrottu tieto muuttuu (11) <p>parantaa palvelun laatua</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tulkin kielitaito mahdollistaa asiakkaan ymmärtämisen (18) 	<p>21</p> <p>18</p>
<p>Tulkin läsnäolon vaikutus</p> <p>parantaa palvelun laatua:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vuorovaikutus asiakkaan kanssa parantuu tulkin läsnä ollessa (8) <p>heikentää palvelun laatua:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vaikuttaa vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa heikentävästi (8) <p>muut maininnat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ei vaikuta tilanteeseen (5) ○ Yhteistyö tulkkien kanssa vaihtelee (2) 	<p>8</p> <p>8</p> <p>7</p>
<p>Tulkkaus vaikuttaa palveluneuvojan toimintaan</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Systemaattisuus omassa toiminnassa korostuu (8) ○ Oman puheen tauottaminen (8) ○ Puheen kohdistaminen asiakkaalle (7) ○ Kielen selkeys ja yksinkertaisuus (4) ○ Katsekontakti asiakkaaseen (2) ○ Eleet (1) <p>Ei vaikutusta omaan toimintaan (7)</p>	<p>30</p> <p>7</p>
<p>Tulkin vaikutus palvelun laatuun</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tulkin osaaminen vaikuttaa laadun toteutumiseen (22) ○ Onnistuessaan tulkin läsnäolo ei vaikuta asiointiin (14) ○ Asiakkaan ja tulkin pitkät keskustelut hankaloittavat asiakastilanteen hallintaa (6) ○ Vaikuttaa asiakastilanteeseen, koska ei ymmärrä asiakkaan kertomaa (2) ○ Tulkkaustilanteet tapahtuvat ajanvarauksella, joten tilanteeseen on voinut tutustua etukäteen (4) 	<p>36</p> <p>8</p> <p>4</p>
<p>Aika</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tulkkaus pidentää tilanteen kestoja (17) 	<p>17</p>

5.2.1 Tulkin kielitaito

Palveluneuvojien kokemukset asiointitulkkien käytöstä oli hyvin moninaiset. Eniten tulkkaustilanteen onnistumiseen palveluneuvojien kokemusten mukaan vaikuttaa tulkin kielitaito. Parhaimmillaan asioimistulkki kääntää palveluneuvojan ja asiakkaan puhetta rauhallisesti, selkeästi ja tarkasti. Yksi vastaajista kuvasi tulkin roolia: *”Tulkki on lähtökohdaisesti ja ideaalitulanteessa vain kone, joka kääntää tekstin”*. Palveluneuvojien mukaan asioimistulkki tuo onnistuessaan asiakastilanteeseen varmuutta ja luottamusta palveluneuvojalle. Yhteinen kieli on edellytys onnistuneeseen palvelutilanteeseen. Yhteisellä kielellä voidaan varmistaa, että asiakas saa asiastaan tarvittavat tiedot. Palveluneuvojien kokemukset asioimistulkkien käytöstä olivat pääosin myönteisiä.

Palveluneuvojien kokemusten mukaan asioimistulkkien käyttöön liittyy myös joitakin ongelmia. Noin puolet palveluneuvojista (16/33) kuvasivat haasteita, joita on liittynyt tulkin kielitaitoon ja asian tulkkaamiseen asiakkaalle. Kolmasosa (10/33) palveluneuvojista koki, että tulkin kielitaito tulkattavasta kielestä tai suomesta ei aina ole riittänyt asiakkaan asian sujuvaan hoitamiseen. Palveluneuvojat kokivat, että tulkin kielitaidon puute näkyy etenkin Kelan termistön kääntämisen hankaluutena.

5.2.2 Tulkin läsnäolon vaikutus palveluneuvojan työskentelyyn

Lähes kaikki (30) palveluneuvojista kertoivat asioimistulkin tulkkauksen vaikuttavan omaan toimintaansa. Palveluneuvojat ovat tarkkoina, että katsovat ja puhuvat asiakkaalle koko asiakastilanteen ajan. Osa vastaajista koki, että tämän huomioiminen vaatii heiltä erityistä keskittymistä. *”Tulkin kanssa on pidettävä aktiivisesti mielessä, että edelleen hoidetaan asiakkaan asiaa ja on puhuttava asiakkaalle, eikä tulkille.”* Useampi (8/33) palveluneuvoja kiinnittää huomiota puheensa tauottamiseen, jotta tulkin olisi helppo tulkata. Muutamia palveluneuvojia (4/33) kertoivat kiinnittävänsä erityishuomiota myös kielen selkeyteen ja yksinkertaisuuteen esittäen asiat selkeästi ja tiivistä.

Osa vastanneista palveluneuvojista (7/33) koki, ettei tulkki vaikuta hänen toimintaansa ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen lainkaan. *”Tulkin läsnäolo ei muuta millään tavoin asiakaspalvelutilannetta, keskustelen asiakkaan kanssa. Tulkki on sivussa apulaisena.”* Toisaalta useampi palveluneuvoja (8/33) koki tulkin läsnäolon vaikuttavan heikentävästä hänen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Heidän kokemuksensa mukaan

kolmannen henkilön läsnäolo esti suoran vuorovaikutustilanteen syntymisen. Palveluneuvoja pystyy kohdentamaan katseensa ja puheensa suoraan asiakkaalle, mutta asiakas puhuu yleensä tulkille ja hänen katse kohdistuu tulkkiin. Yksittäisellä palveluneuvojalla oli ollut tilanne, jossa asiakas ei ollut halunnut käydä omia henkilökohtaisia asioita läpi, koska ei halunnut tulkin kuulevan niitä.

5.2.3 Palvelutilanteen rakenne, laatu ja eteneminen

Isoin osa (22/33) palveluneuvojista koki tulkin osaaminen vaikuttavan asiakaspalvelun laadun toteutumiseen tulkkaustilanteissa. Palveluneuvojien mukaan epävarmuus asiakastilanteen laadukkaasta etenemisestä kasvaa, jos huomaa tulkin kääntävän vain osan asiakkaan tai palveluneuvojan puheesta. Yksittäiset palveluneuvojat olivat kokeneet tulkin selvittävän asiakkaalle Kela asiaa itse ilman palveluneuvojan puhetta. Tällöin asioimistulkki on vaarantanut asiakkaan oikeusturvan toteutumisen omalla toiminnallaan. Useampi palveluneuvoja oli kokenut tilanteita (6/33), joissa tulkki ja asiakas syventyivät pitkään keskusteluun ilman, että asioimistulkki olisi kääntänyt palveluneuvojalle asiakkaan puhetta. Näiden tilanteiden jälkeen palveluneuvojille jäi epävarmuus, miten tilanne todellisuudessa meni ja ymmärsikö asiakas varmasti asian oikein. Toisinaan tulkit ovat kommentoineet palveluneuvojan puhetta ennen kääntämistä mm. väittämällä vastaan ja kyseenalaistamalla palveluneuvojan kertoman. Muutamat palveluneuvojat kirjoittivat huomauttaneensa tulkille hänen roolistaan kesken asioimistilanteen, jos tulkkauksessa on ollut ongelmia. Parhaimmillaan tulkin läsnäolo ei vaikuta asiakastilanteeseen (14/33), vaan yhteinen kieli mahdollistaa laadun toteutumisen.

Puolet vastaajista (17/33) huomioi vastauksissaan, että tulkkaustilanteet kestävät normaalia palvelutilannetta kauemmin. Isoin palvelutilannetta pidentävä asia on tietenkin itse tulkkaaminen eli asiat kerrotaan kahdesti; suomeksi ja tulkattavalla kielellä. Kaikki vastaajat kertoivat, ettei ammattitaitoisen tulkin läsnäolon heikennä palvelutilanteen laatua. Palveluneuvojat kokivat palvelutilanteiden laadun parantuvan, koska tulkki mahdollistaa yhteisen ymmärryksen kielitaidottoman asiakkaan kanssa, jonka asioita ei saatu ilman tulkkia hoidettua. Lisäksi muutaman vastaajan vastauksissa kerrottiin laadun parantuvan, koska tulkkauksen aikana he palveluneuvojana pystyvät jäsentämään puhetta ja palvelutilanteen etenemistä paremmin. Muutama (4/33) palveluneuvoja huomioi laadun parantuvan myös, koska tulkkaustilanteet hoidetaan aina ajanvarauksella ja ajanvarauksiin valmistaudutaan ennakolta eli asiakkaan asiaan on paneuduttu jo ennen ajanvarausta.

Yksittäiset palveluneuvojat (2/33) kertoivat tulkkaustilanteen laadun toteutumisen estyvän, koska he eivät itse ymmärrä tulkattavaa kieltä. Palveluneuvoja ei pysty vaikuttamaan tulkkaustilanteissa palvelumallin toteutumiseen parhaalla mahdollisella tavalla, koska ei voi arvioida tulkin ja asiakkaan keskustelusta suoraan liittyykö keskusteltu asia asiakkaan asian hoitamiseen. *”Koska en ymmärrä mitä asiakas kertoo ja koska tulkin tehtävä on kuunnella ja toistaa asiakkaan sanoma, en tiedä milloin asiakas ”höpöttää” turhia enkä voi näin ollen keskeyttää mikäli aikaa on vain niukasti.”* Tulkin tulkkauksen rytmittäminen vaikuttaa palveluneuvojan mahdollisuuksiin hoitaa tilannetta palvelumallin mukaan ja systemaattisesti. Toisinaan tulkki kääntää pitkän keskustelun, jossa voi ilmetä tilanteeseen monia vaikuttavia asioita ja kysymyksiä. Moni (8/33) palveluneuvojista toi esiin, että näissä tilanteissa palvelumallin rakenteen toteuttaminen vaikeutuu.

Palveluneuvojien mukaan eniten laadun toteutumiseen vaikuttaa tulkin ammattitaito. Palveluneuvojat kertovat, että tulkin läsnäolo helpottaa asiointia kaikilta osin, etenkin yhteisen ymmärryksen varmistumisella. *”Tulee paljon varmempi olo että asiakas on ymmärtänyt mistä on kyse, etuus itsessään, miten vaikuttaa hänen tilanteessaan, mitä hänen pitää tehdä, milloin toimittaa liitteitä ja mitä liitteitä sekä milloin ilmoittaa muutoksista ym.”* Muutama palveluneuvoja toi esiin, että tilanteen onnistumiseen vaikuttaa tulkkauksen lisäksi moni muukin asia. Palveluneuvojan oma kokemus ja ammattitaito lisäävät varmuutta ja kykyä hoitaa myös tulkkaustilanteet laadukkaasti. Yksittäinen palveluneuvoja kertoi omasta kokemuksestaan, miten hänen alkuaikoina oli vaikea johtaa palvelutilannetta ja tämä lisäsi myös tulkkaustilanteiden sekavuutta. Palvelun laadun toteutumiseen vaikuttaa myös asiakkaan kyky asioida, toisinaan kielitaito ei ole ainoa asiakkaanasiointia vaikeuttava asia.

5.2.4 Palveluneuvojien muut kokemukset

Kelan toimistoissa on käytetty asioimistulkki tilanteissa läsnäolo-, puhelin- ja etätulkkausta. Läsnäolotulkkauksessa tulkki on toimistossa asiakkaan kanssa, puhelintulkkauksessa tulkki osallistuu asiakastilanteeseen puhelimella ja etätulkkauksella etätulkkauslaitteiden kautta. Puhelin- ja etätulkkaus eroaa toisistaan siten, että etätulkkauslaitteilla tulkki näkyy näytöltä asiakastilanteessa ja puhelintulkkauksessa kuvaa ei ole. Pääosassa kirjoituksissa ei ollut mainintoja erilaisen tulkkaustavan vaikutuksesta asiakastilanteeseen. Yksittäinen palveluneuvoja koki, että läsnäolotulkkauksessa tunnelma asia-

kastilanteessa on vapautuneempi kuin muilla tulkkauksen tavoilla. Toinen palveluneuvoja taas koki, että etätulkkaus parantaa kontaktia asiakkaaseen verrattuna läsnäolotulkkaukseen.

5.3 Palveluneuvojien kokemukset itse tulkatuista tilanteista

Palveluneuvojat kokivat, että kielitaito on suurin vaikuttava tekijä asiakastilanteen onnistumisessa myös itse tulkatuissa tilanteissa. Palveluneuvojien kokemusten mukaan tulkkaus voi vaikuttaa palvelun laadun toteutumiseen parantavasti tai heikentävästi. Noin puolet palveluneuvojista kokee itse tulkatun palvelutilanteen tavallisena palvelutilanteena eikä se heidän kokemuksensa mukaan vaikuta palvelun laadun toteutumiseen. Palveluneuvojien kokemuksensa mukaan itse tulkattu asiakastilanne on kestoaltaan lyhyempi kuin asioimistulkin tulkaama tilanne. (Taulukko 2.)

epävarmuus ymmärsikö asiakas tarvittavat asiat vai ei. Toisaalta yksittäinen palveluneuvoja kuvasi, miten hänen heikko kielitaito jopa helpottaa asiakkaan ymmärtämistä, koska hänen kieli on riittävän yksinkertaista ymmärrettäväksi myös huonommalla kielitaidolla. Hän kertoi saaneensa tästä asiakkailta useasti positiivista palautetta.

Useampi palveluneuvojista (7/33) kuvasi, että ymmärryksen varmistamiseksi pitää osata käyttää erilaisia kiertoilmaisuja eli kyky muokata tulkettavaa kieltä on tärkeä. Jos palveluneuvojan oma kielitaito tulkittavalla kielellä on hänen äidinkieli tai hän puhuu tulkettavaa kieltä äidinkielen tasoisesti, palveluneuvojan on tärkeää pystyä yksinkertaistamaan tulkettavaa kieltä, mikäli kieli ei ole asiakkaan äidinkieli. Yksi palveluneuvojista koki, että kokemus auttaa oppimaan, miten eri kansalaisuuksiin kuuluvat ihmiset ymmärtävät asioita. Jos tulkittava kieli on asiakkaan ja palveluneuvojan äidinkieli tilanteeseen voi vaikuttaa se, ettei kaikkea Kela-sanastoa pysty kääntämään asiakkaan äidinkielelle, koska vastaavia sanoja ei ole tulkittavalle kielelle. Palveluneuvojat kokivat, että itse tulkituissa tilanteissa auttaa tieto, että asiakkaalle voidaan myös tilata oman äidinkielen tulkki, mikäli yhteinen kielitaito ei riitä.

5.3.2 Palvelutilanteen rakenne, laatu ja eteneminen

Puolet palveluneuvojista koki (16/33), että itse tulkittu tilanne ei eroa suomenkielisestä palvelutilanteesta, mikäli molempien kielitaito on riittävä tulkittavalla kielellä. Yksi palveluneuvojista kuvasi tilannetta näin: *”Minä keskustelen asiakkaan kanssa yhteisellä kielellä ja silloin se ei ole minusta tulkkaustilanne”*. Useampi palveluneuvoja (9/33) koki, että palvelutilanteen etenemistä ja rakenteen toteutumista helpottaa se, kun itse johtaa tilannetta ja ymmärtää asiakkaan kertomaa. Yleisimmin palveluneuvojat (7/33) kertoivat itse tulkituissa tilanteissa panostavansa etenkin yhteisen ymmärryksen varmistamiseen, tiedon määrää pyritään rajaamaan mahdollisimman sopivaksi, ettei liika ja liian monimutkainen tieto hankaloita asiakastilanteen etenemistä. Yksi palveluneuvojista kertoi erikseen, että itse tulkittu tilanteessa on helpompi luoda asiakastilanteen tunnelma ja tunne välittyy asiakkaalle helpommin kuin tilanteissa joissa paikalla on asioimistulkki. Kaiken kaikkiaan palveluneuvojat nostivat itse tulkituista tilanteista vain muutamia eroavia asioita, pääosin he kokivat, ettei itse tulkittu palvelutilanne eroa tavallisesta palvelutilanteesta mitenkään.

Osa palveluneuvojista (4/33) toi esiin, että itse tulkittu asiakastilanne kestävät kauemmin kuin perinteinen asiakastilanne. Näissä kuvauksissa he kertoivat, että aikaa menee enemmän asioiden selittämiseen ja kertaamiseen. Muutama palveluneuvoja (2/33) koki,

että asiakastilanne kestää pidempään, jos kielitaito on puutteellinen, mutta sujuvalla kielitaidolla asiakastilanne koettiin ajallisestikin tavalliseksi. Osa palveluneuvojista (4/33) kertoi oman tulkkauksen nopeuttavan asiointia suhteessa ulkopuolisen tulkin tulkkaamaan tilanteeseen.

6 Pohdinta

6.1 Tulosten pohdinta

Suomea pidetään tasa-arvoisena ja oikeudenmukaisena valtiona ja tähän liittyy tasa-arvoinen kohtelu eli mahdollisuus samanarvoiseen kohteluun ja palveluihin kaikille ihmisille (Brewis 2008, 16; Hammar-Suutari 2008, 28). Asiakastilanteessa kohtaa asiakas ja työntekijä, joiden molempien tavoitteena on tehdä palvelutilanteesta itselleen hyvä. Asiakkaan tavoitteena on palvelun saaminen toivomallaan tavalla ja työntekijän tavoitteena on vastata asiakkaan tarpeisiin. Työntekijältä vaaditaan erityistä ammattitaitoa, sillä hänellä on suurempi vastuu tilanteen onnistumisessa. (Anis 2008: 50, 75-76.) Näissä teemakirjoituksissa vain hyvin harva palveluneuvoja pohti oman ammattitaitonsa vaikutusta asiakastilanteeseen. Palveluneuvojat kokivat, että asioimistulkin tulkatessa asiakastilannetta tilanteeseen vaikuttaa suuresti tulkin ammattitaito ja tulkki vaikuttaa asiakastilanteen onnistumiseen omalla toiminnallaan. Maahanmuuttaja-asiakkuudet vaativat erityisesti aikaa, kärsivällisyyttä ja ammattitaitoa työntekijältä (Pakarinen - Pehkonen, 2009: 8). Teemakirjoitukseen vastanneet palveluneuvojat huomioivat, että asioimistulkin tulkkaus pidentää asiakastilanteisen kestoa, koska asioiden kääntäminen kieleltä toiselle vie aikaa. Palveluneuvojalta vaaditaan erityistä ammattitaitoa tilanteen loogisessa ja sujuvassa etenemisessä. Tämä onnistuu vain osaavan tulkin ja palveluneuvojan yhteistyönä. Näissä teemakirjoituksissa moni palveluneuvoja pohti tulkkauksen vaikutusta omaan toimintaansa. Erityisen tärkeänä asiana pidettiin suoraa katsekontaktia asiakkaaseen ja puheen kohdistamista asiakkaalle.

Kaikki teemakirjoituksen vastanneet palveluneuvojat kokivat, että yhteisen ymmärryksen edellytys on yhteinen kieli. Maahanmuuttajien omakielisten palvelun laatua tutkittaessa huomattiin, että maahanmuuttajista vain 20 % piti tulkkauspalveluiden palvelun laatua hyvänä tai erittäin hyvänä. Tulkkauspalveluiden ongelmina oli tulkkien vaihteleva ammattitaito, tulkattavien asioiden arkuus asiakkaille ja asiakkaiden tietämättömyys tulkkien

vaitioloivollisuudesta. (Sisäasianministeriön julkaisuja 17/2010: 15-17, 25, 44-45.) Samat ongelmat nousivat myös palveluneuvojien kokemuksista esille, vaikka pääasiallisesti palveluneuvojien kokemukset tulkin käytöstä olivat positiivisia. Kelan omakielisten palveluiden laadun arvioi 11 % maahanmuuttajista hyväksi tai erittäin hyväksi ja kantaväestöstä Kelan omakielisten palveluiden laadun arvioi 9 % hyväksi tai erittäin hyväksi. Tämä oli ainut viranomaispalvelu, jonka omakielisten palveluiden laadun kantaväestö arvioi maahanmuuttajia huonommaksi. (Sisäasianministeriön julkaisuja 17/2010: 15-17.) Palveluneuvojien kokemusten mukaan myös itse tulkatuissa tilanteissa kielitaito on tärkein tilanteeseen vaikuttava tekijä. Mikäli palveluneuvojan ja asiakkaan kielitaito on riittävä, itse tulkatut tilanteet koetaan tavallisiksi palvelutilanteiksi, jotka tapahtuvat toisella kielellä.

Aiemmissä tutkimuksissa työntekijät eivät ole pohtineet tarkemmin yhteisen kielen vaikutusta vuorovaikutukseen, kielitaito koetaan ongelmana, kun asioita ei saada hoidettua (Hammar-Suutari 2008: 223-224; Anis 2008: 65-67). Tulkit ovat asiakastilanteissa aktiivisia toimijoita, jolla on vaikutusta vuorovaikutuksen onnistumiseen (Hall 2003: 88-90). Vain muutamat palveluneuvojat kokivat tulkin läsnäolon vaikeuttavan vuorovaikutusta hänen ja asiakkaan välillä. He kokivat, että tulkin läsnäolo estää suoran vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa. Palveluneuvojat eivät vastauksissa eritelleet erilaisten tulkkaus-ten tapojen (läsnäolo-, puhelin- tai etätulkkaus) vaikutusta vuorovaikutukseen kuin kahdessa vastauksessa ja niissäkin vastaajien kokemukset erosivat toisistaan. Suurin osa palveluneuvojista koki, ettei tulkin läsnäololla ole vaikutusta hänen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Palveluneuvojat kertoivat keskittyvänsä erityisesti puheen selkeyteen ja kerronnan tauottamiseen tulkin tulkkauksissa tilanteissa, jotta tulkin työskentely olisi mahdollisimman helppoa.

Hallintolain (434/2003) tarkoituksena on taata asiakkaiden oikeusturva ja edistää palveluiden laatua sekä tuloksellisuutta. Hyvä laatu on hyvää vuorovaikutusta ja palvelussa asiakas on osa palveluprosessia ja osallistuu vuorovaikutukseen (Kuntaliitto 1998a: 1,5; Kylmälä 2013: 25). Tasalaatuinen laadukas palvelu edellyttää, että yritys on määritellyt annettavan palvelun (Jaakkola ym. 2009: 17). Kelassa palvelun laatu on määritelty palvelumalli kuvauksessa, jossa on avattu eri palvelutilanteen vaiheet (Kelan asiakkuusohjelma 2013: 2, 5-6, 9.). Kaikki vastanneet palveluneuvojat kokivat, ettei ammattitaitoinen tulkkaus heikennä palvelutilanteen laatua. Tulkin käyttäminen pidentää asiakastilanteen kestoja, koska asiat käydään läpi suomeksi ja tulkattavalla kielellä. Palveluneuvojien ko-

kemuksen mukaan tulkin tulkkaamisissa tilanteissa laadun toteutuminen on haastavampaa, koska palveluneuvoja ei ymmärrä asiakkaan puhetta. Tällöin palveluneuvoja ei pysty vaikuttamaan tilanteen etenemiseen samoin kuin tilanteissa, joissa hän ymmärtää asiakkaan puheen suoraan. Myös tulkin tulkkauksen rytmitys vaikuttaa tilanteen etenemiseen, joten palveluneuvojien kokemuksen mukaan tulkin toiminta vaikuttaa palvelutilanteen laatuun. Palveluneuvojat kokivat, että itse tulkatuissa tilanteissa palvelun laatuun vaikuttaa pääasiassa vain riittävä yhteinen kielitaito asiakkaan kanssa. Palveluneuvojat kokivat, että he pystyvät viemään tilannetta paremmin, kun ymmärtävät asiakkaan puhetta.

Palvelun laatu on sopivuutta asiakkaan tarpeisiin ja tasalaatuisuutta (Lumijärvi - Jylhäsaari 1999: 50-51). Palvelutilanteessa tulee osata mukauttaa omaa kieltä ja palvelua asiakkaan mukaan (Kylmä 2013: 25). Itse tulkatuissa palvelutilanteissa palveluneuvojat kokivat, että kyky muokata puhuttua kieltä on tärkeää. Yksittäinen palveluneuvoja kertoi, miten kokemus auttaa muokkaamaan myös tulkattavaa kieltä yksinkertaisemmaksi ja helpommin ymmärrettäväksi. Kaikissa tulkatuissa tilanteissa on haasteena Kela sanasto, jota ei voi kääntää suoraan kaikille kielille vaan toisinaan on käytettävä kiertoilmaisuja.

6.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jossa kuvaan palveluneuvojien kokemuksia Kelan tulkkauksipalvelutilanteista. Laadullisella tutkimuksella kuvataan ihmisten toiminnalleen antamia kokemuksia ja käsityksiä (Kylmä ym. 2008: 24). Työn luotettavuuden lähtökohtana on, että se on tehty eettisiä periaatteita noudattaen. Opinnäytetyön uskottavuus vaatii, että tekijä noudattaa tieteellistä käytäntöä. (Sarajärvi - Tuomi 2009, 127, 132.) Opetusministeriön asettaman tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaan tieteellisen käytännön lähtökohtia ovat, että noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta työssä, tulosten esittämisessä ja tallentamisessa sekä tulosten arvioinnissa. Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaan sekä hankitaan vaadittavat tutkimusluvut. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Opinnäytetyössä noudatettiin eettisiä tutkimuskäytäntöjä. Tulokset raportoitiin rehellisesti ja tarkasti. Lupa tutkimuksen tekemiseen pyydettiin Pääkaupunkiseudun asiakas-

palveluyksikön päälliköltä. Koko tutkimusjoukolla lähetettiin tietoa tutkimuksesta ja teemakirjoituksenkysymyksistä sähköpostilla, jotta heidän oli mahdollista pohtia aihetta ennakoon. Kaikki saivat sähköpostilla linkin teemakirjoituslomakkeeseen ja vastaamalla siihen he samalla antoivat suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen. Osallistujilla oli lupa kieltäytyä tutkimuksesta vain jättämällä vastaamatta teemakirjoituslomakkeeseen tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen, missä vaiheessa tahansa.

Teemakirjoitukset kerättiin digium-lomakkeen avulla verkossa. Teemakirjoituksissa työn tekijä saa vastaukset suoraan kirjoitettuina ja osallistujien suorat tunnistetiedot poistettiin ennen vastausten analysointia. Kirjoitukset säilytetään henkilökohtaisen salasanan takana ja hävitetään vuoden kuluttua tutkimuksen valmistumisesta. Tulokset analysoitiin niin, ettei tutkimukseen osallistuneita voi tunnistaa.

Laadullisen työn luotettavuutta voi arvioida uskottavuuden, vahvistettavuuden, refleksiivisyyden ja siirrettävyyden kriteereillä. Uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen ja tulosten uskottavuutta, tulosten täytyy vastata osallistujien käsityksiä tutkittavasta asiasta. Vahvistettavuus tarkoittaa, että lukija pystyy seuraamaan prosessin kulkua pääpiirteissään. Refleksiivisyys tarkoittaa sitä, että tekijä on tietoinen lähtökohdistaan ja pystyy arvioimaan, miten vaikuttaa aineistoonsa ja tutkimusprosessiin. Siirrettävyydellä tarkoitetaan tulosten siirrettävyyttä vastaaviin tilanteisiin. (Juvakka – Kylmä 2007: 127-129.)

Teemakirjoituksen tulokset analysoitiin vääristämättä niitä. Työn tekijä toimii pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä esimiestehtävissä ja tutkimusmenetelmää valittaessa menetelmä valittiin niin, että tuttuus tai esimiesasema vaikuttavat mahdollisimman vähän tutkimuksen tuloksiin. Teemakirjoituksen etuina haastatteluun verrattuna ovat vastaamisen helppous ja tutkijan aseman neutralisoituminen. Työn tekijän työskenteleminen samassa organisaatiossa olisi saattanut vaikuttaa osallistujien vastauksiin eikä palveluneuvojilta olisi välttämättä saatu aitoja ja rehellisiä kokemuksia aiheesta. (Alasuutari 2011: 114-117.) Teemakirjoituksen haasteena on, ettei tekijä pääse tarkentamaan osallistujien vastauksia tarkentavilla kysymyksillä. Muutama saaduista vastauksista oli hyvin niukkoja, kuitenkin työssä onnistuttiin keräämään palveluneuvojien kokemuksia Kelan tulkaustilanteista ja tutkimuskysymyksiin pystyttiin vastaamaan luotettavasti.

7 Johtopäätökset ja jatkokehityshaasteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Kelan palveluneuvojien kokemuksia asiakaspalvelun tulkkaustilanteista. Palveluneuvojien kokemukset asioimistulkin käytöstä olivat pääosin positiivisia, vaikka he kertoivatkin joistakin ongelmista liittyen asioimistulkin tulkkaukseen. Yksi palveluneuvoja kuvasi omia hyviä kokemuksiaan asioimistulkin käytöstä seuraavasti:

"Oma kokemukseni asioimistulkeista on myönteinen, he ovat yleensä hyvin rauhallisia ja asiallisia ja nopeita. Ovat paikalla vain tulkkeina eivätkä puhu muuta eivätkä näin ollen "häiritse" tilannetta."

Tässä tiivisty palveluneuvojien suurin toive asioimistulkkaukselle eli tulkki tulkaa tilannetta, mutta puuttuu asioimistilanteeseen muuten mahdollisimman vähän.

Yhteinen kieli on edellytys asiakkaan asian hoitamisessa. Palveluneuvojien kokemusten mukaan tulkin riittämätön kielitaito tulkattavasta kielestä tai suomesta hankaloittaa asioiden hoitoa toisinaan. Palveluneuvojat kiinnittävät huomiota omaan toimintaansa asioimistulkin tulkatessa eli palveluneuvojan katse ja puhe kohdistetaan suoraan asiakkaalle, lisäksi palveluneuvojat tauottavat puhetta useammin, jotta se olisi helpommin tulkattavissa. Asioiden selkeä kerronta ja palvelutilanteen rakenteen selkeys korostuvat. Palveluneuvojien kokivat tulkkauksen inhimillisenä toimintana, jolla on välttämättä vaikutusta palvelutilanteen tunnelmaan ja etenemiseen:

"Kuitenkin tulkki on aina myös ihminen ja käännöstyöhön väkisinkin vaikuttaa paljon erilaisia asioita."

"Virheiden/väärinymmärrysten määrä kasvaa, kun asiakkaan ja palveluneuvojan välissä vielä kolmas henkilö, joka voi ymmärtää läpikäytävän asian toisin."

Palveluneuvojien kokemusten mukaan itse tulkatut tilanteet sujuivat hyvin, mikäli molempien kielitaito yhteisestä kielestä oli riittävä. Useimmat palveluneuvojat kokivat, etteivät nämä tilanteet eronneet muista palvelutilanteista juurikaan. Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan palveluneuvojat kokevat, että itse tulkatut tilanteet ovat tasalaatuisempia kuin asioimistulkin tulkaamat tilanteet. Palveluneuvojien kokemusten mukaan tulkatut tilanteet sujuvat pääosin ongelmitta, mutta asioimistulkkien ammattitaito vaihtelee ja tämä vaikuttaa asiakastilanteiden etenemiseen.

Tällä hetkellä opinnäytetyön aihe on ajankohtainen. Viime vuosien aikana myös Suomeen on tullut maahanmuuttajia runsaasti. Meneillään on suurin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan (Sisäasianministeriö, Maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikka). Tulkkauksen tarve Kelan asiakaspalvelussa on kasvanut. Hallintolain mukaan Kelan tulee varmistaa, että asiakas ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa Kela asioiden hoitamisessa (Hallintolaki 9§). Kelan tavoitteena on palvella asiakkaitaan hyvin, tasa-arvoisesti ja myös kustannustehokkaasti. Tässä työssä koostin pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikön palveluneuvojien kokemuksia Kelan tulkkauspalvelutilanteista. Jatkossa olisi selvitettävä asiakkaiden kokemus saamastaan asiakaspalvelusta ja tulkkauksen onnistumisesta, jotta Kela voi saavuttaa tavoitteensa.

Kelassa suunnitellaan ja pienimuotoisesti jo kokeillaan erilaisia tapoja palvella tulkkausasiakkaita. Tämän hetken kokeilut liittyvät palveluneuvojien oman kielitaidon hyödyntämisen laajentamiseen. Asiakkaiden kokemuksia selvitettäessä olisi hyvä selvittää samalla heidän kokemuksiaan erilaisista tavoista järjestää tulkkaus. Miten asiakas kokee, jos tulkkaus järjestetään suoraan puhelinpalvelutilanteessa tai skypen kautta? Miten asiakkaan kulttuurista vaikuttaa maahanmuuttaja ryhmien kokemukseen erilaisista tulkkauksen tavoista?

Kotoutumisen alkuvaiheessa tarvitaan tulkkauspalveluita. Valtakunnallisesti olisi hyvä keskustella ja miettiä, miten maahanmuuttajat pystyvät kotoutumaan uuteen kotimaahan niin, etteivät enää tarvitse tulkkauspalveluja vaan oppivat kielikursseilla riittävän kielitaidon asioidensa selvittämiseen. Mielestäni Kelan asiakaspalvelussakin tarvitaan keskustelua tulkkauspalveluiden järkevästä ja tasapuolisesta kohdentamisesta tulevaisuudessa. Pääkaupunkiseudulla on ollut vuosia maahanmuuttajia, mutta viime vuosina maahanmuuttajia on kotoutunut koko Suomeen. Kela palvelee valtakunnallisesti ja jatkossa Kelassa tarvitaan strategisia linjauksia tulkkauspalveluiden järjestämisestä valtakunnallisesti, jotta asiakkaat saavat tulevaisuudessakin tasalaatua palvelua. Toivottavasti tulevaisuuden päätöksiä tehdessä pystytään huomioimaan palveluneuvojien ja asiakkaiden kokemukset nykyisistä tulkkauspalveluista.

Lähteet

Alasuutari, Pertti. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Anis, Merja. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.

Apo, Satu. 1995. Naisen väki. Tutkimuksia suomalaisten kansanomaisesta kulttuurista ja ajattelusta. Helsinki: Hanki ja jää.

Brewis, Kielo. 2008. Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants. Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals. Jyväskylä studies in humanities 103. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Grönroos, Christian. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomen. Maarit Tillman. Helsinki: WSOY Pro.

Hallintolaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>

Hall, Stuart 2003. Kulttuuri, paikka, identiteetti. –Erilaisuus, toim. Mikko Lehtonen & Olli Löytty. Vastapaino: Tampere, 85–128.

Hammar-Suutari, Sari 2009. Asiakkaana erilaisuus – kulttuurien välisen viranomaistoinnin etnografia. Publication in Carelian university 147. Joensuu: Joensuun yliopisto

Helsingin kaupungin tilastokeskus 2013. Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennuste 2013–2030. Helsingin kaupungin tietokeskus. Espoon kaupunki, kaupunkitieto. Vantaan kaupunki, tietopalveluyksikkö. Tilastoja 2013:5. Helsinki: Edita Prima Oy. <http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/13_02_11_Tilastoja_5_Vuori.pdf> Luettu 6.2.2014

Hirsjärvi, Sirkka - Hurme, Helena. 2010. Tutkimushaastattelu -Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press, Oy yliopistokustannus, HYY kustannus.

Itsenäisyyden alku: Muuttoliike vilkasta. maahanmuuttovirasto. http://www.migri.fi/tieto/virastosta/maahanmuuton_historiaa/historia_pahkinankuoressa/1/0/itsenaisyyden_alku_muuttoliike_oli_vilkasta_58846. Luettu 8.8.2017.

Jaakkola, Elina, Orava, Markus & Varjonen, Virpi. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

Juvakka, Taru – Kylmä, Jari. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kansaneläkelaitos. Asiakkuudenhallinta-hanke. Kelan asiakkuusohjelma 2013.

Kela Palvelimalli. https://sinetti.kela.fi/n%c3%a4in-toimimme/Documents/Toimisto_yhteyskeskuspalvelumalli_08012015.pdf. Sisäinen lähde, pääsy vain käyttäjätunnuksella. Luettu 27.4.2016.

Kela Tulkkipalvelut. <https://etti.kela.fi/Asiakaspalvelu/Asiakaspalvelunohjeet/362bb1cd-7907-4922-8aab-b40d85bdd482>. Sisäinen lähde, pääsy vain käyttäjätunnuksella. Luettu 7.8.2017.

Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2008-2011. Sisäinen lähde, pääsy vain käyttäjätunnuksella. Luettu 1.12.2014.

Kela, Ulkomailta Suomeen. <http://www.kela.fi/sosiaaliturvaan-kuuluminen-ulkomailta-suomeen>. Luettu 14.8.2017

Kelasto, WIT202A, Toteutuneet/toteutumatta jääneet palvelutapahtumat. Sisäinen lähde, pääsy vain käyttäjätunnuksella. Luettu 11.5.2016

Kolme syytä tutustua Kelan kätevään etäpalveluun. 2016. Kela. Verkkotiedote. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kolme-syyta-tutustua-kelan-katevaan-etapalveluun?_101_IN-STANCE_kg5xtoqDw6Wf_redirect=%2Fajankohtaista-henkiloasiakkaat. Luettu 27.4.2016

Koskelin, Hanna 2013. ”Vaikka mä oon tulkki niin mä oon ihminen” - Somalinaistulkkien näkemyksiä asioimistulkin työstä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kylmä, J., Rissanen, M-L., Laukkanen, E., Nikkonen, M., Juvakka, T. & Isola, A. 2008. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä tietoa hoitotyön kehittämiseen. Esimerkkinä syöpää sairastavan nuoren vanhemman toivon vahvistaminen. Tutkiva Hoitotyö 6 (2), 23-26.

Kyngäs, Helvi - Vanhanen, Liisa. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 1. 3-12.

Lillrank, Paul 1998. Laatuajattelu. Laadun filisofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Lumijärvi, Ismo - Jylhäsaari, Jussi 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki : Gaudeamus.

Miettinen, Anneli. Maahanmuuttajat. Väestöliitto. http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/. Luettu 8.8.2017.

Nieminen, Marjut. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.

Oroza, V. 2007. Maahanmuuttaja yleislääkärin vastaanotolla. Duodecim 123: 441–447.

Oulasvirta, Leena. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pakarinen, E - Pehkonen A. 2009. Monikulttuurisuuden haasteita maahanmuutaja-asiakkuuksissa. Siirtolaisuus Migration 4, 3-10. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa http://www.isok.fi/materiaali/tutkimukset/Artikkeli_Siirtolaisuuslehti.pdf , luettu 15.5.2014.

Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2008-2011. Kelan intra. Katsottu 1.12.2014.

Pitkänen, Pirkko. 2006. Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita.

Pitkänen, Raimo. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY Pro.

Roberts, Roda P. 1999. Community interpreting today and tomorrow. –The critical link 2 : interpreters in the community : papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings , toim. Roda P. Roberts, Silvana E.Carr, Diana Abrahams & Aideen Dufour. Benjamins Publishing Company: Amsterdam, 7–28.

Sarajärvi, Anneli – Tuomi, Jouni 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Saaranen-Kauppinen, Anita - Puusniekka, Anna. 2006. KavliMOTV. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 19.11.2014.

Schubert, Carla – Kruus, Johanna. 2009. Tulkki yhteistyökumppanina. Teoksessa Pakslathti, Antti – Huttunen, Matti (toim.) Kulttuurit ja lääketiede. Duodecim. 297-304.

Sisäasiainministeriön julkaisuja 17/2010. Maahanmuuttajien omakieliset palvelut selvityksen loppuraportti. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Sisäasiainministeriö. Maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikka. <http://intermin.fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>. Luettu 24.5.2017.

Sisäasiainministeriö. Työvoiman maahanmuutto. <http://intermin.fi/maahanmuutto/tyovoiman-maahanmuutto>. Luettu 24.5.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:41. Maahanmuuttajien palvelut ja työllistyminen sosiaalialalle. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suomen Kuntaliitto 1998a. Julkisten palveluiden laatustrategia. Julkisten palveluiden laatustrategia – projekti. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. https://sktl-fi.directo.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-menetelmilla. Luettu 6.4.2016

Tervola J, Verho J. Maahanmuuttajien sosiaaliturvan käyttö vuonna 2011. Kela, Työpapereita 64. 2014. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135889/Tyopapereita64.pdf?sequence=4>. Luettu 14.8.2017.

Tilastokeskus. Väestörakenne 2012. Päivitetty 27.9.2013.
< http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/01/vaerak_2012_01_2013-09-27_tie_001_fi.html> Luettu 6.2.2014.

Tilastokeskus. Väestörakenne 2016. Julkaistu 29.3.2017. http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html#_ga=2.229232543.266561405.1495604924-1441549857.1495604924. Luettu 24.5.2017.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

1990-luku: Somalialaiset ja Inkeriläiset. Maahanmuuttovirasto. http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/maahanmuuton_historiaa/historia_pahkinankuoressa/1/0/1990-luku_somalialaiset_ja_inkerilaiset_58843. Luettu 8.8.2017.

2000-luku: Migri 20-vuotta. Maahanmuuttovirasto. http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/maahanmuuton_historiaa/historia_pahkinankuoressa/1/0/2000-luku_migri_20_vuotta_58842. Luettu 8.8.2017.

Saatekirje

Opinnäytetyössä on tarkoituksena selvittää palveluneuvojien kokemuksia Kelan asiakaspalvelun laadusta tulkkaustilanteissa. Tavoitteena on saada tietoa tulkkauksen vaikutuksesta asiakastilanteen etenemiseen ja tuoda esiin tulkkitalanteiden erityispiirteitä. Opinnäytteessä tutkitaan asiakastilanteen etenemistä ja kysytään palveluneuvojien kokemuksia tilanteen etenemisestä sekä tulkin läsnäolon vaikutuksesta asiakastilanteen etenemiseen. Työ toteutetaan teemakirjoituksilla digium-lomakkeella verkossa. Teemakirjoitus kysymykset ovat tämän sähköpostin liitteenä.

Kerättyä materiaalia käytetään vain tämän työn tekemiseen ja kaikki materiaali hävitetään vuoden kuluttua tutkimuksen valmistumisesta. Kaikki saadut tiedot ovat luottamuksellisia ja opinnäytetyö analysoidaan niin, ettei osallistujia pysty tunnistamaan.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja vastaaminen tähän teemakirjoitukseen katsotaan henkilökohtaiseksi suostumukseksi tutkimukseen osallistumiseen. Osallistumalla voit antaa tärkeää tietoa ison asiakasryhmän palvelemisesta ja asioista, joita meidän on hyvä ottaa tulevaisuudessa huomioon. Kelassa tarvitaan arjen kokemuksia tulkkaustilanteiden hoitamisesta ja asiakaspalvelun laadusta niissä, asiakaspalvelun ammattilaisena sinulla on tärkeää kokemusta näistä asioista.

Linkin digium lomakkeeseen saat sähköpostiin viikolla 30.

Opinnäytetyön tekee opiskelija Susanna Hytönen ja vain tekijä käsittelee ja analysoi kerättyä materiaalia. Mikäli sinulla on jotain kysyttävää, vastaan mielelläni.

Kiitos!

Susanna Hytönen

Opinnäytetyön ohjaaja

Eija Metsälä

Teemakirjoituslomake

Taustatiedot

Työskentely kunta

() Espoo

() Helsinki

() Vantaa

Työkokemus Kelassa

0-1 vuotta

1-5 vuotta

5-10 vuotta

yli 10 vuotta

Äidinkieleni

Suomi

Ruotsi

Muu, mikä _____

Kelan asiakaspalvelussa olen hoitanut asiakastilannetta

englanniksi

venäjäksi

viroksi

somaliaksi

arabiaksi

muilla kielillä, millä _____

Palvelutilanteen laadulla tarkoitan palvelumallin mukaista asiakaspalvelua, jossa toteutuu kaikki palvelutilanteen vaiheet. **Kuvaathan kokemuksesi pohjalta konkreettisesti, miten tulkkaustilanne vaikuttaa palvelumallin toteuttamiseen asiakaspalvelussa.**

Pyydän kuvaamaan kokemuksiasi seuraaviin kysymyksiin mahdollisimman avoimesti ja laajasti.

Kuvaa omin sanoin, miten asiakaspalvelun laatu mielestäsi toteutuu tulkkaustilanteissa, joissa on paikalla asioimistulkki?

Kuvaa esimerkiksi seuraavia asioita:

Millaiset asiat auttavat laadun toteutumisessa näissä tilanteissa?

Mitkä asiat vaikeuttavat tai estävät laadun toteutumista?

Miten tulkin läsnäolo vaikuttaa sinuun tulkkaustilanteessa?

Miten tulkin läsnäolo vaikuttaa palvelutilanteen rakenteeseen?

Miten asiakaspalvelun laatu mielestäsi toteutuu tulkkaustilanteissa, joissa hoidat itse tulkkauksen?

Kuvaa esimerkiksi seuraavia asioita:

Millaiset asiat auttavat laadun toteutumisessa näissä tilanteissa?

Mitkä asiat vaikeuttavat tai estävät laadun toteutumista?

Miten tulkkauksen vaikutus asiakastilanteen etenemiseen?

Miten tulkkauksen vaikutus palvelutilanteen rakenteeseen?

Haluatko vielä lisätä jotain aiheeseen liittyen:

Tutkimuslupahakemus

Tutkin opinnäytetyössäni Kelan palveluneuvojien kokemuksia asiakaspalvelun tulkkaustilanteista. Tutkimus toteutetaan Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä.

Tutkimusmenetelmänä on teemakirjoittaminen. Tässä työssä aineisto kerätään digium – lomakkeella verkossa. Tutkimusjoukkona on Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikön ryhmäpäälliköistä ja palveluneuvojista ne, jotka haluavat kuvata omia kokemuksia asiakaspalvelun erilaisista tulkkaustilanteista kirjoittamalla.

Tutkimuslupahakemuksen liitteenä on tutkimussuunnitelma.

() Annan luvan tutkimuksen toteuttamiseen Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä

() En anna lupaa tutkimuksen toteuttamiseen Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä

Allekirjoitus

Lisätietoja saat halutessasi opinnäytetyöntekijältä tai opinnäytetyön ohjaajalta.

Opinnäytetyöntekijä:
Susanna Hytönen
susanna.hytonen@kela.fi
p. 040 842 1751

Ohjaaja:
Eija Metsälä
eija.metsala@metropolia.fi
p. 050 347 8177