



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Vähemmistöt Kansaneläkelaitoksen asiakkaina

Laitila, Katja

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Vähemmistöt Kansaneläkelaitoksen asiakkaina

Katja Laitila, 1300129
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2017

Katja Laitila

Vähemmistöt Kansaneläkelaitoksen asiakkaina

Vuosi 2017 Sivumäärä 80

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia erilaisten vähemmistöjen asiakkuutta Kansaneläkelaitoksessa. Tutkimuksen tavoitteena oli Kansaneläkelaitoksen ryhmäpäällikölle lähetetyn kyselyn perusteella selvittää, onko asiakaspalvelijoilla riittävät edellytykset kielellisten ja kulttuuristen vähemmistöjen palvelemiseksi vai onko lisäperehdys heidän näkemyksensä mukaan tarpeen. Vähemmistön käsite viittaa lukumäärältään pieneen kansanryhmään, joka erottuu muusta väestöstä jonkin ominaisuutensa, kuten esimerkiksi eri äidinkielen, kulttuurin tai uskonnon takia.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin Kansaneläkelaitoksen tehtäviä, Suomessa asuvia vähemmistöjä ja vähemmistöjen asiakaskokemuksia.

Tutkimus on kvantitatiivinen. Määrälliseen tutkimukseen päädyttiin, koska haluttu perusjoukko oli iso ja levittäytynyt koko Suomen alueelle. Tutkimusaineisto on kerätty sähköisellä kyselylomakkeella. Se toimitettiin 46:lle Kansaneläkelaitoksen palveluryhmän ryhmäpäällikölle, joista 29 vastasi kyselyyn. Lopullinen vastausprosentti oli 63 %. Kyselyyn vastanneet ovat osallistuneet tutkimukseen nimettöminä, joten yksittäisen vastaajan yhdistäminen vastaukseen on mahdotonta.

Kyselyn perusteella on mahdollista tehdä varovaisia johtopäätöksiä siitä, että Kansaneläkelaitoksen asiakaspalvelijoiden kielelliset taidot ja kulttuurinen tietämys ovat melko hyvät. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmät liittyvät pääasiassa kommunikointiin. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa ovat harvoin tai melko harvoin syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin asiakaspalvelutilanteissa. Näyttää myös siltä, että vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palveleminen on sitä kuormittavampaa, mitä pienempi erilaisten vähemmistöjen arvioitu osuus asiakkaista on.

Asiasanat: Kansaneläkelaitos, vähemmistö, asiakaspalvelija.

Katja Laitila

Minorities as customers of the Social Insurance Institution

Year	2017	Pages	80
------	------	-------	----

The subject of this thesis was to research the customership of minorities in the Social Insurance offices in Finland. The purpose of this study was to find out whether a group of managers of the Social Insurance Institution considers their customer service staff to have adequate capacities to serve the linguistic and cultural minorities or is further introduction needed. The concept of minority refers to the small group of people, that stands out from the rest of the population of some properties, such as different native language, culture or religion.

The theoretical framework of this thesis dealt with tasks of Social Insurance offices, different minorities in Finland and the customership of the minorities in Finland.

The research of the thesis is quantitative. A quantitative research was chosen because the basic set desired was big and spread throughout the territory of Finland. The empirical data was collected by using an electronic questionnaire. It was sent to a group of 46 managers of the Social Insurance Institution and 29 of them responded to the questionnaire. The final response rate was about 63 %. The respondents have participated in the study anonymously and it is not possible to identify them from the answers.

According to this survey it is possible to make cautious conclusions that the language skills and the cultural knowledge of the customer servants in Social Insurance Institution are pretty good. More than half of the respondents opined that the possible problems that the customers of different minorities run into during running errands are mainly related to the problems of communication. Almost all respondents considered the lack of knowledge of customer servants in cultural matters a rare or an uncommon cause of unnecessary collisions in customer service situations. It also seems that serving customers of different minorities is more stressful if the number of the customers of a certain minority is smaller.

Keywords: The Social Insurance Institution of Finland, minority, customer servant.

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kansaneläkelaitoksen tehtävät	8
3	Vähemmistöt Suomessa	9
	3.1 Kielivähemmistöt	12
	3.2 Aistivammaiset	12
	3.3 Saamelaiset	14
	3.4 Romanit	15
	3.5 Maahanmuuttajat	18
4	Vähemmistöjen asiakkuus ja asiakaskokemukset	22
	4.1 Syrjintä	25
	4.2 Ennakkoluulot	29
5	Tutkimuksen suorittaminen	29
	5.1 Tutkimusmenetelmänä kvantitatiivinen tutkimus	29
	5.2 Kyselylomakkeen laatiminen	30
	5.3 Kyselyn toteuttaminen	31
	5.4 Aineiston analysointi	32
6	Kyselyn tulokset	34
	6.1 Vastaajien taustatiedot	34
	6.2 Asiakkaiden profiili	41
	6.3 Asiakaspalvelijoiden osaaminen	43
	6.4 Haasteet asiakaspalvelussa ja asiakkaan kohtaamisessa	47
7	Johtopäätökset	50
	7.1 Tulosten tarkastelua	50
	7.2 Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi	52
	Lähteet	54
	Kuviot	59
	Taulukot	61
	Liite 1: Kyselylomake	63
	Liite 2: Frequency Table	68

1 Johdanto

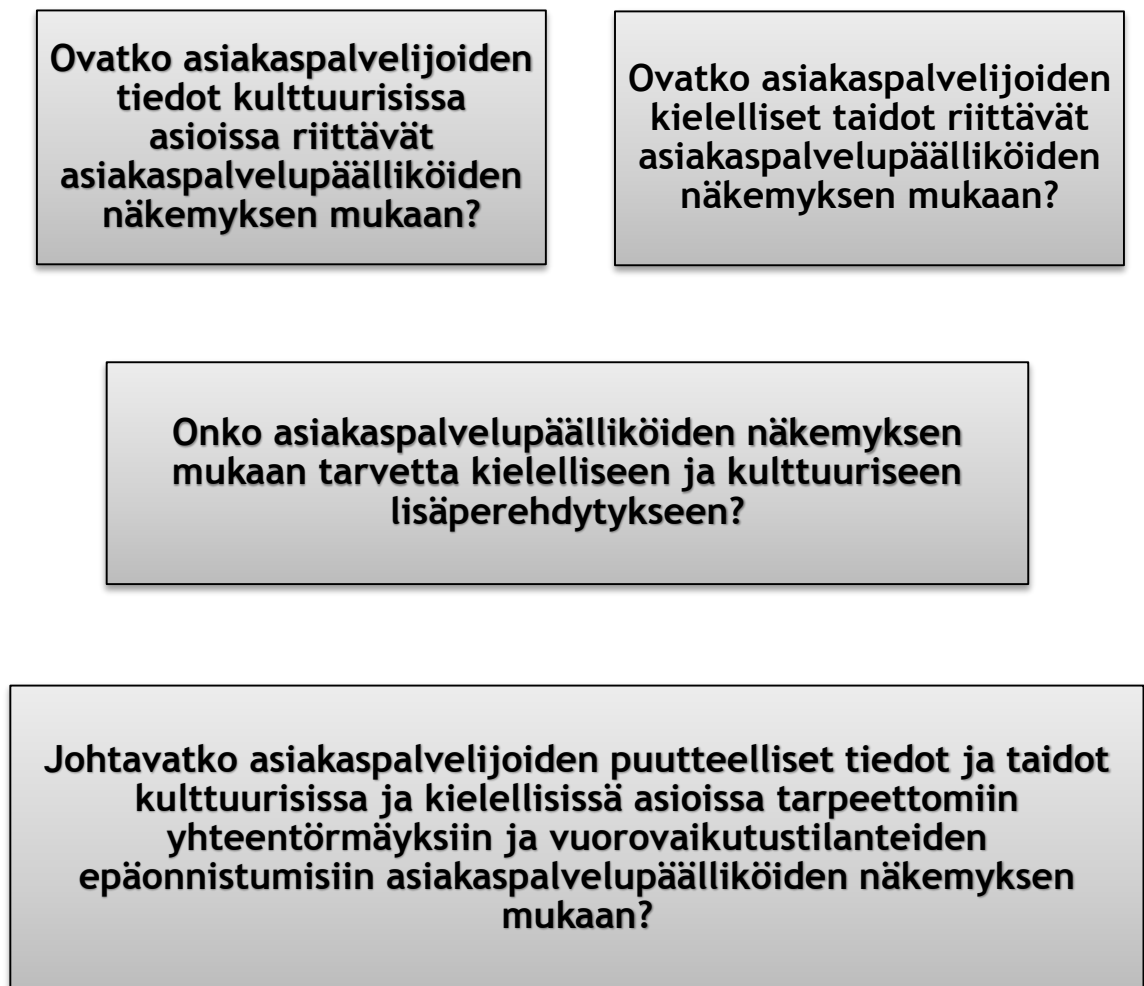
Tässä opinnäytetyössä on tutkittu erilaisia vähemmistöjä Kansaneläkelaitoksen (jatkossa lyhennettynä Kela) asiakkaina (mm. maahanmuuttajat, saamelaiset ja romanit). Vähemmistöä edustavien henkilöiden palveleminen edellyttää usein paitsi kielitaitoa (mukaan lukien viittomakieli) myös kulttuurien tuntemusta. Kelan tutkimusryhmä on tuottanut tutkittua tietoa asiakaspalvelusta ja sen sujuvuudesta, mutta tutkittu tieto vähemmistöjen asiakaspalvelusta on melko vähäistä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on Kelan palveluryhmien asiakaspalveluryhmien ryhmäpäälliköille (asiakaspalvelupäällikkö) lähetettyjen kyselyjen avulla selvittää siellä asioivien vähemmistöjen edustajien asiakaspalvelua; ovatko asiakaspalvelijoiden tämänhetkiset tiedot asiakkaidensa kulttuurisista taustoista riittävät vai onko heidän näkemyksensä mukaan tarvetta kulttuuriseen perehdytykseen ja onko Kelan asiakaspalvelijoilla riittävät edellytykset palvella kielellisiin vähemmistöihin kuuluvia asiakkaita? Vai ovatko puutteelliset tiedot ja taidot vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden asiakaspalvelussa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin tai vuorovaikutustilanteiden epäonnistumisiin?

Vähemmistöjen asiakkuuden tutkiminen on aina ajankohtaista, mutta sen merkitys on saattanut korostua nyt, kun yhteiskuntamme on muuttumassa yhä kansainvälisempään suuntaan. Opinnäytetyön aihe on rajattu siten, että tutkimuksen kohteena ovat vain henkilökohtaisessa asiakaskontaktissa olevat vähemmistöjen edustajien ja asiakaspalveluhenkilöstön väliset vuorovaikutustilanteet; mitkä mahdolliset seikat luovat asiakaspalvelutilanteissa vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden ja Kelan virkailijoiden välille turhia jännitteitä? Vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden asiakaspalvelutilanteissa syntyvät haastavat tilanteet saattavat olla hyvin samankaltaisia, koska niiden perustana on aina tavalla tai toisella epätietoisuus- ja varmuus. Myös asiakaspalvelijan kanssa samassa kulttuurisessa ympäristössä kasvaneiden kielelliseen vähemmistöön kuuluvien asiakkaiden asiointiin ja asiakaskokemuksiin saattavat vaikuttaa kommunikaatiovaikeudet. Kulttuuristen vähemmistöasiakkaiden kohdalla mahdollisten yhteentörmäysten syynä saattaa olla se, että suomalainen virasto- ja päätöskulttuuri tuntuu vaikeasti ymmärrettävältä. Vaikka tavoitteeni on lähestyä aihetta avoimesti ja ilman ennakkoon tehtyjä olettamuksia uskon, että ”turhien yhteentörmäysten” taustalla ovat jossain määrin myös vähemmistöasiakkaiden asenteet. Ne voivat pohjimmiltaan johtua rasististen asenteiden kohtaamisesta aiemmin eikä kielteisiä päätöksiä pidetä tasa-arvoisesti, säännöksiä ja lakeja noudattaen tehdyiltä, koska viranomaiskulttuuri ja korruptio kulkevat melko usein käsi kädessä.

Tämän opinnäytetyön pääasiallisimpana tavoitteena oli kartoittaa Kelan asiakaspalvelutyöntekijöiden valmiuksien riittävyyttä vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi ja mahdollista tarvetta lisäperehdytykseen. Lisäksi tässä opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään ovatko puutteet kulttuurisissa tiedoissa ja kielellisissä taidoissa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin. Tutkimusongelmista muodostetuissa kysymyksissä pyydettiin vastaajien arviota siitä, mitkä seikat muodostuvat haasteellisiksi vähemmistöasiakkaiden palvelussa?

Kuviossa 1 on esitelty työn tavoitteet ja keskeiset tutkimusongelmat.



Kuvio 1: Työn tavoitteet ja tutkimusongelmat

2 Kansaneläkelaitoksen tehtävät

Perustettaessa vuonna 1937 Kela oli kansaneläkkeitä maksava eläkelaitos. Vuosien mittaan sen toiminta on laajentunut takaamaan kansalaistensa perus- ja sosiaaliturvaa. Kelan maksaman sosiaaliturvan piiriin kuuluvat kaikki Suomen kansalaiset asuinpaikasta riippumatta koko heidän elämänsä ajan. Kansaneläkelain voimaantullessa vuonna 1939 kansaneläke oli lähinnä säästämiseen perustuva säästövakuutus, jolloin henkilökohtaiselle tilille kertyneet säästöt korkoineen kerryttivät eläkettä. Säästövakuutusta edelsivät sääty-yhteiskuntaa mukaillevat virkamiesten eläkkeet. Vuonna 1956 säästämiseen perustuvat eläkkeet lakkautettiin ja eläkemaksuja alettiin kansaneläkelain uudistuksen myötä periä veroluontoisesti. Kelan toiminta ja palvelut ovat menneiden vuosien aikana muotoutuneet paremmin kansalaisten muuttuvia tarpeita vastaaviksi. 2000-luvulle tultaessa Kela on pyrkinyt muuttamaan toimintaansa nykyajan elämäntyyliä vastaavaksi ja yksinkertaistamaan toimintatapojaan mm. mahdollistamalla sähköisen asioinnin ja keskittämällä puhelinpalvelunsa (Eläketurvan historiaa 2015; Kelan historia 2013).

Kela tarjoaa rahallisen tuen ohella myös muuta tukea Suomen sosiaaliturvaan kuuluville. Edellytyksenä sille on yleensä vakinainen asuminen Suomessa. Jossain tapauksissa sosiaaliturvan piiriin voivat kuitenkin kuulua myös Suomessa työskentelevät henkilöt. Suomeen muuttaneen kohdalla oikeus etuuksiin ratkaistaan oleskelun vakinaisuuden perusteella. Suomessa asuvat tai Suomesta poismuuttaneet eivät välttämättä kuulu Suomen sosiaaliturvan piiriin. Suomesta poismuuttanut kuuluu yleensä Suomen sosiaaliturvan piiriin, jos oleskelu ulkomailla on tilapäistä. Poikkeuksena tähän on muutto johonkin EU-/ETA-maahan tai Sveitsiin, jolloin kuuluminen Suomen sosiaaliturvan piiriin loppuu välittömästi. Joitakin etuuksia on mahdollista saada kuitenkin myös ulkomailla asumisen aikana vaikka oleskelu ylittäisi 1 vuoden tilapäisyyden rajan. (Kelan etuudet pähkinänkuoressa-opas asiantuntijoille, 1- 7.)

Tyypillisimmillään Kelan maksamat tuet liittyvät lapsen syntymään, opiskeluun, sairastumiseen, työttömyyteen tai eläköitymiseen. Se tarjoaa rahallista tukea myös asevelvollisille, pitkäaikaissairaille, vammaisille sekä pienituloisten asumiskustannuksiin. Kela tukee rahallisesti myös kuntoutujia ja turvaa omaisensa menettäneiden toimeentuloa perhe-eläkkeen muodossa. Se järjestää myös kuntouttavaa toimintaa eri sairausryhmille, apuvälineitä kuntoutujille ja heidän omaisilleen. Kela voi tukea kuntoutuvaa yrittäjää tai elinkeinon harjoittajaa myöntämällä elinkeinotukea. (Kelan kuntoutus 2015; Kelan tuet ja palvelut 2012.)

3 Vähemmistöt Suomessa

Vähemmistön käsite viittaa lukumäärältään pieneen kansanryhmään, joka erottuu muusta väestöstä jonkin ominaisuutensa, kuten esimerkiksi eri äidinkielen, kulttuurin tai uskonnon takia. Vähemmistöihin kuuluvien yhteiskunnallinen asema vaihtelee kattaen hyvin erilaisia ryhmiä. Vähemmistöistä puhuttaessa on tärkeä korostaa myös sitä seikkaa, että yhteiskunnalliset vähemmistöt eivät kaikki ole syrjittyjä. (Saari & Yeung 2007, 63.)

Taustaltaan vähemmistöihin kuuluvilla henkilöillä on usein valtaväestöön kuuluvia suurempi tarve kokonaisvaltaisempaan lähestymistapaan sekä tavallista pitkäaikaisempaan ja suunnitelmallisempaan tukeen. Esimerkiksi kielellisten ja kulttuuristen eroavaisuuksien takia erilaisiin vähemmistöryhmiin kuuluvilla asiakkaalla saattaa olla totuttua suurempi tarve ohjaukseen ja tukeen. Asiakasta voi tukea esimerkiksi ottamalla huomioon hänen elämäkokemuksensa, vahvuutensa ja heikkoutensa sekä tarjoamalla tietoa palveluista ja tukemalla osallistumista myös käytännön tasolla. (Thl 2015a.)

Perinteisesti Suomen vähemmistöinä on pidetty suomenruotsalaisia, saamelaisia, romaneita, juutalaisia ja tataareita. Vähemmistöryhmien lukumäärä on viimeisten vuosikymmenien aikana kasvanut lisääntyneen maahanmuuton seurauksena. Suurimpia maahanmuuttajaryhmiä ovat olleet Venäjän, Viron, Balkanin maiden, Somalian ja Irakin kansalaiset. Kansalliskielten suomen ja ruotsin jälkeen eniten puhuttuja vähemmistökieliämme ovat venäjä, viro, somalia, englanti ja arabia. (Infopankki 2014; Kotimaisten kielten keskus 2015; Thl 2015b.)

Kaiken kaikkiaan Suomessa puhuttujen äidinkielten määrä on ylittänyt 150 kielen rajan. Suomen viralliset kielet ovat yhteiskunnan kaikilla aloilla käytetyt ja asemaltaan vahvat suomi ja ruotsi. Suomen väestöstä noin 4,9 miljoonaa ihmistä puhuu äidinkielenään suomea ja noin 500 000 ihmistä puhuu sitä toisena kielenään. Äidinkielenään ruotsia puhuvia Suomessa on noin 296 000. Suomessa on muitakin kieliä, joita puhuvien oikeudet on pyritty takaamaan eri laeissa, koska perustuslaki ei suoraan määrittele Suomen vähemmistökieliä. (Kotimaisten kielten keskus 2015, 2016a.)

Vähemmistökielen määritelmiä on useita. Kokonaisvaltaisesti sen merkitys viittaa lähinnä pieniin ja vähän puhuttuihin kieliin yleensä. Koska maailmanlaajuisesti ajateltuna suomen kielikin on vähemmistökieli, termillä viitataan tässä opinnäytetyössä vähemmistökieliin Suomessa. Kieliolosuhteita tarkasteltaessa alueellisesti puhutut kielet (saamen kielet) sisältyvät tähän määritelmään. Toisaalta vähemmistökieli ei ole alueeseen sidottu (suomenruotsi ja

romanikielet). Euroopan yhteisön alueella käsite; kielellinen monimuotoisuus viittaa kieliin melko laajasti ja ottaa huomioon alueellisten ja vähemmistökielten lisäksi myös maahanmuuttajakielet ja viittomakielet. (Johansson & Pyykkö 2005, 75.)

Myös karjalan kieli on hiljattain hyväksytty Suomen vähemmistökielten joukkoon. Karjalan kieleen sovelletaan eurooppalaista vähemmistökieliä ja alueellisia kieliä koskevaa peruskirjaa, kuten samassa asemassa olevia saamen kieliä, romanikieltä, jiddishiä, tataaria, viittomakieliä sekä vanhaa venäjää. Karjalan kieltä puhuvia suomalaisia on noin 5 000 ja sitä ymmärtäviä suomalaisia saattaa olla 15 000 henkilöä. (Yle 2009.)

Kielilaki turvaa suomen ja ruotsin kielellisen aseman. Sen mukaan suomi ja ruotsi ovat Suomen kansalliskieliä, joita pitää voida halutessaan käyttää valtion ja kunnan viranomaisten kanssa asioitaessa. Perustuslaillinen oikeus koskee myös itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia (esimerkiksi Kela), eduskunnan virastoja ja tasavallan presidentin kansliaa. Kielilain tavoitteena on, että jokaiselle kansalaiselle voidaan taata tasa-arvoiset mahdollisuudet ja kielelliset oikeudet kielestä ilman, että niihin tarvitsee vedota erikseen. Myös saamelaisilla on oma kielilaki. Romanit ja suomen viittomakieliset on tunnustettu kieli- ja kulttuuriryhminä, mutta niillä ei ole omaa kielilakia. (Hedman 2009, 12; Kielilaki 6.6.2003/423a.)

Kuntien yksi- tai kaksikielisyydelle on kielilaissa melko tarkka määritelmä. Sen mukaan kunta on yksikielinen, mikäli vähemmistökieltä puhuvia on alle 3000 ja heidän osuutensa asukkaista on alittanut 6 %. Kunta voi niin halutessaan poiketa tästä säännöstä ja pysyä kaksikielisenä vaikka vähemmistökieltä puhuvien osuus laskisi alle 6 %. Kunta on kaksikielinen, jos toista kieltä puhuvien asukkaiden määrä on vähintään 8 % tai vähintään 3000 asukasta. (Kielilaki 6.6.2003/423a.)

Kaksikielisen kunnan viranomaisen on palveltava ja tiedotettava ruotsin tai suomen kielellä riippumatta kunnan enemmistökielestä. Kaksikielisen viranomaisen on varmistettava työntekijöidensä kielitaito ja palveltava asiakasta hänen kielivalintansa mukaan. KorkeakoulututkIELMAN suorittaneen virkamiehen tulee osoittaa kaksikielisessä kunnassa työskennellessään molempien kansalliskielten suullinen ja kirjallinen taito. Yksikielisessä kunnassakin työskentely edellyttää toisen kotimaisen kielen ymmärrystä. Asioidessaan valtion viranomaisen kanssa on jokaisella oikeus asioida suomeksi tai ruotsiksi riippumatta kunnan yksi- tai kaksikielisyydestä. Tällaisia viranomaisia ovat esimerkiksi poliisi, veroviranomaiset ja hätäkeskuspäivystäjät. (Johansson & Pyykkö 2005, 323; Oikeusministeriö 2015.)

Valtioneuvoston eduskunnalle antaman kertomuksen mukaan kaksikielisyyden toteutuminen poliisissa ja oikeuslaitoksissa on vaihtelevaa. Kaksikielisyyden toteutumisessa saattaa olla merkittäviä puutteita esimerkiksi tuomioistuimissa, joissa lähtökohtana ei pidetä asianomaisen kielellisten oikeuksien täyttymistä vaan asianmiehen kielellisiä taitoja ja asiointikielen määräytymistä tuomiopiirin enemmistön kielen mukaan. (Kielikello 1/2014.)

Yksikielisen kunnan viranomainen voi palvella ja tiedottaa vain yhdellä kielellä. Viranomainen voi kuitenkin asianosaisten oikeuksien täyttymisen takia käyttää toista kieltä. Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi omalla kielellään, erityisesti silloin, kun kyseessä perusoikeuksiimme kohdistuva asia ja aloitteen tekijänä on viranomainen. (Oikeusministeriö 2015.)

Kielilaki ottaa kantaa myös asiakkaan oikeudesta tulkkaukseen. Asianomaisella on yleensä oikeus puhutun tai kirjoitetun kielen maksuttomaan tulkkaukseen mikäli hänen oma kielensä on eri, kuin käsittelykieli. Jos tulkkauksen hoitaa ulkopuolinen taho kustannuksista vastaa yleensä tulkin paikalle kutsunut viranomainen. Poikkeuksena tähän on tuomioistuimissa käsiteltävät riita- ja hakemusasiat, joissa kustannuksista vastaa yleensä tulkkauksen halunnut osapuoli. (Kielilaki 6.6.2003/423b.)

Kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaidensa etuja turvatakseen Kela tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden tulkkauspalvelun käyttöön, jos yhteistä kieltä asiakaspalvelijan kanssa ei ole. Tulkkina voivat toimia kyseistä kieltä osaava Kelan virkailija tai ulkopuolinen ammattitulkki. Mikäli käsiteltävä asia ei asiakkaan oikeusturvan kannalta ole merkittävä, voivat tulkkina toimia myös asiakkaan täysi-ikäinen omainen tai ystävä. Asioimiseen käytettävä tulkki toimii yleensä maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välillä päivittäisessä arkielämässä. Ammattitutkinnon suorittanut tulkki ei asioi asiakkaan puolesta vaan yksinomaan tulkkaa asioimistilanteessa käydyn keskustelun. Kelan internet-sivuilla tulkkausta suositellaan varsinkin asiakkuuden alkuvaiheessa, kun asiakas ei ymmärrä Kelasta saadun päätöksen tai kirjeen sisältöä tai silloin, kun Kela on aloitteentekijänä koskien oikaisua, takaisinperintää tai väärinkäytöstä. (Kela 2012; Tem 2010.)

Kielellisten vähemmistöjen oikeuksista on eri käsityksiä, jotka voidaan jakaa yksilökeskeisiin ja yhteisöllisiin oikeuksiin. Yksilökeskeisiin oikeuksiin voidaan katsoa lukeutuvan esimerkiksi kieliyhteisön oikeus käyttää julkisia palveluja omalla kielellään ja oman kielen säilyttäminen ja kehittäminen julkisen tuen avulla. Syrjintäkielto, sananvapaus, yksityiselämänsuoja ja vähemmistökieltä puhuvien oikeus käyttää omaa kieltään muiden yhteisön jäsenten kanssa saattavat olla ihmisoikeusperiaatteista johdettuja vähemmistöjen kielioikeuksia. Ihmiso-

keuksiin perustuvien periaatteiden lisäksi vähemmistöjen kielellisiä oikeuksia on pyritty takaamaan myös kansallisella ja kansainvälisellä tasolla esimerkiksi velvoittamalla eri viranomaistahot tukemaan aktiivisemmin tiettyjen vähemmistökielten asemaa olosuhteiden niin vaatiessa. (Johansson & Pyykkö 2005, 79-80; Kielikello 4/94.)

3.1 Kielivähemmistöt

Suomea pidetään kielipolitiikan osalta mallimaana nimenomaan suomenruotsalaisen väestön kielellisen aseman vuoksi. Koska Suomi on virallisesti kaksikielinen maa, on suomenruotsalaisen väestön asema lainsäädännön mukaan sama, kuin suomenkielisellä väestöllä. Lainsäädännön tavoitteena on mm. taata kaikille oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ja hyvään hallintoon puhutusta kielestä huolimatta. Perustuslain pohjana olevan kielilain 17 § mukaan Suomen ruotsinkielisten sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista on huolehdittava valtaväestön lailla ja sen 10 § mukaan samat kielelliset oikeudet koskevat suomen- ja ruotsinkielisiä. Valtioneuvoston eduskunnalle vuonna 2013 antaman kertomuksen tarkoituksena on seurata kielilainsäädännön toteutumista. Sen mukaan ruotsinkielisten kielelliset oikeudet toteutuvat puutteellisesti. (Johansson & Pyykkö 2005, 316-322; Kielikello 1/2014.)

Suomenruotsalaisilla on ollut keskeinen asema maamme poliittisessa, taloudellisessa ja kulttuurisessa historiassa. Vaikka ruotsin kieli on Suomen kansalliskieli, on se vähemmistön kieli ja siksi asemaltaan uhattuna niin valtakunnallisesti ja globaalistikin. Tilastokeskuksen ennakkotilastojen mukaan vieraskielisten määrä ylitti ruotsinkielisten määrän maaliskuussa 2014, kun väestöstä 5,3 % (N 290 747) oli ruotsinkielisiä ja vieraskielisiä oli 5,65 % (N 310 306). Vuoden 2015 lopussa ruotsinkielisen väestön osuus oli laskenut ollen lähes 5,3 % (N 290 161). Suomen ruotsinkielinen väestö on keskittynyt lähinnä etelä- ja länsirannikon ruotsinkielisiin ja kaksikielisiin kuntiin sekä Ahvenanmaalle. Ahvenanmaan itsehallintolain 36 § mukaan sen virkakieli on ruotsi. (Johansson & Pyykkö 2005, 321- 326; Kotimaisten kielten keskus 2016b; Tilastokeskus 2014a; Stat 2016a.)

3.2 Aistivammaiset

Tässä opinnäytetyössä aistivammaisen määritelmällä tarkoitetaan kuulovammaisia, vaikka aistivammaisia henkilöitä, jotka asioidessaan ovat hyvin riippuvaisia ulkopuolisesta tulkkauk-

sesta ovat myös esimerkiksi näkövammaiset tai vaikeavammaiset Kelan asiakkaat. Kuulovammaisten lisäksi avun tarpeessa saattaisivat olla myös heikkokuuloiset, mutta useat heistä eivät ole asiointitulkkauksen tarpeessa erilaisten kuulolaitteiden ja julkisiin tiloihin asennettuihin silmukkaratkaisujen ansiosta.

Tällä hetkellä puhekielen tulkkaukseen on lakisääteinen oikeus Suomessa asuvilla kuuroilla, kuulonäkövammaisilla ja puhevammaisilla. Maksutonta tulkkausta Kela tarjoaa myös niille asiakkaille, joille asiointi ei omalla äidinkielellä onnistu eikä yhteistä kieltä virkailijan kanssa löydy. (Kela 2012.)

Kuurojen ja kuulevien väliseen tasa-arvoon on vielä matkaa, vaikka suomalaisten kuurojen yhteiskunnallinen asema on monien muiden maiden kuuroihin nähden hyvä. Viittomakielen ja tulkkauspalvelujen lain suojaama asema sekä nykyaikaiset tekniset ratkaisut ovat poistaneet joitakin esteitä viittomakielisten tiedonsaannilta ja viestinnältä ja näin ollen vahvistaneet kuulovammaisten statusta. Viittomakielisten oikeuksia turvaavia perustuslaillisia oikeuksia ei ole vielä otettu huomioon kaikessa lainsäädännössä, vaikka myönteistä kehitystä onkin jo tapahtunut. (Salmi & Laakso 2005, 458.)

Suomalaisen viittomakielen lisäksi Suomessa on suomenruotsalainen viittomakieli, jonka asema on uhattuna. Sen käyttäjiä arvioidaan olevan noin 300, joista kuuroja on noin puolet. Vuosina 2014-2015 tehtyjen selvitysten mukaan kuuroja kielenkäyttäjiä on 90 ja heistä valtaosa on jo iäkkäitä henkilöitä. Suomenkielinen viittomakieli on arviolta noin 4000-5000 kuuron äidinkieli. Suomalainen viittomakieli ovat saamen ja romanin kielten lisäksi yksi perustuslaissa mainituista vähemmistökielistämme. (Kotimaisten kielten keskus 2016c; Salmi & Laakso 2005, 462.)

Suomessa asuvilla kuulovammaisilla henkilöillä on oikeus esimerkiksi asiointitulkkaukseen. Edellytyksenä on, että tulkattava pystyy ilmaisemaan tulkkauksen avulla itseään ja käyttää jotain toimivaa kommunikointimenetelmää, kuten suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä tai viitottua puhetta. Kuulovammaisella on oikeus 180 maksuttomaan tulkkaustuntiin vuodessa ja kuulonäkövammaisella on oikeus 360 vuosittaiseen tulkkaustuntiin. (Kuulokynnys 2015.)

Asioimistulkkien lisäksi on olemassa myös kulttuuritulkkeja, jotka voivat toimia Suomen etnisten, kulttuuristen ja uskonnollisten vähemmistöjen sekä kansalliselta taustaltaan erilaisen, omaa yhteiskunnallista paikkaansa etsivien ihmisten tukena. Maahanmuuttajataustais-

ten tai kansallisiin vähemmistöjen yhteiskunnallinen osallistuminen saattaa kielitaidon puutteen, heikon itsetunnon, kulttuurierojen, ennakkoluulojen tai syrjinnän takia olla hankalaa. Kulttuuritulkki voi selittää Suomen kulttuurisia tapoja ulkomaalaisille tai selvittää jonkun muun maan kulttuurisia tapoja esimerkiksi suomalaiselle työyhteisölle. (Tem 2010.)

3.3 Saamelaiset

Sekä etniseen, kielelliseen, että kulttuuriseen vähemmistöön kuuluvat saamelaiset ovat EU:n ainoa alkuperäiskansa. Alkuperäiskansat polveutuvat maassa maan asuttamisen aikaan asuneesta väestöstä tai voimassa olevien valtiorajojen muodostumisen aikaan. Alkuperäiskansat ovat säilyttäneet kokonaan tai osittain sosiaaliset, taloudelliset, kulttuuriset ja poliittiset instituutionsa ja laitoksensa. Saamelaisten kielelliset ja kulttuuriset oikeudet ja kulttuuri-itsehallinto on turvattu Suomen perustuslaissa, saamelaiskäräjälaissa, saamen kielilaissa, yhdenvertaisuuslaissa sekä kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa. (Johansson & Pyykkö 2005, 338; Tem 2010; Thl 2015d.)

Alkuperäiskansana osa saamelaisten hallinnollis-poliittisista asioista kuuluu sen kulttuuri-itsehallinnon piiriin, jota hallinnoi saamelaiskäräjät. Saamelaiskäräjät tekevät aloitteita ja esityksiä viranomaisille sekä antavat lausuntoja koskien tehtäviinsä kuuluvia asioita. Sen tehtävät koskevat mm. saamelaisten omaa kieltä ja kulttuuria sekä heidän asemaansa alkuperäiskansana. (Valkonen 2009, 149.)

Suomessa saamelaisia on noin 10 000, joista yli puolet asuu kotiseutualueensa ulkopuolella. Saamelaisten kotiseutualueeseen kuuluvat Muonion ja Kittilän pohjoispuoliset alueet eli Enontekiön, Inarin ja Utsjoen kunnat, Sodankylän pohjoisosaa sekä pieni osa Savukosken pohjoisosaa. Saamen kieli kuuluu suomen ja ruotsin kielten ohella kotimaisiin kieliin, jota puhuu kaiken kaikkiaan lähes 2000 henkilöä. Lapin maakunnassa saamenkielisiä on 1557 henkilöä. Loput saamenkieliset ovat Ahvenanmaata lukuun ottamatta levittäytyneet ympäri Suomea. Suomessa puhutaan kolmea saamen kieltä; pohjois-, inarin- ja koltansaamea. Pohjoissaamen kielialue kattaa Utsjoen, Inarin, Enontekiön ja Sodankylän pohjoisosan. Valtaosa saamelaisista eli noin 1500 henkilöä puhuu äidinkielenään pohjoissaamea. Inarinsaamea ja koltansaamea puhuvia on arviolta noin 300-400 kumpaakin. Inarinsaamea puhutaan pääasiassa Inarin alueella ja koltansaamea puhutaan pienessä osassa alueen länsiosaa Sevettijärven, Nellimin ja Keväjärven kylissä. Kieli on yksi etnistä yhteyttä vahvimmin määrittävistä tekijöistä. Saamelaisuuden määrittely perustuu pitkälti itsemäärittelyyn ja ennen kaikkea siihen, onko saame ollut yksilön, toisen hänen vanhempansa tai isovanhempansa ensiksi oppima kieli.

(Agon 2015; Johansson & Pyykkö 2005, 338; Kotimaisten kielten keskus 2016d; Samediggi 2014a, 2014b, 2014c; Stat 2016b.)

Saamen kielilain mukaan saamelaisilla on oikeus käyttää itseään koskevissa viranomaisasioissa saamen kieltä eikä viranomaisella ole oikeutta rajoittaa sitä, vaikka henkilö osaisi saamen lisäksi suomea tai ruotsia. Saamelaisia koskevat kielelliset oikeudet koskevat pääasiassa saamelaisten kotiseutualueen viranomaisia ja myös esimerkiksi Kelaa. Saamen kielilain mukaan viranomaistiedotukset ja opasteet on saamelaisten kotiseutualueella oltava myös saameksi. Kielilaki takaa saamelaisille oikeuden ylläpitää ja kehittää kieltään sekä kulttuuriaan. Saamen kieli on yksi Suomen vähemmistökielistä, jonka on ennustettu kuolevan seuraavien vuosikymmenten aikana. (Johansson & Pyykkö 2005, 322; Saamen kielilaki 15.12.2003/1086.)

3.4 Romanit

Suomen romaniväestön lukumäärästä ei ole tarkkaa tietoa, mutta eräiden arvioiden mukaan Suomen romaneita arvioidaan olevan noin 10 000-12 000 henkilön välillä. Romaniväestö on keskittynyt pääasiassa suurille kaupunkiseuduille ja eteläiseen Suomeen sekä joihinkin yksittäisiin kuntiin ja maalaiskaupunkeihin. Esimerkiksi Etelä- Pohjanmaalla romaniväestön suhteellinen osuus väestöstä on suuri. (Syrjä & Valtakari 2008, 23.)

Useissa Euroopan maissa romanit muodostavat muusta väestöstä suljetun ja syrjityn vähemmistön, jonka positiivisena resurssina voidaan nähdä tiivis yhteisöllisyys. Romanit erottuvat valtaväestöstä myös Suomessa mm. omaleimaisten kulttuuristen perinteidensä ja heikomman sosioekonomisen asemansa takia, vaikka ovatkin asuttaneet maattamme jo noin 500 vuotta eivätkä näin ollen ole hiljattain tänne kotiutunut väestöryhmä. Tästä huolimatta suomalaisen yhteiskuntamme tarjoamat mahdollisuudet eivät aina ole tasa-arvoisia valtaväestöön nähden. Romanit ovat Suomen kansalaisia, joilla on samat oikeudet ja velvollisuudet, kuin valtaväestöllä (Ouka 2007, 8; Thl 2014b; Thl 2015e.)

Vuosina 1900, 1955 ja 1999 romanien asemasta laadittujen komiteamietintöjen perusteella romanien on todettu polveutuneen lainsuojattomista ja sosiaalisesti ongelmallisesta väestöryhmästä kulttuurivähemmistöksi. Köyhäinhoito, sivistäminen ja irtolaispolitiikka sekä yritys sulauttaa tämä sosiaalinen vähemmistöryhmä valtaväestöön nähtiin aiemmin romanipoliittisena keinoina heidän ongelmiansa ratkaisuun. (Syrjä & Valtakari 2008, 28.)

Tänä päivänä romanipoliittisten linjausten tavoitteena on pikemminkin romanien eriarvoisuuden vähentäminen. Erinäisillä tukitoimenpiteillä romanien yhteiskunnallista osallistumista

pyritään tukemaan ja edistämään. Linjauksen tavoitteena on myös edistää romanikielen ja - kulttuurin kehittymistä. Romanien yhdenvertaisuutta pyritään edistämään valtavirtaistamalla, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että romaneilla on oikeus samoihin palveluihin kuin muillakin. (Thl 2015f.)

Romanitaustaiset henkilöt käyttävät runsaasti sosiaalihuollon palveluja ja ovat pakotettuja elämään erilaisten sosiaalietuuksien varassa sosioekonomisen asemansa takia. Syynä tähän saattaa olla romanien vaikeus päästä samoille työmarkkinoille valtavirran kanssa, jolloin työttömyydestä on tullut yhä enemmän romaneita määrittävä piirre tämän päivän työelämässä. Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaan romanitaustaisten henkilöiden sijoittaminen kuntien palvelujärjestelmään ja romaniväestölle kohdennettujen palvelujen tarjoaminen yleisten palvelujärjestelmien puitteissa saattaisivat olla romanien syrjäytymistä ehkäiseviä toimenpiteitä. Myös yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisen tukeminen ja osallisuuden vahvistaminen saattaisivat toimia syrjäytymistä ehkäisevinä toimenpiteinä. (Valtioneuvoston periaatepäätös romanipolitiikan linjauksiksi 2011, 11; Wrede & Nordberg 2010, 263.)

Perinteisesti suljettua romanikulttuuria voidaan luonnehtia ihmissuhde- ja tapakulttuuriksi, jonka kolme keskeisintä perusnormia ovat moraal- ja puhtaussäännöt sekä vanhempien kunnioitus. Nämä normit ovat myös eniten ristiriitoja aiheuttavia tekijöitä valtaväestöön nähden. Romani-identiteetti taas on sidoksissa tapakulttuuriin ja pukeutumiseen. (Syrjä & Valta-kari 2008, 25.)

Ennakkoluuloiseen kohteluun ja negatiivisiin johtopäätöksiin johtavat joskus myös valtaväestön ennakkoluulot ja tietämättömyys romanikulttuuriin kuuluvista ilmiöistä ja sen erityispiirteistä. Esimerkkinä tästä on romanikulttuuriin kiinteästi kuuluva yhteisöllisyys. Tämän takia virastossa asioidaan ryhmänä. Romanikulttuurissa häpeällisistä asioista ei haluta puhua muiden romanien läsnä ollessa, joka puolestaan saatetaan kokea yhteistyöhaluttomuutena. Useat romanien normit voivat valtaväestöön kuuluvasta tuntua loukkaavilta ja aiheuttaa tarpeettomia ristiriitaisuuksia. Esimerkiksi eri sukupuoliin kuuluvat vanha ja nuori henkilö eivät voi istua vierekkäin tai olla kahdestaan samassa huoneessa. Romanit eivät yleensä kättele toisiaan ja valtaväestöön kuuluvaa he haluavat kätellä usein vasta tapaamisesta poistuesaan. Myöskään lapsen iästä ei puhuta vanhempien romanien läsnä ollessa. Vasta 2000-luvulle tultaessa on saatu ymmärrystä siitä, että tietämys romanikulttuurista lisää suvaitsevaisuutta ja parantaa romanien yhteiskunnallista asemaa. (Ouka 2007 25- 33.)

Romanikulttuurin ja ns. valtakulttuurin keskinäinen suhde on noussut kynnyksymykseksi romanien yhteiskunnallisen osallisuuden näkökulmasta. Esimerkiksi koulutukseen ja työmarkkinoille osallistuminen valtakulttuurin ehdoilla on ennen nähty uhkana oman kulttuurin ja siihen liittyvien arvojen ja arvostusten säilyttämiselle. Romaniväestö on melko epäyhtenäinen suhtautumisessaan romani-identiteettiin, alueellisiin eroavuuksiin ja tapakulttuuriin sekä eroihin sosioekonomisessa asemassa. Yhteisöllisyys ja sitä säätelevät säännöt ovat romanikulttuurin vahva perusta. He korostavat yhteisöllisyyden merkitystä, mutta haluavat tulla kohdelluiksi yksilöinä eivätkä pelkästään ryhmänsä edustajina. (Syrjä & Valtakari 2008, 27.)

Oikeusministeriön vuonna 2014 tekemän selvityksen mukaan Suomen 10 000 romanista 3000-4000 käyttää perinteistä romanikieltä eri yhteyksissä, mutta pääasiassa sitä puhutaan vain omassa yhteisössä. Kielen asema on erittäin uhanalainen ja kiireelliset toimenpiteet sen elvyttämiseksi olisivat tarpeen. Perustuslain 17 §:n 3 kohta turvaa romaneiden oikeuden ylläpitää ja kehittää kieltään ja kulttuuriaan. (Hedman 2009, 23; Oikeusministeriö 2014, 10; Soininen 2014.)

Romanitaustaiselle henkilölle esim. lomakkeiden täyttö voi olla erittäin haastavaa, koska romanien viranomaiskielen lukutaito on usein varsin heikko, vaikka suomenkielen taito olisikin hyvä. Romaniväestön ongelmana on myös kielitaidon yksipuolisuus. Useat osaavat jonkin verran romanikieltä ja suomen puhekieltä, mutta kirjakielen taito on puutteellista haitaten virallisten asioiden hoitoa. Erääseen tutkimukseen osallistuneesta 306 romanista lähes 90 % (N 275) puhuu suomen kieltä hyvin tai kiitettävästi ja noin 26 % (N 80) ruotsin kielen taito on hyvä. (Hedman 2009, 23; Kielikello 4/ 94; Thl 2015a, 2015b, 2015d.)

Myös suuri osa romaneista kuuluu valtaväestön tapaan evankelis-luterilaiseen seurakuntaan. Selvästi pienempi osa väestöstä on ortodokseja. Lisäksi Suomessa on arvioiden mukaan noin 50 000-60 000 muslimia, joista suurin osa on maahanmuuttajia sekä heidän käännyttäjäpuolisojaan. Pieni osa muslimista on Suomen kantaväestöön kuuluvia tataareja. Muita uskonnollisia yhdyskuntia Suomessa edustavat esim. Jehovan todistajat, Suomen Vapaakirkko, Katolinen kirkko ja Adventtikirkko. (Infopankki 2014; Sakasti evl. 2005, 23; Seurakuntalainen 2015.)

3.5 Maahanmuuttajat

Kieli, kansalaisuus ja/tai syntymävaltio ovat yleensä maahanmuuttajaa määritteleviä käsitteitä. Halutun maahanmuuttajuuden käsitteen valinta on riippuvainen asiayhteydestä, tavoitteista sekä tarkoituksesta. Pakolaisuuden ohella syitä maahanmuutolle ovat opiskelu, työ, perhesuhteet ja paluumuutto. (Thl 2015c.)

Maahanmuuttajia ovat siis kaikki Suomessa pysyvästi asuvat ulkomaalaiset maahantulon syystä riippumatta, joita voivat olla maahan vapaaehtoisesti muuttanut siirtolainen tai poliittisen vainon tai muiden pakottavien syiden takia maastaan lähtenyt pakolainen. Kiintiöpakolaiset ja turvapaikanhakijat ovat myös pakolaisia. Turvapaikanhakija on tullut Suomeen haakeeseen turvapaikkaa, mutta pakolainen hänestä tulee vasta pysyvän oleskeluluvan saatuaan. Maahanmuuttajia ovat myös paluumuuttajat, jotka ovat olleet aiemmin suomalaisia tai, joilla on suomalaiset sukujuuret. (Räty 2002, 11.)

Ulkomaalainen saattaa olla käsitteenä vähän ongelmallinen. Suomen kansalaisuuslain 2 § määrittelee ulkomaalaisen henkilöksi, jolla ei ole Suomen kansalaisuutta. Ulkomaalaistaustaisesta henkilöstä puhuttaessa tarkoitetaan sellaista ihmistä, joka on tullut Suomeen ulkomaan kansalaisena, syntynyt Suomen ulkopuolella tai, jonka äidinkielenä on vieras kieli. Asia ei kuitenkaan ole täysin yksiselitteinen, koska esimerkiksi Ruotsissa on henkilöitä, jotka ovat syntyneet suomalaisille vanhemmille. (Suomen kansalaisuuslaki 16.6.2003/359; Tanner 2008, 27.)

Vuonna 2015 oleskelulupia myönnettiin 20 709 kpl. Perusteena haulle täytyy olla Suomen ulkomaalaislain mukainen peruste, kuten opiskelu, työ tai muu elinkeinotoiminta tai perhesuhteet Suomeen. Muita hyväksytyjä syitä saattavat olla vakiintunut seurustelusuhde ja avioitumistarkoitus Suomen kansalaisen/Suomesta oleskeluluvan saaneen kanssa tai joutuminen ihmiskaupan uhriksi. Aikaisempien vuosien lailla myös vuonna 2015 yleisimpiä syitä olivat perhesuhteet, opiskelu, työ, kansainvälinen suojelu, kiintiöpakolaisuus, paluumuutto sekä muut syyt. Oleskeluluvan myöntämisen edellytyksenä on, että hakija pystyy osoittamaan tulevansa taloudellisesti toimeen. Toimeentuloa ei edellytetä kuitenkaan mm. syntyperältään suomalaiselta, Suomen kansalaisen perheenjäseneltä tai, jos hakijan omainen on saanut kansainvälistä suojelua. 1.7.2016 voimaan tulleiden perheenyhdistämiskriteereiden mukaan perheenyhdistämisen edellytyksenä on riittävä toimeentulo, josta voidaan kuitenkin poiketa yksittäisissä tapauksissa, jos siihen on poikkeuksellisen painava syy tai se on lapsen edun mukaista.

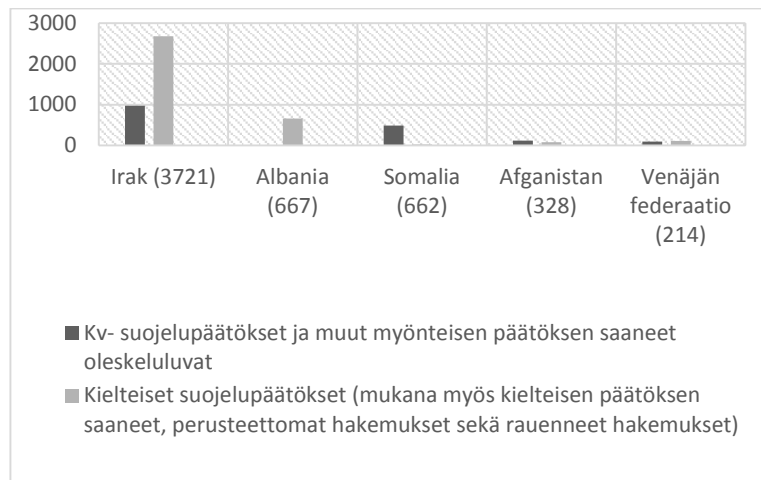
Muuttuneet perheenyhdistämiskriteerit koskevat kansainvälistä tai tilapäistä suojelua saavia henkilöitä. (Eduskunta 2016; Maahanmuuttovirasto 2015a, 2015b, 2016a)

Venäjän federaation kansalaiset olivat vuonna 2015 merkittävin oleskelulupaa hakenut kansalaisuusryhmä. Seuraavaksi suurimmat hakijaryhmät olivat Kiinan, Intian, Ukrainan ja Vietnamin kansalaiset. Kaiken kaikkiaan oleskelulupaa Suomesta vuonna 2015 haki 22 876 henkilöä. Kielteisiä niistä oli 3450 kpl ja myönteisiä 17 796 kpl. (Maahanmuuttoviraston tilastograafi 2015, 7.)

Ensimmäistä oleskelulupaa haetaan pääasiassa hakijan kotimaan Suomen edustustosta ja jatkoa sille haetaan Suomen poliisilta ennen ensimmäisen luvan umpeen menoa. Yleensä tilapäisen oleskeluluvan haltija (esim. Suomeen opiskelemaan tullut) ei ole oikeutettu Kelan tukiin. Tukeen eivät ole oikeutettuja myöskään ne, jotka saavat tukea jostain toisesta maasta. Toisinaan tilapäisen oleskeluluvan haltija saattaa kuulua Suomen sosiaaliturvan piiriin, jos oleskelun perusteena on työskentely Suomessa. Poikkeuksena ovat myös niiden maiden kansalaiset, joiden kanssa Suomi on solminut sosiaaliturvasopimuksen. (Kelan sosiaaliset tuet maahanmuuttajalle 2015; Maahanmuuttovirasto 2015c; Sosiaaliturvasopimukset 2015).

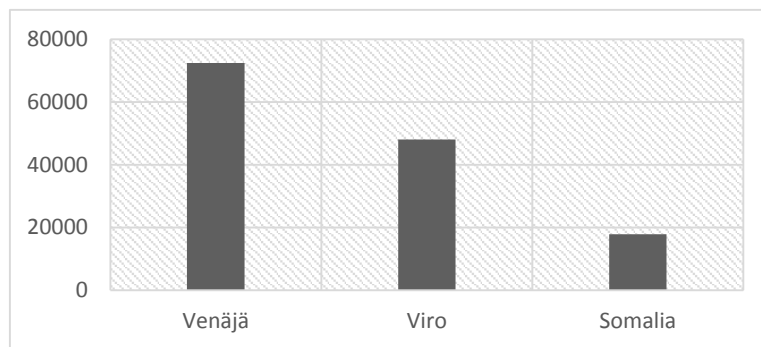
Oleskelulupa saattaa raueta, jos henkilö on oleskellut yhtäjaksoisesti 2 vuotta EU:n tai 6 vuotta Suomen ulkopuolella. Lupa saatetaan peruuttaa myös siinä tapauksessa, että henkilö on tietoisesti antanut virheellistä tietoa, salannut jonkun oleellisen seikan tai, jos joku Schengen-maa tai Suomi on antanut karkotuspäätöksen henkilöstä. Oleskelulupa raukeaa myös silloin, kun oleskelulupa on myönnetty jossain muussa EU-maassa. (Maahanmuuttovirasto 2015b.)

Kuviossa 2 on esitelty graafisessa muodossa päätösten jakaantuminen oleskelulupaa hakeneiden kesken vuonna 2015.



Kuvio 2: Turvapaikkapäätösten jakaantuminen kansalaisuuksittain vuonna 2015 (Maahanmuuttoviraston tilastograafi 2015, 3)

Kuviosta 2 näemme, että merkittävin turvapaikkaa hakeneiden ryhmä vuonna 2015 olivat Irakin kansalaiset. Irakilaisten kohdalla kielteisten päätösten ja rauenneiden hakemusten määrä oli huomattavan suuri. Myös tutkimatta jätettyjen hakemusten määrä erityisesti irakilaisten jättämien hakemusten kohdalla oli suuri (N 394). Myös Somalian (N 149) ja Afganistanin (N 124) kansalaisten hakemuksista merkittävä osa jätettiin tutkimatta. Se tarkoittaa eräänlaista vastuunmäärityä ja sitä, että hakemus käsitellään vain yhdessä valtiossa. Tutkimatta jätettäessä voidaan soveltaa esim. Dublin-menettelyä. Muiden kuviossa 2 mainittujen maiden kohdalla tutkimatta jätettyjen hakemusten määrä oli pieni. (Maahanmuuttoviraston tilastograafi 2015; Maahanmuuttovirasto 2016b.)



Kuvio 3: Kolme suurinta vieraskielisten ryhmää Suomessa vuoden 2015 lopussa (Tilastokeskus 2016.)

Kuviossa 3 on esitelty kolme suurinta vieraskielisten ryhmää Suomessa. Kun Suomen väkiluku oli vuoden 2015 lopussa lähes 5,5 miljoonaa, oli Suomessa vakinaisesti asuvien ulkomaalaisten osuus noin 6 % (N 329 562). Venäläisten osuus heistä oli lähes 22 % (N 72 436), virolaisten lähes 15 % (N 48 087) ja somalien vähän yli 5 % (N 17 871). (Tilastokeskus 2016).

Suomen kansalaisuutta hakevalla maahanmuuttajalla tulee olla vähintään tyydyttävä suomen/ruotsin kielen kirjallinen ja suullisen taito tai vaihtoehtoisesti tyydyttävällä tasolla oleva suomalaisen- tai suomenruotsalaisen viittomakielen taito. (Maahanmuuttovirasto 2015d, 2015e.)

Joidenkin kielellisten oikeuksien voidaan katsoa olevan ensisijaisesti yksilöpohjaisia, kun toiset ovat luonteeltaan yhteisiä. Esimerkkinä yksilöpohjaisesta kielellisestä oikeudesta on oikeus valita oma puhekielensä riippumatta siitä, kuinka moni puhuu samaa kieltä saman valtion alueella. Sen sijaan julkisen palvelun järjestäminen ja kielellisten oikeuksien täyttäminen vaativat yleensä kieliyhteisön olemassaoloa ja määrällisen kynnyksen ylittymisen. Monien mielestä maahanmuuttajilla ei ole kielellisiä oikeuksia Suomen muiden kielivähemmistöjen tavoin. Koska he maahan tullessaan luopuvat vapaaehtoisesti kotimaastaan ja saapuvat maahan yksilöinä tai pieninä ryhminä, kielellisten oikeuksien sijaan joidenkin näkemysten mukaan vain suvaitsevaisuus-oikeuksien täyttymisellä on merkitystä. (Saukkonen 2007, 186-187.)

Jos maahanmuuttaja ei kielellisten ongelmien takia selviydy viranomaisasioinnista, on paikalle hyvä tilata tulkki. Pakolaisilla tulkkipalvelut ovat maksuttomia, jos tarve liittyy sosi-

aali- ja terveystalvelujen tai kotouttamista tukevien palvelujen käyttöön. Pakolaisten tulkkauspalvelu on maksutonta niin kauan, kuin siihen on tarvetta. Paluumuuttajat saavat ½ vuotta ilmaista tulkkausta. (Räty 2002, 149.)

Maahanmuuttajien terveyttä ja hyvinvointia selvittäneessä raportissaan vuonna 2012 Thl selvitti 1000 työikäisen venäläisen, somalin ja kurdin suhtautumista esim. Kelaan. Osallistuminen tutkimukseen oli vaihtelevaa, mutta sen mukaan runsas 84 % tutkimukseen osallistuneista venäläisistä, 90 % somaleista ja lähes 85 % kurdeista luotti Kelaan vähintään melko paljon. Sukupuolittain luvuissa oli pientä hajontaa. Ainoastaan venäläiset naiset luottivat Kelaan vähän miehiä enemmän. Kahdessa muussa edellä mainitussa maahanmuuttajaryhmässä miesten luottamus Kelaan oli jonkin verran tai jopa huomattavasti vahvempaa. (Mannila, Castaneda & Jasinskaja-Lahti 2012, 9, 222.)

4 Vähemmistöjen asiakkuus ja asiakaskokemukset

Suomalaiset ylläpitävät mielellään mielikuvaa, jonka mukaan Suomi on tasa-arvoinen, demokraattinen ja oikeudenmukainen valtio. Myös Suomen julkisiin palveluihin liitetään vaatimus asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta. Myös viranomaiset korostavat tasa-arvon toteutumisen tärkeyttä asiakastyössä. Esim. tasa-arvon periaatteen koetaan toteutuvan viranomaisytyössä silloin, kun pyrkimyksenä on kaikkien asiakkaiden yhtäläinen kohtelu ja samojen palvelujen takaaminen kaikille asiakkaille. Monimuotoistuvassa yhteiskunnassa julkisen sektorin asiakaspalveluun kohdistuu aivan uudenlaisia muutospaineita ja odotuksia. Uudelleen arvioitaviksi joutuvat myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden käsitteet sekä niiden toteutuminen viranomaistoiminnassa. Asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin vastaaminen saattaa tulevaisuudessa edellyttää muutoksia palvelutarjontaan ja ehkä myös palvelujen antamiseen. Yhdenvertaisen palvelun tunnistaakseen on virkailijoilla oltava riittävät valmiudet ottaa selvää kulttuurisen monimuotoisuuden rakentumisesta. Sen edellytyksenä on kulttuurin käsitteen avaaminen ja tarkasteleminen suhteessa vuorovaikutukseen asiakaspalvelutilanteissa. Mitä kulttuuri sisältää ja mitä sillä tarkoitetaan, miten kulttuuriset tekijät vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen sekä miten ne on mahdollista erottaa muista vaikuttavista tekijöistä, ovat esimerkkejä kysymyksistä, joita tarkastelun seurauksena voi syntyä. (Hammar-Suutari 2009, 28- 29.)

Maahanmuuton lisääntyessä mm. Kelan asiakaspalvelijat joutuvat kohtaamaan työssään esimerkiksi maahanmuuttajataustaisia henkilöitä yhä enenevässä määrin. Suomeen muuttanut ulkomaalainen joutuu pian tulonsa jälkeen asioimaan esim. Kelassa, koska sen kautta hoidetaan etuisuuksiin liittyvää maksuliikennettä. Asiakaskunnan monimuotoistumisen myötä virkailijat joutuvat kohtaamaan yhä useammin asiakkaita, joiden tausta tai elämäntilanne on

vieras, ja joiden palvelutarpeisiin vastaaminen saattaa olla haasteellista. Poliittisiin päätöksiin sekä yhteiskunnalliseen kehitykseen pohjautuvat lait ja säännökset ohjaavat usein viranomaistyötä. Virkailijat joutuvat työssään usein kohtaamaan tilanteita, joissa palvelun tarve ja sen tarjonta eivät vastaa toisiaan tai kaikkien asiakastilanteiden hoitaminen ei ole annetuissa raameissa mahdollista. Kulttuuritaustaltaan erilaiseksi koettu asiakas tuo uusia haasteita viranomaistyöskentelyyn vaikuttaen myös julkisen sektorin edustajien työnkuviin vaihtelevasti. Voidakseen vastata työympäristössään vastaan tuleviin haasteisiin, virkailijat tarvitsevat valmiuksiensa kehittämiseen tähtäävää toimintaa. Esimerkiksi ulkomaalaisuus ei saisi määrittää asiakassuhdetta, vaikka se mukanaan tuokin huomioon otettavia asioita. (Hammar-Suutari 2009, 27- 28; Rätty 2002, 210.)

Eriyisesti maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa työskentelevän on oltava herkkätunteinen kulttuurien suhteen. Hänen olisi hyvä omata jonkinlaista tuntemusta asiakkaan kulttuuritaustasta ja sen erityispiirteistä sekä olla jossain tietoinen myös omasta kulttuuristaan. Eri kulttuureista tulleiden asiakkaiden kanssa syntyy vuorovaikutustilanteita, jotka saattavat vaihdella erilaisista lähtökohdista ja näkökulmista riippuen. Vaikka asiakaskohtaamiseen liittyy kommunikointia vaikeuttavia kielimuureja, ristiriitoja tai hankala elämäntilanne, on kyky kohdata asiakas osa ammatillisia valmiuksia, joita teoreettinen tieto maahanmuuttajan elämäntilanteesta tukee. Ammatillisiin valmiuksiin kuuluu myös tieto maahanmuuttajien palvelujärjestelmistä ja lähiympäristöstä, jonka avulla maahanmuuttajan informointi on mahdollista. (Hammar-Suutari 2009, 8; Rätty 2002, 210.)

Koska kulttuuri on pohjimmiltaan kommunikointia, on se merkittävä osa monikulttuurista asiakaspalvelua. Esimerkiksi Suomessa tavallista on hyvin asiakeskeinen tapa kommunikoida ja kohtelias asiakaspalvelu mielletään luotettavaksi, suoraksi ja selkeäksi. Myös monikulttuurisen asiakaspalvelutyön tärkeimmät piirteet ovat asiakaspalvelijan tiedot, itsevarmuutta ja ammattitaitoa kasvattava kokemus, taito tiedon tarjoamisessa asiakkaalle hänelle sopivalla tavalla, soveltuvuus asiakaspalveluun sekä usein työn tuloksen kannalta tärkeä asenne. Vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kohtaamista hankaloittavat asiat saattavat useimmiten liittyä kieleen, kielelliseen ymmärtämiseen sekä epävarmuuteen, joiden seurauksena asiakkaiden erityistarpeet saattavat jäädä huomiotta. (Hammar-Suutari 2009, 222- 230; Nieminen 2014, 35, 84- 85.)

Kulttuurien välisissä asiakaspalvelutilanteissa on palvelutapahtuman sujuvuuden kannalta otettava huomioon monia seikkoja, vaikka asiakas ja virkailija eivät kokisikaan tilanteessa vierautta toisiaan kohtaan tai siihen ei koeta liittyvän erilaisuutta. Kulttuurien välisten asia-

kaskohtaamisten onnistumisen kannalta yksi näkökulma on kielellisen ymmärryksen varmistaminen sekä toisistaan poikkeavien kulttuuristen käytänteiden vaikutukset asiakaspalvelutilanteeseen. Asiakaspalvelija saattaa kokea omasta kulttuurisesta taustastaan poikkeavat asiakkaat kulttuurisesti erilaisina, jolloin asiakaskohtaamiseen voi liittyä epävarmuutta, suoranaista pelkoa vierautta kohtaan tai huolta työtehtävän suorittamisesta hyväksyttävästi. Myös asiakas saattaa kokea pelkoa viranomaista kohtaan. Kulttuurien väliset asiakaskohtaukset saattavat olla haastavia tilanteita epävarmuuden ja pelon tunteiden vaikuttaessa molempien osapuolien käyttäytymiseen. (Hammar-Suutari 2009, 28- 29.)

Usein tiedostamatta luodut stereotypiat saattavat olla asiakaspalvelutilanteissa hyödyllisiä, koska viisaasti käytettynä se voi olla asiakaspalvelun yksi työkalu, joka auttaa arvioimaan ja ennakoimaan asiakkaan käytöstä. Tietynlaiset yleistyksiset voivat ensikontaktissa auttaa reagoimaan asianmukaisesti ja kohdennetusti asiakkaan odotuksiin, joita asiakaspalvelija voi tarpeen mukaan muokata vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita ja menetellä tilanteen edellyttämällä tavalla. Taitava asiakaspalvelija osaa huomioida asiakkaan taustan ja sopeuttaa käyttöstään asiakkaan reagoinnin mukaan. (Nieminen 2014, 77- 78.)

Stereotyyppien luominen saattaa kuitenkin myös vahvistaa ennakkoluuloja ja etenkin nopeissa asiakaspalvelutilanteissa johtaa harhaan. Ennalta luodut stereotyyppiset kulttuurikäsitteet saattavat usein koostua kielteisistä tunteista ja mielikuvista. Negatiivisten ennakkokäsitysten haitallisuus korostuu erityisesti asiakastyössä, koska ne vaikuttavat asiakaspalvelijan ennakkoluulottomuuteen ja kykyyn löytää kyseiselle asiakkaalle paras mahdollinen ratkaisu. (Nieminen 2014, 79.)

Maahanmuuttajia ja kaikkia vähemmistöjä edustavia asiakkaita palvelevan työntekijän tulee omalta osaltaan ehkäistä ja poistaa tietämättömyyttä, siitä kumpuavia ennakkoluuloja sekä syrjintää. On hyvin tavallista, että erilaisten ennakkokäsitysten ja ympäristön luomien stereotyyppien takaa on hankala nähdä itse asiakasta ja hänen tarpeitaan. Ennakkokäsitysten taustalla saattaa olla joidenkin ominaisuuksien yleistäminen eikä niitä pitäisi tulkita kulttuurisidonnaisiksi. Toisinaan asiakas haastaa rooliodotukset esimerkiksi vastapuheen avulla tai saattaa jopa käyttää vähemmistöasemaa omaksi hyväkseen. Jos asiakas käyttäytyy asiakaspalvelijaa kohtaan epäkohteliaasti on mahdollista, että käyttäytymisen syynä on hankala elämäntilanne, pelko, epäluuloisuus vieraassa tilanteessa tai viranomaiskokemukset kotimaassa. Ihmiset reagoivat raskaaseen elämäntilanteeseen hyvin eri tavoin. Asiakkaiden lailla pelkoa ja epävarmuutta saattavat kokea myös asiakaspalveluhenkilöstö. Itseasiassa viranomaiset oppettelevat monien maahanmuuttajien lailla vuorovaikutustilanteita. Todelliseen kulttuu-

rienväliseen vuorovaikutukseen kuuluu vastavuoroinen sopeutuminen, oppiminen sekä kriittikki. Viestintäkulttuurien eroavaisuuksista johtuvat virhetulkinnat ja epävarmuuden tunteet ymmärretyksi tulemisesta ovat pääasiallisia stressiä aiheuttavia tekijöitä suomalaisille viranomaisille monikulttuurisissa asiakaskontakteissa. Kommunikoinnin vaikeudet ja käsiteltävien asioiden monimutkaisuus saattavat lisätä stressikerrointa. Varsinkin asiakastyöskentelyn alkuvaiheessa yksilöllinen henkisen rasituksen kokemukset ovat verrattavissa niihin kokemuksiin, joita itselleen vieraaseen kulttuuriin saapuva henkilö saattaa sopeutumisen aikana kokea. (Brewis 2008, 34; Hammar-Suutari 2009, 8, 220- 230; Jyu 2008; Rätty 2002, 211- 212.)

Itsensä yhteiskunnan ulkopuolella olevaksi kokevan ja sopeutumattoman maahanmuuttajan on vaikea sitoutua yhteiskunnan asettamiin normeihin ja tulkita niitä. Valtaväestön odotusten mukaisesti maahanmuuttajan tulisi noudattaa yhteisiä sääntöjä ja täyttää veloitteensa riippumatta siitä, ettei hänellä ole yhteneväisiä oikeuksia valtaväestön kanssa. (Rätty 2002, 218.)

Monikulttuurisen asiakaspalvelutyön haasteet liittyvät erilaisiin kommunikaatiokulttuureihin, vaihteleviin tieto- ja taitotasoihin, erilaisiin hierarkiakäsityksiin, toimimiseen yksilö- ja yhteiskulttuurin mukaisesti sekä toisistaan poikkeaviin aikakäsityksiin. Monikulttuurisessa työskentelyssä pätevä asiakaspalvelija osoittaa kunnioitusta toisten kulttuurien edustajia kohtaan, suhtautuu heihin suvaitsevaisesti erilaisuutta arvostaen, osallistuu keskusteluun sopivalla tavalla ollen eläytymiskykyinen. (Nieminen 2014, 22- 28.)

Vähemmistöt niin Suomessa, kuin muuallakin maailmassa joutuvat vähemmistöön kuulumisen takia kohtaamaan monia erilaisia vaikeuksia ja muiden ihmisten asenteellista käytöstä. Vähemmistöön kuulumisen stigmat saattavat liittyä rotuun, alkuperään tai uskontoon, luonteen ”poikkeavuuksiin” tai sen poikkeavuuksista johtuviin ilmiöihin (esim. rikollisuus, alkoholismi, työttömyys ja seksuaalinen poikkeavuus). Erilaisuuden leimasta riippumatta yhteistä heille on valtaväestöä suurempi riski tulla syrjityiksi, joutua ennakkoluulojen sekä stereotyyppien kohteiksi. Erilaisuutensa takia vähemmistöihin kuuluvat ihmiset saattavat toisinaan olla myös sosioekonomisesti valtaväestöä heikommassa asemassa. (Paananen 2005, 139.)

4.1 Syrjintä

Syrjintä tarkoittaa esim. yksilön sukupuoleen, sukupuoliseen suuntautumiseen, ikään, alkuperään, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, mielipiteeseen, terveyteen tai vammaisuuteen perustuvaa eriarvoista kohtelua. (Suomi 2015.)

Jo Euroopan unionin jäsenyys velvoittaa Suomen huolehtimaan ihmisten yhdenvertaisuudesta sekä syrjinnän torjumisesta. EU:n perusoikeuskirjan 22. artiklassa unionin kulttuurinen, uskonnollinen ja kielellinen monimuotoisuus tunnustetaan ja sitä sitoudutaan kunnioittamaan. Suomi on osapuolena myös monissa Euroopan neuvoston ja YK:n valtiollisissa sopimuksissa, jotka koskevat kielellisiä oikeuksia. (Oikeusministeriö 2014, 13.)

Syrjivässä kohtelussa on pitkälti kyse valtasuhteista, kun valtaväestö määrittelee kuka on poikkeava. Poikkeavaksi leimatun henkilön merkityksellisimmäksi ominaisuudeksi nousee se seikka, joka on alun perin johtanut leimautumiseen, kuten etnisyys, vammaisuus tai äidinkieli. Valtaväestö näkee leimautumisen syyt lähinnä syinä epäonnistumisiin ja oikeutuksena syrjintään. Olipa syrjinnän syy mikä tahansa, leimautunut ihminen kehittää ikään kuin ”moraalisen uran” tullessaan ensin tietoiseksi ”stigmastaan”, luo strategioita tuodakseen esiin syytä leimautumiseen, peittääkseen sitä tai rajoittaakseen sen kielteisiä vaikutuksia. Hän saattaa jossain vaiheessa jopa odottaa syrjivää ja ennakkoluuloista kohtelua tultuaan kohdelluksi huonosti aiemminkin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita syrjivän käytöksen hyväksymistä tai näkemistä oikeutettuna ja normaalina. (Paananen 2005, 139- 140.)

Jatkuvat syrjintäkokemukset ja ennakkoluulojen kokeminen saattavat vaikuttaa esim. vähemmistöjen henkiseen hyvinvointiin huolimatta vahvasta minäkuvasta, hyvästä itsetunnonsta, kulttuurisesta identiteetistä ja ylpeydestä omaa etnistä taustaa kohtaan. Eräs tapa minäkuvan suojelemiseksi ovat kielteisten kokemusten selittäminen ulkoisilla syillä (esimerkiksi syrjintä) ja siten säilyttää myönteinen minäkuva sekä selittää mahdolliset epäonnistumiset ulkoisista syistä johtuviksi. (Paananen 2005, 140.)

Tasa-arvo ja syrjinnän kielto käsitetään kuuluviksi hyvinvointivaltioiden ihmisoikeuksiin. Laajemmin vaikuttavan YK:n ihmisoikeusjulistus sisältää lauseen; ”Kaikki ihmiset syntyvät vapaina ja tasavertaisina arvoltaan ja oikeuksiltaan.” Nämä käsitteet ja ihmisoikeuksien kanalta keskeiset käsitteet voidaan helposti rinnastaa vähemmistöihin kuuluvien kansalaisyhteisöjen kohteluun ja asemaan. Yhteiskunnallinen osallistuminen edellyttää tasa-arvon toteutumista ja edellytyksenä sille on yhtäläisten mahdollisuuksien tarjoaminen kaikille. Tasa-arvoinen kohtelu saattaa olla alueellista tai tasa-arvoa erilaisten ihmisten välillä. (Kempainen 2008, 13.)

Eriarvoisuus yhteiskunnassamme näkyy eri tavoin. Joidenkin elämään vähemmistöstatuksella ei juurikaan ole vaikutusta, kun se joidenkin kohdalla saattaa olla pääasiallinen syy sosiaalisesti heikkoon asemaan ja terveyttä vaarantavien tekijöiden kasaantumiseen. (Thl 2015c.)

Suomessa sukupuolten välisen tasa-arvon toteutumista valvoo tasa-arvovaltuutettu, yhdenvertaisuuslain toteutumista kaikkien syrjintäperusteiden osalta työelämän ulkopuolella valvoo yhdenvertaisuusvaltuutettu ja työelämässä tapahtuvaa syrjintää puolestaan käsitellään aluehallintovirastojen työsuojeluhallinnossa. Syrjintää arkielämässä käsittelevät yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnat. Yksi vaikuttavin syrjivään ja negatiiviseen erityiskohteluun puuttuva seikka on yhdenvertaisuuslaki, jonka tarkoitus on edistää yhdenvertaisuutta, ehkäistä syrjintää ja tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuslakia sovelletaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Näillä alueilla toimivilla viranomaisilla tarkoitetaan tässä tapauksessa esimerkiksi valtion- ja kunnan viranomaisia sekä itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia. Laki perustuu siihen, ettei ketään saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen - tai ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kiellettyä riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään tai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. Lain mukaan viranomaisen on tehtävä arvio yhdenvertaisuuden toteutumista ja ryhdyttävä tarpeellisiin toimenpiteisiin edistääkseen tasavertaisen kohtelun toteutumista. Ottaen huomioon viranomaisen toimintaympäristön sekä käytettävissä olevat voimavarat ja muut olosuhteet, yhdenvertaisuutta edistävien toimenpiteiden tulisi olla paitsi vaikuttavia, myös tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. (Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325; Suomi 2015.)

Yhdenvertaisuuslaissa korostetaan myös sitä seikkaa, ettei erilainen kohtelu ole syrjintää mikäli se perustuu lakiin, tavoitteet sen saavuttamiseksi ovat hyväksyttäviä ja käytetyt keinot oikeasuhtaisia. Erilainen kohtelu ei lain mukaan ole syrjintää myöskään siinä tapauksessa, että sillä on hyväksyttävä tavoite perus- ja ihmisoikeuksien kannalta ja keinot sen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia. Poikkeuksena tähän on kuitenkin mm. se, että erilainen kohtelu perustuu etniseen alkuperään. (Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.)

Vammaisten asema yhteiskunnassamme on palveluiden kehittymisen, esteettömyyden ja niiden saavutettavuuden lisääntymisen myötä parantunut viimeisten kolmen vuosikymmenen kuluessa. Vammaiset joutuvat kuitenkin edelleen kohtaamaan syrjiviä käytäntöjä, esteitä ja jopa sosioekonomista eriarvoisuutta. Vaarana on, että erityisesti kielelliset vähemmistöryhmät ja hauraat vammaisryhmät syrjäytyvät palveluista ja muita useammin myös yhteiskunnasta. Rakenteellisten esteiden ja asenteellisten syiden takia vammaisten itsenäisyys, itsemääräämisoikeus ja yhteiskunnallinen osallistuminen kaikkina ikäkausina ovat edelleen rajoittuneet. Vammaisten yhtäläisiin mahdollisuuksiin yhteiskunnassamme on kiinnitetty huomiota yhdenvertaisuuslaissa. Sen mukaan esimerkiksi viranomaisten on tehtävä kohtuulliset

ja tarvittavat mukautukset taatakseen vammaiselle henkilölle yhdenvertaiset mahdollisuudet mm. asioida viranomaisissa. (Thl 2014a; Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.)

Hallintolaki koskee kaikkia valtion ja kuntien viranomaisia ja itsenäisiä julkistaloudellisia laitoksia ja on näin ollen yksi Kelan toimintaa vahvasti ohjaava tekijä. Sen tarkoitus on edistää ja toteuttaa hyvää hallintoa, sen palvelujen laatua ja tuloksellisuutta sekä myötävaikuttaa hallintoasioiden oikeusturvaa lainsäädännöllisin keinoin. (Hallintolaki 6.6.2003/ 434.)

Hallintolain mukaan hyvän hallinnon perusteita ovat tasapuolinen kohtelu ja toimivallan käyttö vain lain mukaisiin hyväksyttäviin tarkoituksiin. Toimintatapojen tulee olla puolueettomia ja oikeasuhteisia tavoitteisiin nähden. Lain 7 § on kiinnitetty huomiota palveluperiaatteisiin ja palvelun asianmukaisuuteen. Lain tässä kohdassa korostetaan sitä, että viranomaisasiointi ja asian käsittely on pyrittävä järjestämään siten, että asiakkaan saamat hallinnolliset palvelut ovat asianmukaisia. Seuraavassa lain kohdassa korostetaan asiakkaan oikeutta maksuttomaan neuvontaan mahdollisuuksien mukaan tai asiakkaan ohjaamista oikealle taholle. (Hallintolaki 6.6.2003/ 434.)

Thl:n raportissa selvitettiin myös maahanmuuttajataustaisten henkilöiden syrjintäkokemuksia. 3000 haastatellusta venäläis-, somali- ja kurditaustaisista henkilöistä yli viidenneksellä oli syrjintäkokemuksia, jotka olivat mm. nimittelyä ja sanallisia loukkauksia. Tätäkin yleisempää oli epäkunnioittava käytös tai kohtelu. Erityisesti kurditaustaiset miehet olivat kokeneet syrjivää tai epäkunnioittavaa käytöstä erityisesti julkisilla paikoilla ja asioidessaan poliisin tai sosiaalitoimiston kanssa. Somalitaustaisten maahanmuuttajien syrjintäkokemukset olivat muihin vastanneisiin verrattuna vähäisempiä. Se saattaa selittyä osittain esimerkiksi somaliyhteisön suojaavalla vaikutuksella tai kulttuurisilla tekijöillä, kuten esimerkiksi sosiaalisesti suotavammalla vastaamistavalla. (Mannila ym. 2012, 229.)

Tapojen ja viestinnän erilaisuudesta johtuvat ongelmat tai henkilöristiriidat saatetaan maahanmuuttajien taholta kokea rasistiseksi kohteluksi, vaikkei toimintaa ole tarkoitettu syrjiväksi ja tällaiset tilanteet pitäisi aina selvittää. Tilanteen selvittämistä ja puuttumista vaativat myös muiden asiakkaiden tai sivullisten taholta tulevat syrjivät tai rasistiset mielenilmaukset tai tasa-arvon periaatteiden vastaiset toimintatavat vaikka syrjintä olisi tahattomakin. (Räty 2002, 200- 201.)

4.2 Ennakkoluulot

Ennakkoluulot ovat mielipiteitä, jotka on muodostettu epäeettisesti tai puutteellisin tiedoin ja ilman kunnan perusteita. Näin ollen omat kielteiset tai myönteiset tuntemukset ovat päätelmien perustana kulloinkin kohteena olevasta asiasta. (Tem 2010.)

Maahanmuuttajilla saattaa olla erilaisia ennakkoluuloja viranomaisia kohtaan, jotka ovat pikemminkin eräänlaisia heijastumia maahanmuuttajien aiemmista kokemuksista heidän aiemmassa kotimaassaan eivätkä niinkään seurausta viranomaisten toimintatavoista täällä. Jopa vähäiset laiminlyönnit ja heikkoudet saatetaan maahanmuuttajien keskuudessa helposti tulkita maahanmuuttajan omien kokemusten kautta, jolloin väärinkäsitysten mahdollisuus kasvaa ja epäluulot saattavat vahvistua. (Tanner 2008, 177.)

Moni maahanmuuttaja kokee, ettei häntä haluttaisi palvella. He ovat kohdanneet huonoa palvelua asioidessaan eri viranomaistahojen kanssa esimerkiksi Kelassa. Viranomaisrasismi tarkoittaa haluttomuutta tarjota asiakkaalle samantasoista ohjausta tai palvelua, kuin muille asiakkaille. Useat viranomaiset kokevatkin ensisijaiseksi tehtäväkseen suomalaisen asiakkaan palvelun. Maahanmuuttajan palvelu saatetaan kokea vastenmielisenä varsinkin, jos se vaatii ylimääräisiä ponnistuksia. (Räty 2002, 194.)

5 Tutkimuksen suorittaminen

5.1 Tutkimusmenetelmänä kvantitatiivinen tutkimus

Tämän opinnäytetyön ohessa tehty tutkimus on siis kvantitatiivinen eli määrällinen. Kuten tutkimuksilla yleensä, myös tällä tutkimuksella oli tarkoitus. Sen tarkoitus oli lähinnä kartoittaa erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkuutta Kelassa. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska valittu perusjoukko tiedettiin isoksi ja se oli hajaantunut ympäri Suomea. Internetkysely oli ainoa vartenotettava vaihtoehto myös siksi, ettei käytettävissä ollut useita haastattelijoita ja kysely piti suorittaa melko nopeasti. (Heikkilä 2014, 7; Vilka 2007, 26.)

Määrällisen tutkimusmenetelmän valinta tuntui oikealta, koska tavoitteena oli saada vastaukset kysymyksiin mikä ja kuinka paljon eikä niinkään kysymyksiin miksi

ja miten. Tutkimuksessa haluttiin tietää mm. Onko Kelan asiakaspalvelijoilla riittävät valmiudet erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi vai onko vastaajien näkemyksen mukaan tarvetta kulttuuriseen ja kielelliseen lisäpe-rehdytykseen, ovatko puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa usein syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin ja millä osa-alueilla vähemmistöasiakkaat ovat erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa? Näistä tutkimusongelmista muodostetut kysymykset olivat pääasiassa strukturoituja eli halutut vastausvaihtoehdot olivat valmiina ja lomake oli sen laatijan toimesta jäsennelty. (Heikkilä 2014, 6.)

5.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Heikkilän (2014) mukaan hyvä kyselylomake on mm. selkeä ja siisti eikä ole liian täyteen ahdettu. Hyvin laaditussa kysymyksessä ei kysytä montaa asiaa kerrallaan ja vastausohjeet ovat selkeät. Hyvin laaditun lomakkeen kysymykset etenevät loogisesti ja samoja aihekokonaisuuksia käsittelevät kysymykset on ryhmitelty keskenään. Vastaamaan houkutteleva lomake ei ole liian pitkä ja se on laadittu siten, että vastaaja kokee vastaamisen tärkeäksi ja, jossa helpot kysymykset on sijoitettu lomakkeen alkuun. Kyselyn luotettavuutta on mahdollista parantaa ns. kontrollikysymysten avulla, mutta lomake ei saa sisältää montaa sellaista. (Heikkilä 2014, 33.)

Lähtökohtana kyselylomakkeen kysymyksille olivat opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimusongelmat, joten kyselylomake on laadittu siten, että siinä esitettyjen kysymysten avulla oli mahdollista vastata tutkimuskysymyksiin. Kysymyksistä pyrittiin tekemään yksiselitteisiä, riittävän selkeitä ja niissä pyrittiin keskittymään olennaiseen. Johdattelevia kysymyksiä ja kysymysten liikaa arvolautuneisuutta on vältetty. Kysymyksiä laadittaessa pyrittiin käyttämään hyvää yleiskieltä ja ammattitermien tai moniselitteisten käsitteiden käyttöä vältettiin tai ne selitettiin vastaajalle. (Kytä, 1.)

Kyselylomake on esitelty kokonaisuudessaan liitteessä 1. Kyselylomakkeen kysymykset ovat pääsääntöisesti monivalintakysymyksiä. Kysymysten yhteydessä on ”Lisätieto vastaajalle”. Lisätiedoilla tarkoitetaan lomakkeen laatijan mahdollisuutta antaa lisätietoa tai tarkennusta vastaajalle. Tässä tapauksessa lisätietoja on lähes jokaisen kysymyksen yhteydessä. Niiden tavoitteena oli antaa vastaajalle lisätietoa ja määritellä tarkemmin kysymyksessä käytetyt käsitteet. Näin on kysymystä laadittaessa pyritty parantamaan tutkimuksen luotettavuutta, kun mahdollisimman moni ymmärtää kysymyksen ja sen sisältämät käsitteet samoin ja ne ovat keskenään vertailukelpoisia.

Kysymysten monivalintaisuuden, avointen kysymysten puutteen sekä kysymysten yhteydessä olevien lisätietojen tavoitteena oli se, että vastaajat ymmärtävät tehdyt kysymykset samoin ja tunnistavat kyseessä olevat asiat nopeasti ja yhdenmukaisesti. Niin ikään tärkeää oli myös se, että näin saatujen vastausten käsittely ja analysointi on helpompaa.

Kysymyksiä sähköisessä kyselylomakkeessa oli 11. Lisäksi niiltä, jotka ilmoittivat toimipisteensä sijaitsevan Pohjois-Suomen alueella kysyttiin sijaitseeko se saamelaitsten kotiseutualueella? Vaikka lisätiedoissa pyydettiin vastaamaan lisäkysymykseen vain siinä tapauksessa, että toimipiste sijaitsee Pohjois-Suomen alueella, jotkut vastaajat vastasivat kysymykseen siitä riippumatta. Tämä olisi osaltaan saattanut vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen, mutta näin ei tapahtunut, koska virheellisesti vastanneiden vastaukset on jätetty huomiotta.

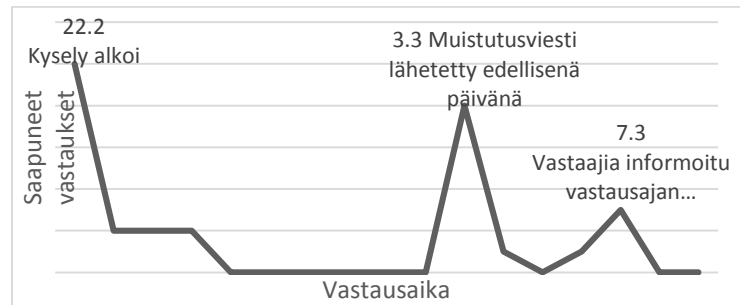
5.3 Kyselyn toteuttaminen

Kelan tutkimusryhmän ehdotuksen mukaisesti tämä opinnäytetyö ja sen pohjalta tehty kyselytutkimus on tehty asiakaspalveluhenkilöstön näkökulmasta. Kyselylomakkeen vastaajiksi valittiin asiakaspalveluhenkilöstön sijasta asiakaspalveluyksiköiden esimiehet, koska saatujen vastausten määrää ei haluttu kasvattaa liian suureksi ja hallitsemattomaksi. Lisäksi asiakaspalveluhenkilöstön esimiehillä arveltiin olevan yhtenäinen, laaja ja objektiivinen näkemys tilanteesta. Vähemmistöjä Kelan asiakkaana tarkastellaan tässä opinnäytetyössä nimenomaan henkilöstön näkökulmasta, vaikka kysely osoitettiin asiakaspalvelupäälliköille. Myös Vilkan (2007) mukaan kyselytutkimus on aineistonkeruumenetelmänä hyvä, kun vastaajien määrä on suuri ja he ovat levittäytyneet ympäri Suomea (Vilkka 2007, 28).

Tässä tapauksessa opinnäytetyöhön liittynyt kysely lähetettiin sähköisesti kaikille Kelan 46 asiakaspalveluyksikön ryhmäpäällikölle. J. Partasen (Kelan hallinto- ja toimitilayksikön suunnittelijan sähköpostiviesti 5.2.2016) mukaan kyselyssä ei käytetty Kelan asiakkaiden rekisteritietoja, joten ei tutkimuslupaa ei tarvittu.

Kytän mukaan tutkimuslomakkeen jakelu tulisi suunnitella huolellisesti edustavuuden parantamiseksi. Tässä tapauksessa lomakkeen jakelu suunniteltiin siten, että vastausaika ei ajoittuisi joulun tai hiihtoloman aikaan. Kytän mukaan runsas viikko on sopiva vastausaika ja hänen mukaansa myös uusintakyselyn voi tehdä, jos vastausprosentti uhkaa jäädä alhaiseksi. Tässä tapauksessa vastausaikaa pidennettiin kaksi kertaa. (Kytä 1-2).

Kuviossa 4 sähköisen kyselyn kulku on kuvattu visuaalisesti.



Kuvio 4: Sähköinen kysely 22.2-9.3.2016

Aluksi kyselyaika oli 22.2-6.3.2016. Vastausprosentin kasvattamiseksi kyselyä jatkettiin 9.3.2016 asti. 31 % (N 10) vastauksista tuli kyselyn alkaessa. Lähes 27 % (N 8) vastauksista tuli ennen varsinaisen kyselyajan loppumista lähetetyn muistutusviestin tuloksena. Vastausajan pidentäminen ja siitä ilmoittaminen tuotti vain 10 % (N 3) vastausta.

5.4 Aineiston analysointi

Tutkimuksen aineisto on käsitelty IBM SPSS Statistics-tilasto-ohjelmalla. Saatuja tuloksia on havainnollistettu kuvioiden avulla, jotka on luotu Microsoft Excel-ohjelmalla. Tuloksia analysoitaessa on lisäksi pyritty selvittämään oliko tutkimuskysymyksissä eroja taustamuuttujaryhmien välillä. Saatuja tuloksia on vertailtu lähinnä toimipisteen sijainnin ja sijaintikunnan kielisyyden mukaan ristiintaulukoinnin avulla. Johtopäätösten yhteydessä näistä vertailuista on esitetty tuloksia ja taustamuuttujaryhmien välisiä eroja, joiden perusteella on voitu tehdä jonkinlaisia päätelmiä.

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) on tilastollisen tietojenkäsittelyn ohjelmisto ja hyvä apuväline kvantitatiivista tutkimusta tehtäessä. Sen avulla on mahdollista tehdä kaikki tavallisimmin määrällisessä tutkimuksessa tarpeelliset analyysit sekä monia vaativampiakin tarkasteluja. Lisäosien avulla SPSS:n käyttömahdollisuudet lisääntyvät. Se saattaa olla maailmanlaajuisesti käytetyin tilastollisen analysoinnin apuväline. (Mamia 5/2005, 6.)

SPSS on hyvä työkalu tutkimusaineistoa analysoitaessa. Heikkilä (2014) nostaa sen eduiksi nopeuden, tehokkuuden sekä monipuolisuuden. Yksinkertaisten komentojen avulla voi tehdä esimerkiksi muuttujien frekvenssijakaumat ja peruskuviot sekä muotoilla niitä. Lisäksi sen avulla voi ristiintaulukoida tutkimusaineistoa taustamuuttujittain. SPSS on kuitenkin melko kallis. (Heikkilä 2014, 72.)

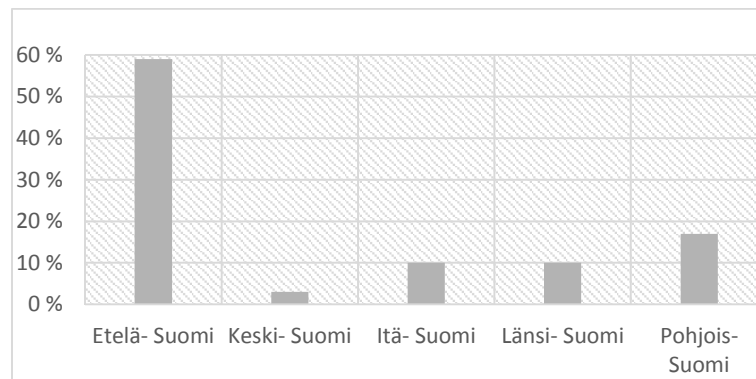
Tässä opinnäytetyössä saatu tutkimusaineisto on tulkittu saatuja vastauksia melko yksinkertaisella tavalla. Lisäksi analyysimenetelmänä on käytetty ristiintaulukointia. Ristiintaulukoinnin avulla on mahdollista esittää eri muuttujien välisiä riippuvuussuhteita ja päätellä vaikuttivatko kysytyt asiat toisiinsa. Vilka (2007) kieltää tekemästä suoria päätelmiä asioiden syistä ja seurauksista näihin havaintoihin perustuen, koska on mahdollista, että asiat muuttuvat samanaikaisesti tai samansuuntaisiksi jonkin asian takia. (Vilka 2007, 120.)

Vaikka opinnäytetyöhön liittyneen kyselyn lopullinen vastausprosentti ylitti 63 % ei saatu aineistomäärä mielestäni ole riittävän suuri, jotta sen perusteella olisi löytynyt tilastollisesti merkittäviä eroja.

6 Kyselyn tulokset

6.1 Vastaaajien taustatiedot

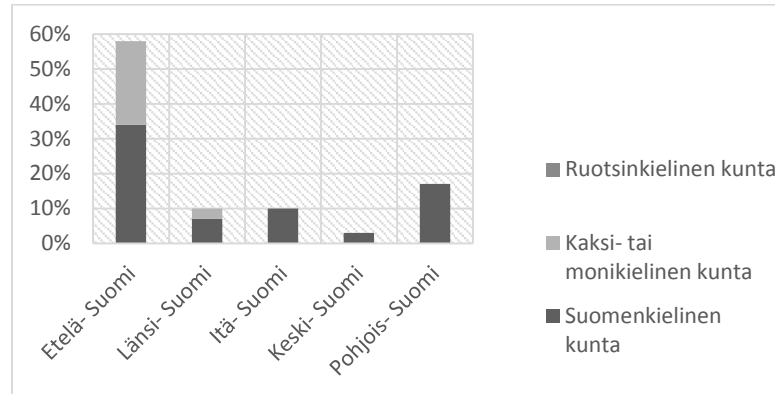
Luvussa 6.1 käsitellään vastaajia/vastaaajien toimipisteitä kuvaavia kysymyksiä.



Kuvio 5: Toimipisteen sijainti

Kuviossa 5 on esitelty kysymyksen 1 vastauksia. 29 kyselyyn vastanneesta merkittävä osa eli noin 59 % (N 17) toimii asiakaspalveluyksikön ryhmäpäällikkönä Etelä-Suomen läänissä, noin 10 % (N 3) Itä- ja Länsi-Suomen, 3 % (N 1) Keski-Suomen ja noin 17 % (N 5) Pohjois-Suomen läänissä. Toimipaikan sijainti on vastauksia analysoitaessa hyvin merkittävä muuttuja.

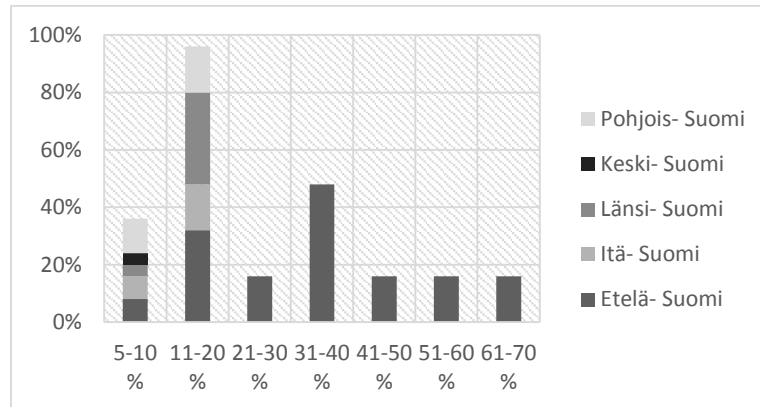
Kuviossa 6 on ristiintaulukoitu toimipisteen sijainti ja toimipisteen sijaintikunnan kielisyys. Tämän ristiintaulukoinnin pääasiallinen tarkoitus on saada käsitys kuntien kielisyydestä.



Kuvio 6: Toimipisteen sijainti ja toimipiste sijaitsee

Kuviossa 6 on kysymysten 1 ja 2 ristiintaulukointi. Sen perusteella voimme todeta, että 34 % (N 10) vastaajista toimii suomenkielisessä kunnassa Etelä-Suomen läänissä, 7 % (N 2) Länsi-Suomen, 10 % (N 3) Itä-Suomen, 3 % (N 1) Keski-Suomen ja 17 % (N 5) Pohjois-Suomen läänissä. Myös enemmistö eli 24 % (N 7) vastaajien toimipisteistä sijaitsee kaksi- tai monikielisessä kunnassa Etelä-Suomen läänissä ja 3 % (N 1) kaksi- tai monikielisessä kunnassa Länsi-Suomen läänissä.

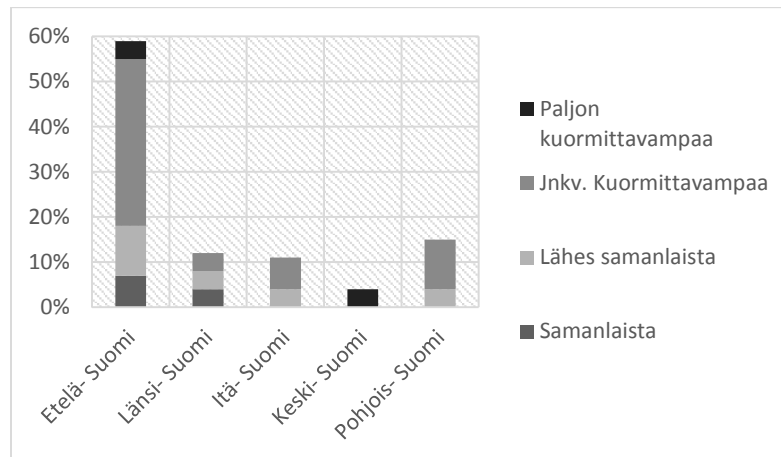
Kuviossa 7 on taulukoitu ristiin toimipisteen sijainti ja erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden osuus Kelan asiakkaista. Näiden taustoittavien kysymysten ristiintaulukoinnin avulla pyritään saamaan käsitys siitä, miten erilaisiin vähemmistöihin kuuluvat asiakkaat ovat jakaantuneet ja missä määrin Kelan asiakaspalvelijat kohtaavat erilaisiin vähemmistöihin kuuluvia asiakkaita.



Kuvio 7: Toimipisteen sijainti ja kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Kuviossa 7 on kysymysten 1 ja 4 ristiintaulukointi. Siitä näemme, että ne vastaajat, joiden toimipiste sijaitsee Etelä-Suomen alueella arvioivat, että erilaisiin vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden prosentuaalinen osuus on suurempi. Joissakin tapauksissa vähemmistöihin kuuluvia asiakkaita on arvioitu olevan jopa yli puolet kaikista asiakkaista. Keskimäärin heidän osuudekseen arvioitiin noin 36 %. Muilla alueilla erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden prosentuaalinen osuus on saatujen vastausten perusteella vähäisempi. Länsi-Suomessa erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden osuudeksi arvioitiin keskimäärin noin 17 %, Itä-Suomessa noin 12 %, Keski-Suomessa 10 % ja Pohjois-Suomessa 10 %.

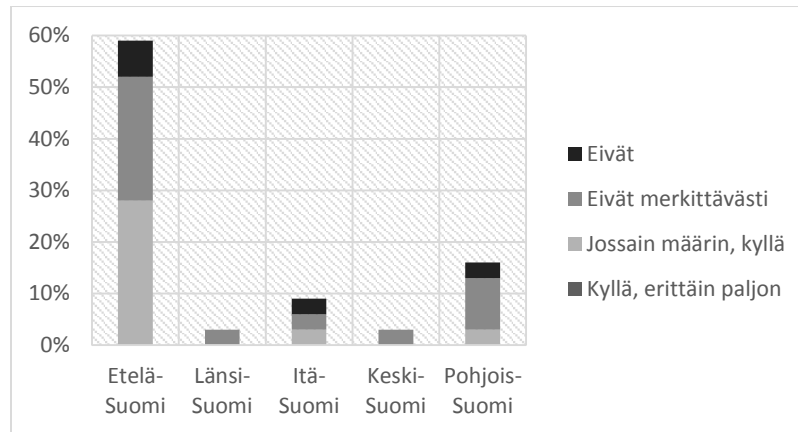
Kuviossa 8 on ristiintaulukoinnin avulla verrattu toimipisteen sijaintia siihen, miten asiakaspalvelijat kokevat vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen. Näiden kahden kysymyksen vertaaminen keskenään on merkityksellinen ottaessamme huomioon edellisen ristiintaulukoinnin (kuvio 7). Tämän vertailun tavoitteena on saada käsitys siitä kokevatko asiakaspalvelijat erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien palvelemisen sitä kuormittavampana mitä vähemmän heitä on.



Kuvio 8: Toimipisteen sijainti ja miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan

Kuviossa 8 on kysymysten 1 ja 5 ristiintaulukointi. 27 molempiin kysymyksiin vastanneen mukaan asiakaspalvelijat kokevat erilaisiin vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen hyvin vaihtelevasti. Etelä-Suomen alueella, jossa erilaisten vähemmistöjen prosentuaalinen osuus kaikista asiakkaista arvioitiin suuremmaksi, kuin muissa osissa Suomea noin 7 % (N 2) arvioi heidän palvelemisensa samanlaiseksi, kuin kantasuomalaisten palveleminen. Samanlaiseksi sen arvioi ainoastaan 4 % (N 1) länsisuomalaisista vastaajista. Lähes samanlaisena sitä pitivät 11 % (N 3) eteläsuomalaisista vastaajista sekä 4 % (N 1) länsi-, itä- ja pohjoissuomalaisista vastaajista. Jonkin verran kuormittavammaksi sen arvioi 37 % (N 10) eteläsuomalaisista, 4 % (N 1) länsisuomalaisista, 7 % (N 2) Itäsuomalaisista ja 11 % (N 3) pohjoissuomalaisista vastaajaa.

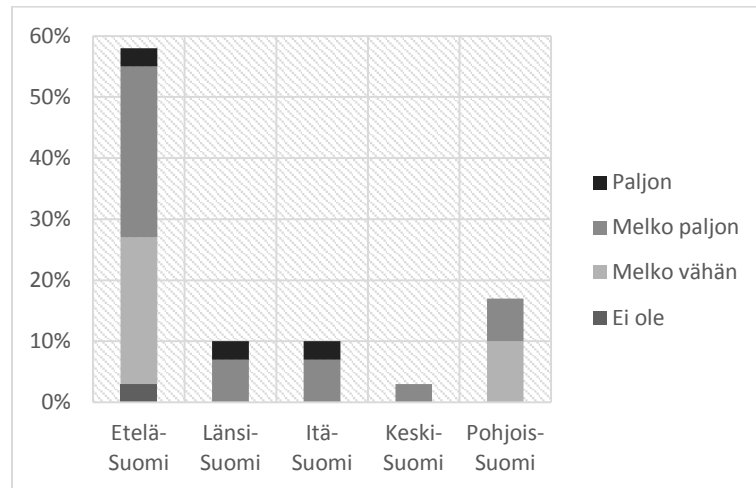
Kuviossa 9 on taulukoitu ristiin toimipisteen sijainti ja arvioitu asiakaspalvelijoiden tarve kulttuuriseen perehdytykseen. Ristiintaulukoinnin tarkoituksena on saada jonkinlainen käsitys siitä, missä päin Suomea kulttuurisen perehdytyksen tarve on suurin.



Kuvio 9: Toimipisteen sijainti ja tarvitsevatko asiakaspalvelijat lisää perehdytystä kulttuurisissa asioissa

Kuviossa 9 on kysymysten 1 ja 9 ristiintaulukointi. 29 vastauksen perusteella näyttäisi siltä, että vastaukset ovat alueellisesti yllättävän yhdenmukaisia. 28 % (N 8) Etelä-Suomen alueelta tulleessa vastauksessa kulttuurinen lisä perehdys nähtiin jossain määrin tarpeellisena. Lähes yhtä monen eli 24 % (N 7) näkemyksen mukaan tarve lisäperehdytykselle ei ole merkittävä. 7 % (N 2) ei näe tarvetta lisäperehdytykselle ollenkaan. Sekä Länsi- että Keski-Suomesta tuli yksi vastaus kummastakin eikä niissä nähty kulttuuriselle lisäperehdytykselle merkittävää tarvetta. Sekä Itä- että Pohjois-Suomesta tulleet vastaukset ovat jakaantuneet samankaltaisesti. 3 % (N 1) kummastakin läänistä kokee kulttuurisen lisäperehdytyksen olevan jossain määrin tarpeellista. 3 % (N 1) Itä-Suomesta ja 10 % (N 3) Pohjois-Suomesta eivät pidä tarvetta kulttuuriselle lisäperehdytykselle kovinkaan suurena. 3 % (N 1) kummaltakin alueelta ei pidä lisäperehdytystä tarpeellisena. Huomioitavaa on, ettei yksikään vastaaja arvioinut tarvetta olevan erittäin paljon.

Kuviossa 10 on taulukoitu ristiin toimipisteen sijainti ja vastaajien arvio siitä, onko kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla riittävästi tietoa oikeuksistaan? Tämän kysymyksen merkitys nousee esille tämän ristiintaulukoinnin yhteydessä. Tarkoituksena oli saada jonkinlainen käsitys siitä, missä päin Suomea kielellisten vähemmistöjen asema vähemmistöihin kuuluvina asiakkaina on pyritty ottamaan paremmin huomioon, esim. informoimalla suullisesti ja kirjallisesti saatavilla olevista tulkkauspalveluista.

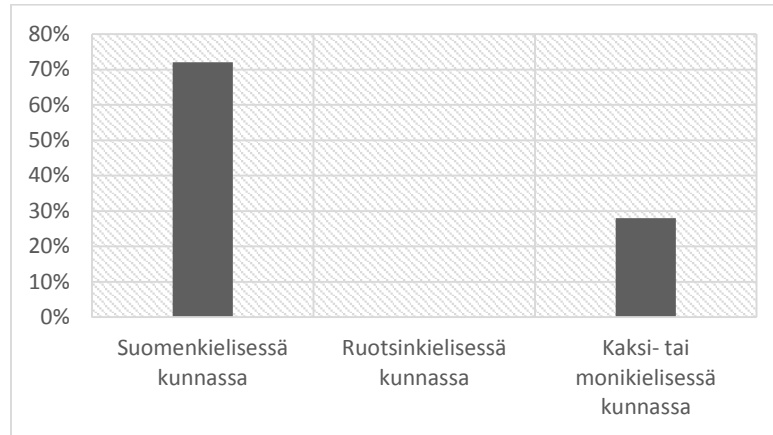


Kuvio 10: Toimipisteen sijainti ja onko kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla riittävästi tietoa oikeuksistaan

Kuviossa 10 on kysymysten 1 ja 11 ristiintaulukointi. Kaikki 29 molempiin kysymyksiin vastannutta arvioivat kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden tiedot oikeuksistaan riittäviksi hyvin vaihtelevasti. Vain 3 % (N 1) eteläsuomalaisen vastaajan mukaan kielellisten vähemmistöjen tiedot heidän oikeuksistaan ovat täysin riittämättömät. Peräti 24 % (N 7) vastaajaa Etelä-Suomesta ja 10 % (N 3) vastaajaa Pohjois-Suomesta arvioivat kielellisten vähemmistöjen tiedot melko vähäisiksi. Lähes 28 % (N 8) eteläsuomalaisista, noin 7 % (N 2) länsi-, itä- ja pohjoissuomalaisista sekä 3 % (N 1) keskisuomalaisista vastaajista arvioi, että kielellisillä vähemmistöillä on tietoa oikeuksistaan melko paljon. Noin 3 % (N 1) etelä-, länsi- ja itäsuomalaisista arvioi, että tietoa on paljon.

Kysymykseen 1 oli liitetty lisäkysymys, joka oli osoitettu niille vastaajille, joiden toimipiste sijaitsee Pohjois-Suomen alueella. Viidestä vastaajasta yksikään ei toiminut saamelaisien kotiseutualueella. Koska vastaajia saamelaisien kotiseutualueelta ei ole jäänyt tämä kysymys jatkossa huomiotta. Tämä kysymys olisi ollut merkittävä mikäli myöntäviä vastauksia olisi tullut.

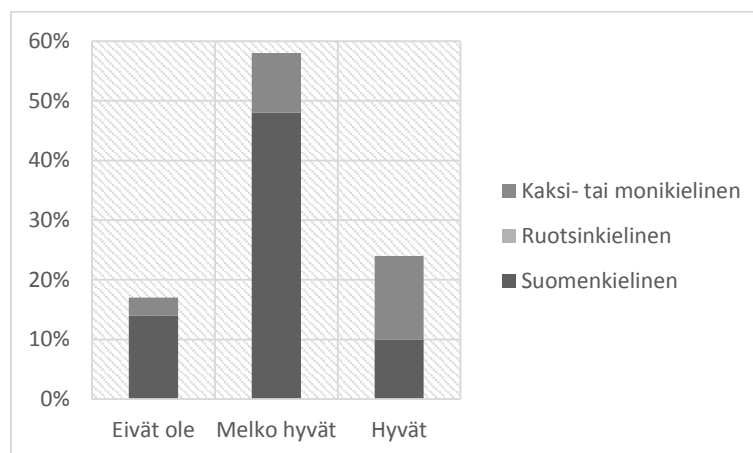
Kuviossa 11 esitellään kysymyksen 2 vastauksia. Kysymys on niin ikään taustoittava ja sen tarkoituksena on kartoittaa sen kunnan kielisyys, jolla vastaajan toimipiste sijaitsee.



Kuvio 11: Toimipiste sijaitsee

Kuviossa 11 on esitelty kysymyksen 2 vastauksia. Sen mukaan 29 vastaajasta suurin osa eli noin 72 % (N 21) on suomenkielisistä ja 28 % (N 8) kaksi- tai monikielisestä kunnista. Täysin ruotsinkielisestä kunnasta ei ollut yhtään vastaajaa.

Kuviossa 12 on taulukoitu ristiin toimipisteen sijaintikunnan kielisyys ja onko asiakaspalveluhenkilöstöllä vastaajien näkemyksen mukaan riittävät edellytykset kielellisten vähemmistöjen palvelemiseksi.



Kuvio 12: Toimipiste sijaitsee ja onko asiakaspalveluhenkilöstöllä vastaajien näkemyksen mukaan riittävät edellytykset kielellisten vähemmistöjen palvelemiseksi

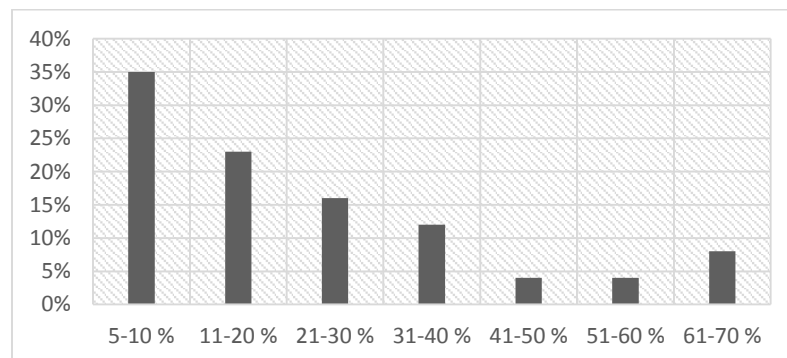
Kuviossa 12 on kysymysten 2 ja 10 ristiintaulukointi. Sen perusteella voimme tehdä varovaisia johtopäätöksiä siitä, että oli kyse sitten yksi- tai monikielisestä kunnasta niin vastausten perusteella näyttäisi siltä, että asiakaspalveluhenkilöstön kielitaito arvioidaan enimmäkseen melko hyväksi. 29 vastanneesta 48 % (N 14) toimii suomenkielisessä ja 10 % (N 3) kaksi- tai monikielisessä kunnassa. Hyvinä edellytyksiä pitää 14 % (N 4) suomenkielisessä ja 10 % (N 3) kaksi- tai monikielisessä kunnassa toimivista vastaajista. Kaiken kaikkiaan 17 % (N 5) arvioi, että asiakaspalvelijoiden edellytykset kielellisten vähemmistöjen palvelemiseksi eivät ole riittävät. 14 % (N 4) kielteisesti vastanneista toimii suomenkielisessä kunnassa ja 3 % (N 1) kaksi- tai monikielisessä kunnassa.

Kysymys 3 on niin ikään pääasiassa taustoittava. Sen tarkoituksena on kartoittaa kyseisessä toimipisteessä vallitsevaa ilmapiiriä ja siellä vallitsevaa suhtautumista vähemmistöihin kuuluvia asiakkaita kohtaan. Kaikki 29 vastaajaa arvioivat että Kelan toimistoissa kiinnitetään riittävästi huomiota asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun. Vastauksien perusteella kysymykseen saattaa liittyä myös vähän arvolatautuneisuutta eikä vastauksissa ole hajontaa. Tämän takia myös tämä kysymys jää jatkossa huomiotta.

6.2 Asiakkaiden profiili

Luvussa 6.2 on käsitelty asiakkaiden profiiliin liittyvät kysymykset.

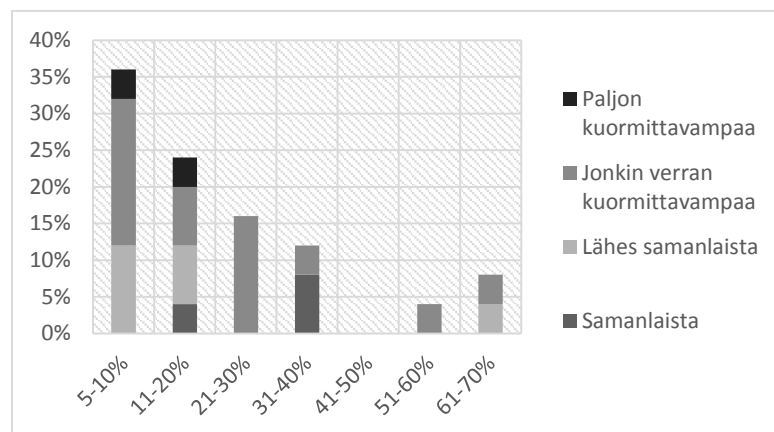
Kuviossa 13 esitellään kysymyksen 4 vastauksia. Tässä kysymyksessä on pyydetty arvioimaan vähemmistöasiakkaiden prosentuaalista osuutta. Sen tarkoituksena on selvittää toimipisteiden tilannetta erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden suhteen.



Kuvio 13: Kuinka suuri osa (%) asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Kuviossa 13 on esitelty kysymyksen 4 tuloksia. Kysymyksessä pyydettiin vastaajia arvioimaan vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden prosentuaalisen osuuden kaikista asiakkaista. Kysymykseen saatiin 26 vastausta. Tuloksissa on jonkin verran hajontaa, mutta 35 % (N 9) vastaajista arvioi erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden osuudeksi 5-10 %. 23 % (N 6) arvioi erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden osuudeksi 11-20 %, 15 % (N 4) arvioi osuudeksi 21-30 %, 12 % (N 3) 31-40 %, 4 % (N 1) arvioivat osuudeksi 41-50 % ja 51-60 %. 8 % (N 2) kyselyyn vastanneista arvioi vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden osuudeksi 61-70 %.

Kuviossa 14 on taulukoitu ristiin vähemmistöryhmien arvioitu prosentuaalinen osuus asiakkaista ja se, miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee näiden asiakasryhmien palvelemisen. Tämän ristiintaulukoinnin pääasiallinen tavoite on selvittää suhtaudutaanko vähemmistöihin kuuluviin asiakkaisiin myönteisemmin riippuen siitä, mikä on vähemmistöjen osuus asiakkaista.



Kuvio 14: Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään ja miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee erilaisiin vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen verrattuna kantasuomalaisten asiakkaiden palvelemiseen

Kuviossa 14 on kysymysten 4 ja 5 ristiintaulukointi. Sen tavoitteena oli selvittää suhtaudutaanko vähemmistöihin kuuluviin asiakkaisiin myönteisemmin riippuen siitä, mikä on vähemmistöjen osuus asiakkaista. Tämä kysely saattaa jopa vahvistaa käsitystäni siitä, että erilaisten vähemmistöjen osuus asiakkaista on yhteydessä siihen, kuinka kuormittavana heidän palvelemistaan pidetään.

Erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemista samanlaisena, kuin kantasuomalaisten palvelemista pitää kaiken kaikkiaan runsaat 10 % kaikista vastaajista. 26:n molempiin kysymyksiin vastanneen mukaan samanlaisena vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen arvioi 4 % (N 1) niistä, jotka arvioivat

vähemmistöjen prosentuaaliseksi osuudeksi 11-20 % ja 8 % (N 2) niistä, jotka arvioivat heidän osuudekseen 31-40 %.

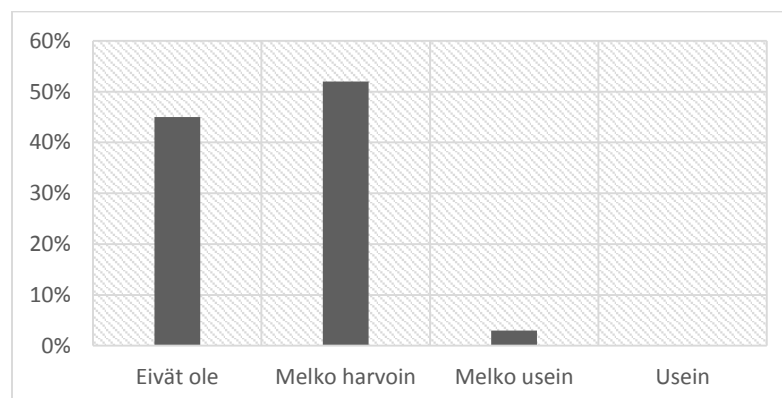
Lähes samanlaisena erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen arvioivat 12 % (N 3) niistä, joiden arvion mukaan vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden prosentuaalinen osuus on 5-10 %, 8 % (N 2) niistä, jotka arvioivat heidän osuudekseen 11-20 % sekä 4 % (N 1) niistä, joiden arvion mukaan erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden prosentuaalinen osuus on noin 61-70 %.

Jonkin verran kuormittavammaksi vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen arvioi 20 % (N 5) niistä, joiden arvion mukaan vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden prosentuaalinen osuus on 5-10 %, 8 % (N 2) niistä, jotka arvioivat heidän osuudekseen 11-20 %, 16 % (N 4) niistä, jotka arvioivat heidän osuudekseen 21-30%, 4 % (N 1) niistä, jotka arvioivat heidän osuudekseen 31-40 %, 4 % (N 1) niistä, jotka arvioivat heidän osuudekseen 51-60 % ja 4 % (N 1) niistä, jotka arvioivat heidän osuudekseen 61-70 %.

6.3 Asiakaspalvelijoiden osaaminen

Luvussa 6.3 on käsitelty asiakaspalvelijoiden osaamiseen liittyviä kysymyksiä.

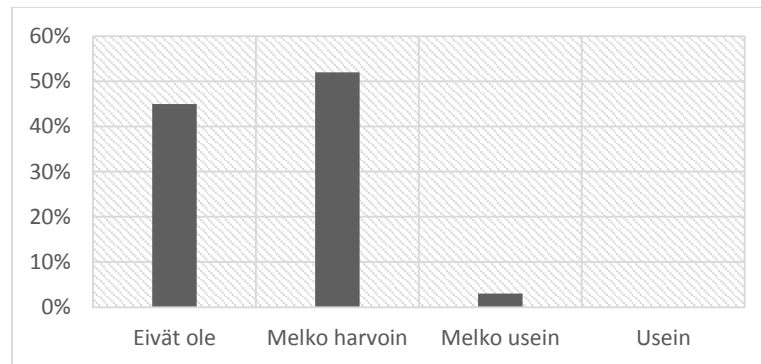
Kuviossa 15 esitellään kysymyksen 8 vastauksia. Kysymyksessä on pyydetty vastaajien arviota siitä, ovatko asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin.



Kuvio 15: Ovatko asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin?

Kuviossa 15 on esitelty kysymyksen 8 vastauksia. 29 vastanneesta lähes 45 % (N 13) arvioi, että syynä yhteentörmäyksiin eivät ole olleet asiakaspalveluhenkilöstön puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa ja noin 52 % (N 15) arvioi, että tarpeettomien yhteentörmäysten syynä on melko harvoin asiakaspalvelijoiden tietämättömyys. Vain 3 % (N 1) oli sitä mieltä, että asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa ovat melko usein syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin. Yhdenkään vastaajan arvion mukaan syynä yhteentörmäyksiin eivät ole asiakaspalveluhenkilöstön puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa.

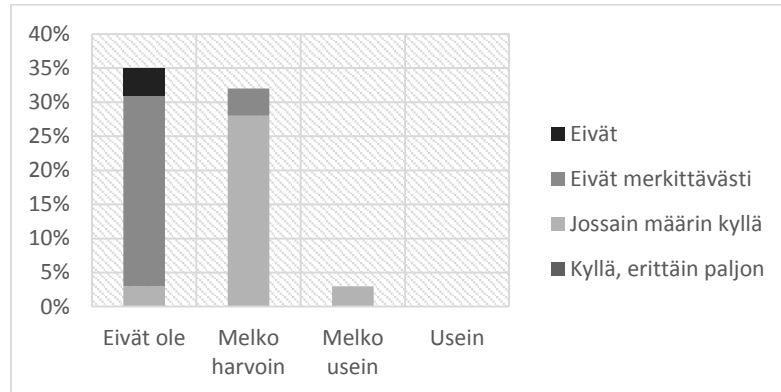
Kuviossa 16 esitellään kysymyksen 9 vastauksia. Kysymyksessä kysytään kyselyyn osallistuneilta, tarvitsevatko Kelan asiakaspalvelijat heidän näkemyksensä mukaan lisäperehdytystä kulttuurisissa asioissa.



Kuvio 16: Tarvitsevatko asiakaspalvelijat lisäperehdytystä kulttuurisissa asioissa

Kuviossa 16 on esitelty kysymyksen 9 vastauksia. Vastausten mukaan lähes 52 % (N 15) arvioi, että kulttuuriseen lisäperehdytykseen ei ole merkittävää tarvetta. Lähes 14 % (N 14) ei näe tarvetta kulttuuriselle perehdytykselle. Lähes 35 % (N 10) arvioi, että tarvetta lisäperehdytykselle on jossain määrin. Yksikään vastaaja ei ollut sitä mieltä, että lisäperehdytyksen tarvetta on.

Kuviossa 17 on ristiintaulukoitu kysymykset 8 ja 9. Kysymykset ovat osittain päällekkäisiä ja ristiintaulukoinnin tavoitteena on saada kokonaisvaltaisempi näkemys siitä, nähdäänkö kulttuuriselle perehdytykselle todellista tarvetta.



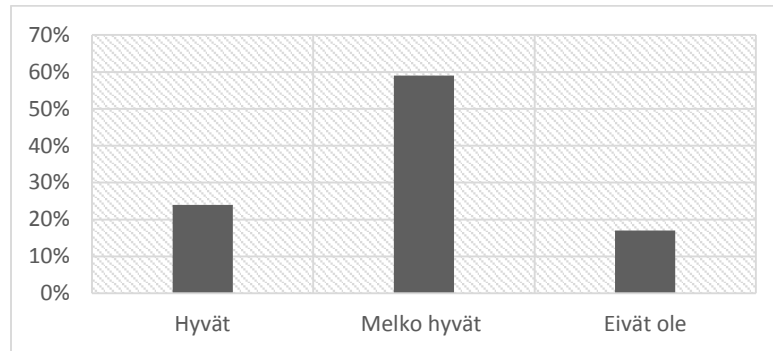
Kuvio 17: Ovatko asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin ja tarvitsevatko asiakaspalvelijat lisäperehdytystä kulttuurisissa asioissa?

Kuviossa 17 on kysymysten 8 ja 9 ristiintaulukointi. 29 vastauksen perusteella 14 % (N 4) niistä, joiden arvion mukaan asiakaspalvelutilanteissa tapahtuvat yhteentörmäykset eivät johdu asiakaspalveluhenkilöstön puutteellisista tiedoista kulttuurisissa asioissa eivät myöskään näe tarvetta kulttuuriselle perehdytykselle.

Merkittävää tarvetta kulttuuriselle perehdytykselle ei ole niiden 28 % (N 8) mukaan, joiden mielestä asiakaspalveluhenkilöstön puutteelliset tiedot eivät ole syynä yhteentörmäyksiin. Merkittävää tarvetta perehdytykselle eivät myöskään näe 24 % (N 7) vastaajista, joiden näkemyksen mukaan asiakaspalveluhenkilöstön puutteelliset tiedot ovat yhteentörmäysten syynä melko harvoin.

Jossain määrin kulttuurista perehdytystä tarpeellisena piti 28 % (N 8) kaikista vastaajista, vaikka näiden vastaajien mukaan asiakaspalveluhenkilöstön tietämättömyys on yhteentörmäysten syynä melko harvoin. Kulttuurista perehdytystä jossain määrin tarpeellisena pitää niin ikään yksi sellainen vastaaja, jonka mukaan asiakaspalveluhenkilöstön tietämättömyys ei ole yhteentörmäysten syynä ja yksi sellainen vastaaja, jonka mukaan asiakaspalvelija on yhteentörmäysten syynä melko usein. Yhdenkään vastaajan näkemyksen mukaan tarvetta kulttuuriseen perehdytykseen ei ole paljon eikä asiakaspalveluhenkilöstö ole usein syynä turhiin yhteentörmäyksiin.

Kuviossa 18 esitellään kysymyksen 10 vastauksia. Siinä pyydettiin vastaajien arviointia Kelan asiakaspalvelijoiden kielitaidosta ja heidän näkemystään siitä, ovatko kielelliset edellytykset riittävät kielellisten vähemmistöjen palvelemiseksi. Tämä kysymys on erittäin merkityksellinen kartoitettaessa asiakaspalveluhenkilöstön edellytyksiä palvella kielivähemmistöihin kuuluvia asiakkaita.



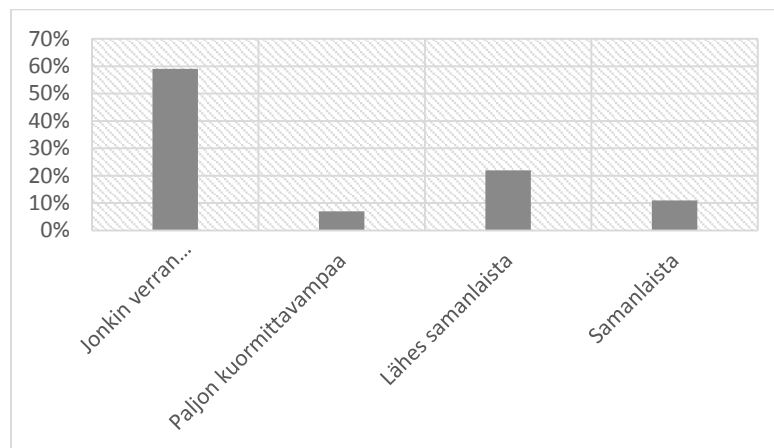
Kuvio 18: Onko Kelan asiakaspalvelijoilla riittävät edellytykset kielellisten vähemmistöjen palvelemiseksi?

Kuviossa 18 on esitelty kysymyksen 10 tuloksia. 29 vastauksesta 59 %:n (N 17) mukaan asiakaspalvelijoiden kielelliset edellytykset ovat melko hyvät, yli 24 % (N 7) arvioi ne hyväksi ja yli 17 % (N 5) arvion mukaan kielelliset edellytykset eivät ole hyvät.

6.4 Haasteet asiakaspalvelussa ja asiakkaan kohtaamisessa

Luvussa 6.4 on käsitelty niitä kysymyksiä, jotka liittyvät asiakaspalvelijoiden työsään kohtaamiin haasteisiin.

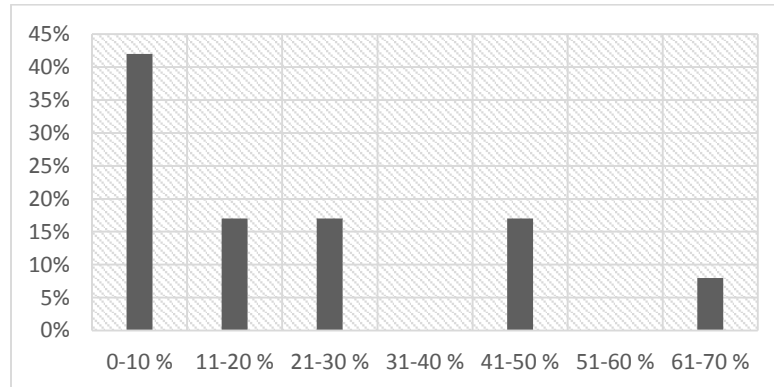
Kuviossa 19 esitellään kysymyksen 5 vastauksia. Myös tämä kysymys on eräällä tavalla taustoittava ja sen avulla on pyritty hakemaan vastausta siihen, miten vähemmistöön kuuluvien asiakkaiden palveleminen on koettu kyselyyn vastanneiden asiakaspalveluyksiköiden päällikköiden näkemyksen mukaan.



Kuvio 19: Asiakaspalveluhenkilöstön kokemus vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden palvelemisestä verrattuna kantasuomalaisiin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseen

Kuviossa 19 on esitelty kysymyksen 5 vastauksia. Sen mukaan 27 vastanneesta noin 11 % (N 3) arvioi, että erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palveleminen on samanlaista, kuin kantasuomalaisten palveleminen. Noin 59 % (N 16) näkemyksen mukaan erilaisiin vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden palveleminen koetaan Kelan asiakaspalvelijoiden keskuudessa vain jonkin verran kuormittavampana, noin 22 % (N 6) kokee sen lähes samanlaisena ja vain noin 7 % (N 2) näkemyksen mukaan vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palveleminen on paljon kuormittavampaa verrattuna kantasuomalaisten palvelemiseen.

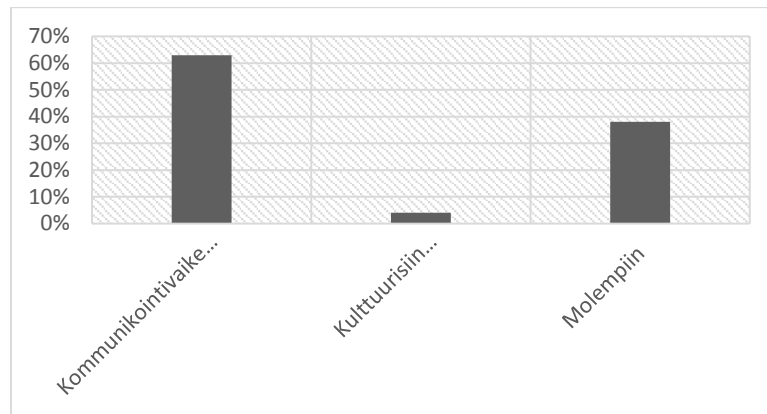
Kuviossa 20 esitellään kysymyksen 6 vastauksia. Kysymyksessä pyydettiin prosentuaalista arviota siitä, kuinka suuri vähemmistöihin kuuluvista asiakkaista on erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa.



Kuvio 20: Kuinka suuri (%) osa vähemmistöihin kuuluvista asiakkaistanne on erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa?

Kuviossa 20 on esitelty kysymyksen 6 vastauksia. 24 kysymykseen vastanneesta Kelan asiakaspalvelupalveluyksikön ryhmäpäälliköstä 40 % (N 10) arvioi, että erityistä tukea tarvitsevia vähemmistöihin kuuluvia asiakkaita saattaisi olla noin 0-10 %. 16 % (N 4) arvioi erityistä tukea tarvitsevien erilaisiin vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden osuudeksi 11-20 %, 21-30 % sekä 41-50 %. 8 % (N 2) mukaan näiden asiakkaiden osuus erilaisiin vähemmistöihin kuuluvista asiakkaista voisi olla jopa 61-70 %.

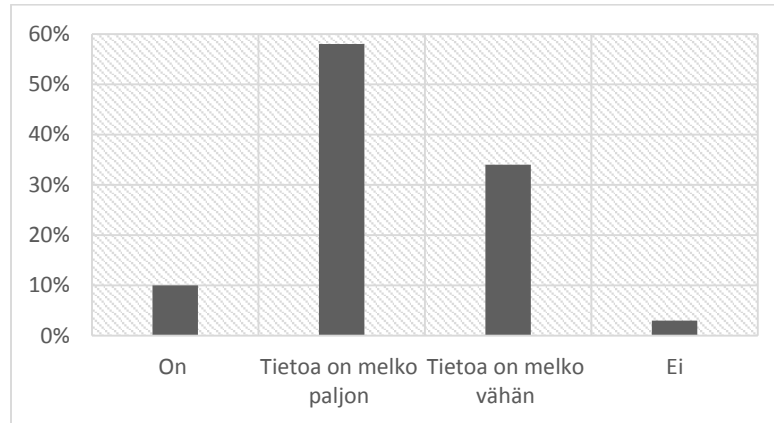
Kuviossa 21 esitellään kysymyksen 7 vastauksia. Kysymyksessä pyydetään vastaajien arviota siitä, liittyvätkö vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmat kommunikointiin, kulttuurisiin ”erilaisuuksiin” vai molempiin. Tämän kysymyksen tarkoituksena on saada käsitys siitä, mihin mahdolliset asiointiongelmat liittyvät ja erilaisten ristiintaulukointien avulla saada parempi käsitys siitä, millä osa-alueilla lisäperehdytys saattaisi olla tarpeen.



Kuvio 21: Mihin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaidenne mahdolliset asiointiongelmat pääasiassa liittyvät

Kuviossa 21 on esitelty kysymyksen 7 tuloksia. Sen mukaan 28:sta kysymykseen vastanneesta noin 60 % (N 17) arvioi, että vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmat liittyvät kommunikointiin. Noin 36 % (N 10) kokee, että asiointiongelmat liittyvät sekä kommunikointiin, että kulttuurisiin ”erilaisuuksiin”. Vain 4 % (N 1) vastaajista kokee asiointiongelmiensa liittyvät ainoastaan kulttuurisiin ”erilaisuuksiin”. Kuviossa 19 on ristiintaulukoitu kysymykset 8 ja 9, joka on merkityksellinen.

Kuviossa 22 esitellään kysymyksen 11 tuloksia. Siinä kysyttiin vastaajien näkemystä siitä, onko kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla riittävästi tietoa oikeuksistaan.



Kuvio 22: Onko kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla riittävästi tietoa oikeuksistaan?

Kuviossa 22 on esitelty kysymyksen 11 vastauksia. 29 vastaajasta noin 10 % (N 3) mukaan tietoa on paljon ja lähes 53 % (N 15) arvioi, että kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla on tietoa oikeuksistaan melko paljon. Noin 34 % (N 10) kokee, että tietoa on melko vähän ja noin 3 % (N 1) arvioi, että kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla ei ole riittävästi tietoa oikeuksistaan.

7 Johtopäätökset

7.1 Tulosten tarkastelua

Tämän opinnäytetyön ja siihen liittyvän kyselyn pääasiallisena tarkoituksena oli tutkia vähemmistöjä Kelan asiakkaina asiakaspalvelupäälliköiden näkemyksen mukaan. He arvioivat saamaansa käsitystä vastaamalla kysymyksiin, joiden aihealueet kattoivat kulttuurisiin ja kielellisiin vähemmistöjen kuuluvien asiakkaiden asiakkuutta Kelassa.

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä toimineen kyselyn vastausprosentti ylitti 63 %, joten sen perusteella voi tehdä varovaisia päätelmiä. Korkeampi vas-

tausprosentti olisi ollut toivottavaa. Pienen pettymyksen tuotti myös se, ettei vastauksia tullut kaikilta alueilta, jossa Kelan toimistoja on. Tästä esimerkkinä saamelaiden kotiseutualueet sekä ruotsinkieliset kunnat.

Saaduista vastauksista yli puolet tuli Etelä-Suomen alueelta. Tämä ei lähtökohtaisesti ollut yllättävää, koska lähetetyistä kyselyistä runsaat 43 % meni Etelä-Suomen läänisiin. Yli kolmasosa vastauksista tuli Etelä-Suomen suomenkielisistä ja lähes neljäsosa sen kaksi-tai monikielisistä kunnista. Vähän yli kolmannes vastauksista tuli suomenkielisistä kunnista maan muista lääneistä ja yksi Länsi-Suomen kaksi- tai monikielisestä kunnasta. Vähän yllättävää oli se, ettei muualta Suomesta tulleista vastauksista yksikään tullut kaksi- tai monikielisistä kunnista. Niin ikään vastoin odotuksia yhdestäkään ruotsinkielisestä kunnasta ei tullut vastausta. Syynä tähän saattaa olla osittain se, ettei saatavilla ollut ruotsinkielistä rinnakkaislomaketta. Oli myös ollut toivottavaa, että joitakin vastauksia olisi tullut saamenkielisestä Lapista.

Koska suuri osa kyselylomakkeista lähetettiin Etelä-Suomen läänisiin ei ole yllättävää, että sieltä saapuneissa vastauksissa erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden prosentuaaliseksi osuudeksi arvioitiin keskimäärin 36 %, kun taas muualla Suomessa vähemmistöjen prosentuaaliseksi osuudeksi arvioitiin keskimäärin 10-17 %. Tilastokeskuksen tekemän väestörakennetilaston mukaan joka 10. 25-44-vuotiaasta oli vuoden 2015 lopussa taustaltaan ulkomaalainen ja pääkaupunkiseudun alueella taustaltaan ulkomaalaisia oli jo joka viides (Stat 2016c).

Etelä-Suomen läänissä erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palveleminen koettiin asiakaspalveluhenkilöstön taholta yllättävän kuormittavaksi verrattaessa sitä vähemmistöjen prosentuaaliseen osuuteen. Noin 37 % (N 10) vastaajista Etelä-Suomen läänistä arvioi vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen olevan vain jonkin verran kuormittavampaa, kuin kantasuomalaisten palveleminen. Muista lääneistä vastaajat arvioivat erilaisiin vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen olevan vain vähän kuormittavampaa tai korkeintaan jonkin verran kuormittavampaa kuin kantasuomalaisten palveleminen. Myös Brewis totesi väitöskirjassaan (2008), että viestintäkulttuurien eroavaisuuksista johtuvat virhetulkinnat ja epävarmuuden tunteet ymmärretyksi tulemisesta ovat pääasiallisia stressiä aiheuttavia tekijöitä suomalaisille viranomaisille monikulttuurisissa asiakaskontakteissa. Kommunikoinnin vaikeuksien lisäksi myös käsiteltävien asioiden monimutkaisuus on stressiä lisäävä tekijä. (Brewis 2008,34).

Vaikka tämän kyselyn perusteella ei voida tehdä yksiselitteisiä johtopäätöksiä, tulokset viittaavat siihen, että erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palveleminen olisi vähemmän kuormittavampaa, jos heidän prosentuaalinen osuutensa kaikista asiakkaista on suurempi. Vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palveluksen kuormittavuus on mitä luultavammin enemmän riippuvainen erilaisten tukipalveluiden saatavuudesta.

Tämän opinnäytetyön pääasiain mielenkiinnon kohde koski erilaisten vähemmistöjen asiakkuutta Kelassa. Saatujen vastausten perusteella lähes kaikki jakoivat sen käsityksen, että tarpeettomien yhteentörmäysten syynä olisivat vain harvoin tai eivät koskaan asiakaspalvelijoiden puutteet kulttuurisessa perehtyneisyydessä. Suhteellisen moni oli kuitenkin sitä mieltä, että kulttuurinen perehdytys voisi olla jossain määrin tarpeellista. Myös Hammar-Suutari totesi väitöskirjassaan (2009), että asiakaskohtaamisiin voi liittyä epävarmuutta ja pelkoa kulttuurisen erilaisuuden takia. Lisäksi kulttuurienväliset asiakaskohtaamiset voidaan kokea erityisen kuormittavina, koska huoli työtehtävien hyväksyttävästä suorittamisesta on suuri. Voidakseen vastata työympäristössään vastaan tuleviin haasteisiin, virkailijat tarvitsevat valmiuksiensa kehittämiseen tähtäävää toimintaa. (Hammar-Suutari 2009, 28-29.)

Kyselyn perusteella voisi olla perusteltua, että välittömässä asiakaspalvelutyössä olevat Kelan työntekijät saisivat monikulttuurista perehdytystä.

Enemmistö vastaajista oli myös sitä mieltä, että asiakaspalvelijoilla on riittävät edellytykset palvella kielellisiä vähemmistöjä. Vain pieni osa oli sitä mieltä, että edellytyksiä ei ole. Myös Hammar-Suutarin väitöskirjan tiimoilta tehdyissä haastatteluissa tuli ilmi, että asiakaspalvelijoiden ja erilaisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden välisten kohtaamisten hankaloittavat asiat liittyivät mm. kieleen ja kielelliseen ymmärtämiseen.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi

Tämän opinnäytetyön validiteetin voisi arvioida melko hyväksi, koska valittu kohderyhmä ja kysymykset tutkimusongelman selvittämiseksi valittiin oikein. Myös opinnäytetyön tutkimusosion reliiäbelius voitaisiin arvioida melko hyväksi, koska saadut mittaustulokset on toistettavissa eivätkä saadut tulokset ole sattumanvaraisia. Kysymykset olivat yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä. (Hiltunen 2009, 3-11.)

Opinnäytetyön validiteettia ja reliabiliteettia on pyritty pitämään yllä käyttämällä mahdollisimman tuoretta ja aiheen kannalta oleellista sekä aiheeseen liittyvää lähteaineistoa. Luotettavuuden kannalta myös itsearviointi on ollut tärkeää. Luotettavuuden kannalta merkittävä seikka on työelämän ohjaajilta Kelan tutkimusryhmästä saatu kriittinen palaute koko prosessin ajan. Työn luotettavuutta on lisännyt myös se, että kyselyn vastausprosentti oli lopulta yli 63 %.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on erittäin tärkeää, että tutkimusryhmän valintaan on kiinnitetty huomiota ja tutkimuskysymykset on muotoiltu hyvin eivätkä ole harhaanjohtavia. Opinnäytetyön tekijä on pyrkinyt olemaan itsekriittinen ja siten viimeistään analysointivaiheessa yrittänyt huomioida muotoilussa ja kysymyksenasettelussa tapahtuneet virheet ja jättänyt ne lähes huomiotta tai vähemmälle huomiolle.

Lähteet

- Brewis, K. 2008. kulttuurienvälisen viestinnän väitöskirja. Stress in the multi-ethnic customer contacts of the Finnish civil servants. Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals. Jyväskylän humanistinen tiedekunta. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Hammar-Suutari, S. 2009, Asiakkaana erilaisuus: kulttuurien välisen viranomaistoinnin etnografia. Joensuun yliopisto, Karjalan tutkimuslaitos: Yliopistopaino.
- Johansson, M. & Pyykkö, R. 2005. Monikielinen Eurooppa: kielipolitiikkaa ja käytäntöä. Helsinki: Gaudeamus.
- Mannila, S., Castaneda, A. E. & Jasinskaja-Lahti, I. 2012. Terveystieteiden laitoksen raportteja 61/ 2012. Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi: Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kempainen, E. 2008. Kohti esteettöntä yhteiskuntaa: yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämiseksi. Stakesin julkaisuja. Helsinki: Valopaino.
- Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Tallinna: Tietosanoma, AS Pakett.
- Paananen, S. 2005. Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus, Edita Prima.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi, Tampere: Tammerpaino.
- Saari, J. & Yeung, A. B. 2007. Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus.
- Salmi, E. & Laakso, M. 2005. Maahan lämpimään: Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen liitto, Libris.
- Saukkonen, P. 2007. Poliittikka monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Helsinki: WSOY.
- Tanner, A. 2008. Poliisi ja maahanmuuttajat: kohti kotoutumista edistävää vuorovaikutusta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Valkonen, S. 2009. Poliittinen saamelaisuus. Tampere: Vastapaino.
- Wrede, S. & Nordberg, C. 2010. Vieraita työssä: työelämän etnistyvä eriarvoisuus. Helsinki: Palmenia, University Press.

Sähköiset lähteet

- Agon. 2015. Viitattu 3.8.2016. <http://agon.fi/article/utsjoella-tarvitaan-tukitoimia-saamen-kielen-aseman-sailyttamiseksi/>
- Eduskunta. 2016. Viitattu 28.7.2016. https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/perheenyhdistamisen-edellytysten-tiukentaminen.aspx

- Eläketurvan historiaa. 2015. Viitattu 7.7.2015. http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2712_573_300_2882_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/sis%C3%A4lt%C3%B6sivut/el%C3%A4kej%C3%A4rjestelm%C3%A4t/liitetiedostot/kontio_el%C3%A4keturvan_historia.pdf
- Hallintolaki 6.6.2003/434. Viitattu 21.7.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>
- Hedman, H. 2009. Viitattu 2.9.2015. http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk8/Suomen_romanikieli.pdf
- Heikkilä, T. 2014. Viitattu 3.1.2017. Tilastollinen tutkimus. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Hiltunen, L. 2009. Viitattu 29.1.2017. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf
- Infopankki. 2014. Viitattu 3.8.2015. <http://www.infopankki.fi/fi/tietoa-suomesta/perustietoa-suomesta/kulttuurit-ja-uskonnot-suomessa>
- Jyu. 2008. Viitattu 11.10.2015. <https://www.jyu.fi/ajankohtaista/arkisto/2008/09/tiedote-2008-09-18-09-22-20-765451>
- Kela. 2012. Viitattu 31.7.2015. http://www.kela.fi/tulkkaus?redirect=http%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Ftulkkaus%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_groupId%3D10180%26_3_keywords%3Dtulkkaus%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26_3_redirect%3D%252Ftulkkaus
- Kelan tuet ja palvelut. 2012. Viitattu 9.7.2015. <http://www.kela.fi/tuet-ja-palvelut>
- Kelan historia. 2013. Viitattu 7.7.2015. <http://www.kela.fi/historia>
- Kelan etuudet päihinänkuoressa- opas asiantuntijoille. Viitattu 8.7.2015. http://www.kela.fi/documents/10180/578772/Kelan_etuudet_pahkinankuoressa2013_nettti.pdf/0de16b5e-4b73-47ee-9b00-6a18c9e18f9e
- Kelan kuntoutus. 2015. Viitattu 10.7.2015. <http://www.kela.fi/kuntoutus>
- Kelan sosiaaliset tuet maahanmuuttajalle. 2015. Viitattu 16.7.2015. <http://www.kela.fi/muutto-suomeen>
- Kela. 2015. Viitattu 17.8.2015. <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>
- Kielikello 4/ 94. Viitattu 2.9.2015. <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=229>
- Kielikello 1/ 14. Viitattu 24.7.2015. <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2686>
- Kielilaki 6.6.2003/423a. Viitattu 21.7.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- Kielilaki 6.6.2003/423b. Viitattu 2.8.2015. http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/esitteet/kielilaki/esitteen_tulostus.html

- Kotimaisten kielten keskus. 2015. Viitattu 15.7.2015. <http://www.kotus.fi/kielietieto/kielet>
- Kotimaisten kielten keskus. 2016a. Viitattu 29.2.2016. <http://www.kotus.fi/kielietieto/kielet/suomi>
- Kotimaisten kielten keskus. 2016b. Viitattu 29.2.2016. <http://www.kotus.fi/kielietieto/kielet>
- Kotimaisten kielten keskus. 2016c. Viitattu 29.2.2016. http://www.kotus.fi/kielietieto/kielet/suomen_viittomakielet
- Kotimaisten kielten keskus. 2016d. Viitattu 29.2.2016. <http://www.kotus.fi/kielietieto/kielet/saame>
- Kuulokynnys. 2015. Kuuloliitto ry. Viitattu 29.7.2015. <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkauspalvelut/>
- Kyttä, M. Kyselylomake. Viitattu 26.1.2017. http://maa.aalto.fi/fi/midcom-serveattachmentguid-1e4c412ed7fda28c41211e4a9f76d5ade012ed92ed9/4_kyselylomake.pdf
- Maahanmuuttovirasto. 2014. Viitattu 11.7.2015. http://www.migri.fi/download/57700_2014_tilastograafit.pdf?1a59588d0189d288
- Maahanmuuttovirasto. 2015a. Viitattu 12.7.2015. http://www.migri.fi/tietoa_muualla/ey-oleskelulupa/luvan_peruuttaminen_ja_raukeaminen
- Maahanmuuttovirasto. 2015b. Viitattu 12.7.2015. http://www.migri.fi/perheenjasenen_luokse_suomeen/toimeentuloedellytys
- Maahanmuuttovirasto. 2015c. Viitattu 12.7.2015. http://www.migri.fi/tietoa_muualla/jatkoluvat
- Maahanmuuttovirasto. 2015d. Viitattu 12.7.2015. http://www.migri.fi/suomen_kansalaisuus/kansalaisuuden_hakeminen/edellytykset/kielitaito
- Maahanmuuttovirasto. 2015e. Viitattu 12.7.2015. http://www.migri.fi/suomen_kansalaisuus/kansalaisuuden_hakeminen/edellytykset/kielitaito/poikkeaminen_kielitaitoedellytyksesta
- Maahanmuuttovirasto. 2016a. Viitattu 28.7.2016. http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/vuonna_2015_myonnettiin_hieman_yli_20_000_oleskelulupaa_uusia_suomen_kansalaisia_reilut_8_000_64998
- Maahanmuuttovirasto. 2016b. Viitattu 6.8.2016. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely/tutkimatta_jattaminen
- Maahanmuuttoviraston tilastograafi. 2015. Viitattu 31.7.2016. http://www.migri.fi/download/64996_Tilastograafit_2015_valmis.pdf?f16571bcde6cd388
- Mamia T. 5/2005. SPSS -alkeisopas: Statistical Package for Social Sciences. Viitattu 2.1.2017. http://groups.jyu.fi/sporticus/lahteet/LAHDE24_spss

- Oikeusministeriö. 2014. Viitattu 1.3.2016. http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1392988540383/Files/OMSO_11_2014_Romankieli_48_s.pdf
- Oikeusministeriö. 2015. Viitattu 21.7.2015. <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/esitteet/kielillisetoikeudet/asiointiviranomaisessa.html>
- Ouka. 2007. Vast vastensa- opas romanien kanssa työskenteleville sosiaalialan ammattilaisille. Viitattu 29.8.2015. Euroopan sosiaalirahaston projekti: Oulun kaupungin sosiaalisen ja taloudellisen tuen tulosityksikkö. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=739f9761-e0f7-4758-bfe5-406364fa688c&groupId=68015
- Saamen kielilaki 15.12.2003/1086. Viitattu 11.8.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20031086>
- Sakasti evl. 2005. Viitattu 20.3.2015. Romanit ja kirkko: opas seurakuntien työntekijöille ja luottamushenkilöille. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2005:2. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/00BEE09E77212374C2257712003C6BCD/\\$FILE/Opas%20A5.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/00BEE09E77212374C2257712003C6BCD/$FILE/Opas%20A5.pdf)
- Samediggi. 2014a. Viitattu 10.8.2015. http://www.samediggi.fi/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=105&Itemid=167
- Samediggi. 2014b. Viitattu 10.8.2015. http://www.samediggi.fi/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=78&Itemid=193
- Samediggi. 2014c. Viitattu 11.8.2015. http://www.samediggi.fi/images/stories/videosivusto/kartat/kartta_saamenkielet_iso.jpg
- Seurakuntalainen 17.4.2015. Viitattu 4.8.2015. <http://www.seurakuntalainen.fi/uutiset/muslimien-saavuttaminen-suomessa-helpottuu-hiljalleen/>
- Sosiaaliturvasopimukset. 2015. Viitattu 16.7.2015. http://www.kela.fi/yleiset-periaatteet_sosiaaliturvasopimukset
- Stat. 2016a. Viitattu 3.8.2016. http://www.stat.fi/til/vaerak/2015/vaerak_2015_2016-04-01_tau_002_fi.html
- Stat. 2016b. Viitattu 3.8.2016. http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/055_vaerak_tau_124.px/table/table-ViewLayout1/?rxid=a32cc2f7-c901-4a70-b429-f11f4f5cc1c6
- Stat. 2016c. Viitattu 29.1.2017. <http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/index.html>
- Suomen kansalaisuuslaki 16.6.2003/359. Viitattu 10.8.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030359>
- Suomi. 2015. Viitattu 31.7.2015. https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/laki_ja_oikeusturva/oikeusturva/syrjinta/index.html
- Syrjä, H. & Valtakari, M. 2008. Romanien pitkä matka työn markkinoille- Tutkimus romanien työmarkkinoille sijoittumisen edistämisestä. Viitattu 29.8.2015. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 22/2008. http://www.tem.fi/files/20018/TEM-Jul_22_2008_tyo_ja_yrittajyys.pdf
- Tem. 2010. Viitattu 3.8.2015. Työperusteisen maahanmuuton sanasto. Mikkeli: Elykeskus.. http://www.tem.fi/files/33649/Tyoperusteisen_maahanmuuton_sanasto.pdf

Thl. 2014a. Viitattu 29.7.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/vahemmistot/vammaisuus>

Thl. 2014b. Viitattu 20.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/terveys-ja-hyvinvointi/lasten-nuorten-ja-perheiden-terveys/romaniperheiden-kohtaaminen>

Thl. 2015a. Viitattu 4.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/romanit/sosiaali-ja-terveyspalvelut>

Thl. 2015b. Viitattu 19.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat>

Thl. 2015c. Viitattu 17.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/maahanmuuttajat>

Thl. 2015d. Viitattu 19.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/saamelaiset>

Thl. 2015e. Viitattu 20.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/romanit>

Thl. 2015f. Viitattu 20.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/romanit/romanipoliittinen-ohjelma>

Thl. 2015g. Viitattu 26.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/vahemmistot>

Tilastokeskus. 2014a. Viitattu 21.7.2015. https://www.stat.fi/til/vamuu/2014/03/vamuu_2014_03_2014-04-24_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2016. Viitattu 2.8.2016.

http://www.stat.fi/til/vaerak/2015/vaerak_2015_2016-04-01_tie_001_fi.html
Valtioneuvoston periaatepäätös romanipolitiikan linjauksiksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010: 16. Viitattu 17.8.2015. http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/112514/Jul_1016_romanipolitiikan_verkko.pdf?sequence=1

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 3.1.2017. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. Viitattu 13.8.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuuslaki>

Yle 26.11.2009. Viitattu 3.8.2015. http://yle.fi/uutiset/karjalan_kieli_sai_virallisen_aseman/593550

Muut lähteet

Partanen. J. 2016. Hallinto- ja toimitilayksikön suunnittelijan sähköpostiviesti 5.2.2016. Kansaneläkelaitos.

Kuviot

Kuvio 1: Työn tarkoitus ja tavoitteet

Kuvio 2: Turvapaikkapäätösten jakaantuminen kansalaisuuksittain vuonna 2015

Kuvio 3: Kolme suurinta vieraskielisten ryhmää Suomessa vuoden 2015 lopussa

Kuvio 4: Sähköinen kysely 22.2- 9.3.2016

Kuvio 5: Toimipisteen sijainti

Kuvio 6: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti ja toimipiste sijaitsee

Kuvio 7: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti ja kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Kuvio 8: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti ja miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan

Kuvio 9: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti ja tarvitsevatko asiakaspalvelijat lisää perehdytystä kulttuurisissa asioissa

Kuvio 10: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti ja onko kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla riittävästi tietoa oikeuksistaan

Kuvio 11: Toimipiste sijaitsee

Kuvio 12: Ristiintaulukointi toimipiste sijaitsee ja onko asiakaspalveluhenkilöstöllä vastaajien näkemyksen mukaan riittävät edellytykset kielellisten vähemmistöjen palvelemiseksi

Kuvio 13: Kuinka suuri osa (%) asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Kuvio 14: Ristiintaulukointi kuinka suuri osa (%) asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään ja miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden palvelun verrattuna kantasuomalaisiin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseen

Kuvio 15: Ovatko asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin

Kuvio 16: Tarvitsevatko asiakaspalvelijat lisäperehdytystä kulttuurisissa asioissa

Kuvio 17: Ristiintaulukointi ovatko asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin ja tarvitsevatko asiakaspalvelijat lisäperehdytystä kulttuurisissa asioissa

Kuvio 18: Onko Kelan asiakaspalvelijoilla riittävät edellytykset kielellisten vähemmistöjen palvelemiseksi

Kuvio 19: Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöryhmiin kuuluvien asiakkaiden palvelun kantasuomalaisiin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseen verrattuna

Kuvio 20: Kuinka suuri (%) osa vähemmistöihin kuuluvista asiakkaistanne erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa

Kuvio 21: Mihin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaidenne mahdolliset asiointiongelmat pääasiassa liittyvät

Kuvio 22: Onko kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla riittävästi tietoa oikeuksistaan

Taulukot

Taulukko 1: Toimipisteen sijainti

Taulukko 2: Sijaitseeko toimipisteenne

Taulukko 3: Kiinnitetäänkö asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun huomiota toimistossanne

Taulukko 4: Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Taulukko 5: Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan

Taulukko 6: Kuinka suuri osa vähemmistöihin kuuluvista asiakkaistanne on erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa

Taulukko 7: Mihin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmät näkemyksenne mukaan pääasiassa liittyvät

Taulukko 8: Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä

Taulukko 9: Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi

Taulukko 10: Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan

Taulukko 11: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Toimipiste sijaitsee

Taulukko 12: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Taulukko 13: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan

Taulukko 14: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä

Taulukko 15: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan

Taulukko 16: Ristiintaulukointi toimipiste sijaitsee * Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi

Taulukko 17: Ristiintaulukointi toimipiste sijaitsee * Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan

Taulukko 18: Ristiintaulukointi toimipiste sijaitsee * Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Taulukko 19: Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään * Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan

Taulukko 20: Ristiintaulukointi ovatko asiakaspalvelijoiden puutteelliset tiedot kulttuurisissa asioissa syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin * Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytys

Liite 1: Kyselylomake

Kysely Kansaneläkelaitoksen asiakaspalveluyksiköiden ryhmäpäälliköille:

Vähemmistöt Kelan asiakkaina:

Olen ammattikorkeakoulu Laurean opiskelija Lohjalta. Teen opinnäytettä vähemmistöön kuuluvien ihmisten asiakaskontakteista Kelassa. Vähemmistöillä tarkoitetaan tässä yhteydessä esim. maahanmuuttajia, saamenkielisiä ja viittomankielisiä sekä etnisiä vähemmistöjä, kuten romaneja.

Valitse jokaisen kysymyksen kohdalla se vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa asiakaspalveluhenkilöstön kautta saamaasi näkemystä.

Useimpien kysymysten yhteydessä on tarkennuksia tai lisäohjeistusta, jolloin kysymyksen vieressä on oranssi kysymysmerkki, jonka päälle menemällä ohjeteksti avautuu.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia. Kyselyyn osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

1.Toimipisteen sijainti

Etelä-Suomi

Länsi-Suomi

Itä-Suomi

Keski-Suomi

Pohjois-Suomi

Lisäkysymys niille, jotka ilmoittivat toimipisteensä sijaitsevan Pohjois-Suomen alueella: Sijaitseeko toimipisteenne saamelaisten kotiseutualueella?

Kyllä

Ei

2. Sijaitseeko toimipisteenne

Suomenkielisessä kunnassa

Ruotsinkielisessä kunnassa

Kaksi- tai monikielisessä kunnassa

Lisätieto vastaajalle: Suomen kielilain mukaan kunta on kaksikielinen, jos sen kielellinen vähemmistö kattaa vähintään 3000 henkeä tai vastaavasti 8 % kunnan väkiluvusta tai mikäli valtioneuvosto on jonkin kunnan valtuuston esityksestä päättänyt julistaa sen kaksikieliseksi.

3. Kiinnitetäänkö asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun huomiota toimistossanne:

Liikaa

Sopivasti

Liian vähän

Lisätieto vastaajalle: Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ovat sukupuolesta, iästä, etnisestä tai kansallisesta alkuperästä, kansallisuudesta, kielestä, uskonnosta tai vakaumuksesta, mielipiteestä, vammasta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä riippumatta samanarvoisia keskenään.

4. Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään? Voit ilmoittaa näiden asiakkaiden arvioidun osuuden prosentteina.

Lisätieto vastaajalle: Vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla tarkoitetaan tässä tapauksessa esimerkiksi maahanmuuttajia, saamen- ja viittomankielisiä sekä Suomen romaneja. Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan?

5. Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan?

Heidän palveleminen ei ole kuormittavampaa, kuin muidenkaan asiakkaiden palveleminen
Heidän palvelemisensa on vain vähän kuormittavampaa, kuin muiden asiakkaiden palveleminen

Heidän palvelemisensa on jonkin verran kuormittavampaa, kuin muiden asiakkaiden palveleminen

Heidän palvelemisensa on paljon kuormittavampaa, kuin muiden asiakkaiden palveleminen

6. Kuinka suuri osa vähemmistöihin kuuluvista asiakkaistanne on erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa? Voit ilmoittaa näiden asiakkaiden arvioidun osuuden prosentteina.

Lisätieto vastaajalle: Erityisellä tuella tarkoitetaan tässä tapauksessa kielellistä tulkkausta, kulttuuritulkintarjoamaa asiointiapua tai ”ylimääräisen” ohjauksen antamista jne.

7. Mihin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmat näkemyksenne mukaan pääasiassa liittyvät?

Kommunikointiongelmiin

Kulttuurisiin erilaisuuksiin

Molempiin

Lisätieto vastaajalle: Kulttuurisilla erilaisuuksilla tarkoitetaan tässä tapauksessa sellaisia kulttuurisia eroavaisuuksia, jotka saattavat vaikeuttaa asiakaspalvelutilanteita (esimerkiksi erilaiset aika- ja naiskäsitteet).

8. Ovatko asiakaspalvelijoiden puutteet kulttuurisessa perehtyneisyydessä teidän näkemyksenne mukaan syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin?

Eivät ole

Melko harvoin

Melko usein

Usein

Lisätieto vastaajalle: Tarpeettomilla yhteentörmäyksillä tarkoitetaan tässä tapauksessa sellaisia konfliktitilanteita, joita saattaa syntyä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille erilaisten väärinkäsitysten ja -ymmärrysten seurauksena. Ns. tarpeettomien konfliktitilanteiden taustalla saattavat olla myös asiakkaan aikaisemmat negatiiviset asiakaspalvelukokemukset, jolloin hän on tuntenut tullessa väärinkohdeksi tai -ymmärretyksi.

9. Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä?

Kyllä. Erittäin paljon

Jossain määrin, kyllä

Eivät merkittävästi

Eivät

Lisätieto vastaajalle: Kulttuurista perehdytystä antava henkilö voi olla toisesta kulttuurista. Kulttuuri-tulkkauksen avulla ymmärrys vieraita kulttuureja kohtaan saattaa lisääntyä. Kulttuuritulkkaus saattaa olla myös kielellistä tulkausta ja asioiden selventämistä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä sekä asiointiapua.

10. Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi?

Ei ole

Melko hyvät edellytykset

Hyvät edellytykset

Lisätieto vastaajalle: Riittävillä edellytyksillä tarkoitetaan tässä tapauksessa äidinkielen (suomi/ ruotsi) kiitettävää osaamista ja toisen kotimaisen kielen kiitettävää osaamista. Riittävillä edellytyksillä tarkoi-tetaan tässä tapauksessa myös saamenkielentaitoa saamelaisten kotiseutualueella.

11. Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan?

Ei ole

Melko vähän

Melko paljon

Paljon

Lisätieto vastaajalle: Onko suullinen ja kirjallinen tiedottaminen Kelan toimipisteissä erityisesti kielelli-sille vähemmistöille tarjolla olevista mahdollisuuksista riittävä?

Kiitos osallistumisestasi kyselyyn! Antamasi vastaukset ovat täysin luottamuksellisia.

Liite 2: Frequency Table

Statistics**Toimipisteen sijainti**

N	Valid	29
	Missing	0

Toimipisteen sijainti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Etelä- Suomi	17	58,6	58,6	58,6
	Itä- Suomi	3	10,3	10,3	68,9
	Keski- Suomi	1	3,5	3,5	72,4
	Länsi- Suomi	3	10,3	10,3	82,7
	Pohjois- Suomi	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Taulukko 1: Toimipisteen sijainti

Statistics**Sijaitseeko toimipisteenne**

N	Valid	29
	Missing	0

Sijaitseeko toimipisteenne

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kaksi- tai monikielinen	8	27,6	27,6	27,6
	Suomenkielinen	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Taulukko 2: Sijaitseeko toimipisteenne

Statistics

Kiinnitetäänkö asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun huomiota toimistossanne:

N	Valid	29
	Missing	0

Kiinnitetäänkö asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun huomiota toimistossanne:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Riittävästi	29	100,0	100,0	100,0

Taulukko 3: Kiinnitetäänkö asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun huomiota toimistossanne

Statistics

Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään?

N	Valid	26
	Missing	3

Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5 %	2	6,9	7,7	7,7
	10 %	7	24,1	26,9	34,6
	15 %	2	6,9	7,7	42,3
	20 %	4	13,8	15,4	57,7
	25 %	1	3,4	3,8	61,5
	30 %	3	10,3	11,5	73,1
	35 %	1	3,4	3,8	76,9
	40 %	2	6,9	7,7	84,6
	50 %	1	3,4	3,8	88,5
	60 %	1	3,4	3,8	92,3
	70 %	2	6,9	7,7	100,0
	Total	26	89,7	100,0	
Missing	System	3	10,3		
Total		29	100,0		

Taulukko 4: Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Statistics

Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan?

N	Valid	27
	Missing	2

Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Samanlaista	3	11,1	11,1	11,1
Lähes samanlaista	6	22,2	22,2	33,3
Jonkin verran kuormittavampaa	16	59,3	59,3	92,6
Paljon kuormittavampaa	2	7,41	7,41	100,0
Total	27	93,10	100,0	
Missing System	2	7,41		
Total	29	100,0		

Taulukko 5: Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan

Statistics

Kuinka suuri osa vähemmistöihin kuuluvista asiakkaistanne on erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa?

N	Valid	25
	Missing	4

Kuinka suuri osa vähemmistöihin kuuluvista asiakkaistanne on erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 %	2	6,9	8,0	8,0
	2 %	1	3,4	4,0	12,0
	5 %	4	13,8	16,0	28,0
	8 %	1	3,4	4,0	32,0
	10 %	3	10,3	12,0	44,0
	12 %	1	3,4	4,0	48,0
	15 %	3	10,3	12,0	60,0
	25 %	1	3,4	4,0	64,0
	30 %	3	10,3	12,0	76,0
	50 %	4	13,8	16,0	92,0
	70 %	2	6,9	8,0	100,0
	Total		25	86,2	100,0
Missing	System	4	13,8		
Total		29	100,0		

Taulukko 6: Kuinka suuri osa vähemmistöihin kuuluvista asiakkaistanne on erityisen tuen tarpeessa asioidessaan Kelassa

Statistics

Mihin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmat näkemyksenne mukaan pääasiassa liittyvät?

N	Valid	29
	Missing	0

Mihin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmat näkemyksenne mukaan pääasiassa liittyvät?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kommunikointivaikeuksiin	17	58,6	58,6	58,6
	Kulttuurisiin "erilaisuuksiin"	1	3,4	3,4	62,1
	Molempiin	10	34,5	34,5	96,6
	Valitse	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Taulukko 7: Mihin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden mahdolliset asiointiongelmat näkemyksenne mukaan pääasiassa liittyvät

Statistics

Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä?

N	Valid	29
	Missing	0

Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuuri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Eivät merkittävästi.	15	51,7	51,7	51,7
	Eivät.	4	13,8	13,8	65,5
	Jossain määrin, kyllä.	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Taulukko 8: Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä

Statistics

Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi?

N	Valid	29
	Missing	0

Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei ole.	5	17,2	17,2	17,2
	Hyvät.	7	24,1	24,1	41,4
	Melko hyvät.	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Taulukko 9: Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi

Statistics

Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan?

N	Valid	29
	Missing	0

Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei ole.	1	3,4	3,4	3,4
	Melko hyvin.	15	51,7	51,7	55,2
	Melko vähän.	10	34,5	34,5	89,7
	On.	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Taulukko 10: Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan

Toimipisteen sijainti * Toimipiste sijaitsee: Crosstabulation

Count

		Toimipiste sijaitsee			
		Kaksi- tai monikielinen	Ruotsinkielinen	Suomenkielinen	Total
Toimipisteen sijainti	Etelä- Suomi	7	0	10	17
	Itä- Suomi	0	0	3	3
	Keski- Suomi	0	0	1	1
	Länsi- Suomi	1	0	2	3
	Pohjois- Suomi	0	0	5	5
Total		8	0	21	29

Taulukko 11: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Toimipiste sijaitsee

Toimipisteen sijainti * Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään? Crosstabulation

Count

		Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään?											Total (%)
		5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	50%	60%	70%	
Toimipisteen sijainti	Etelä- Suomi	0	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	15
	Itä- Suomi	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	Keski- Suomi	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Länsi- Suomi	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	Pohjois- Suomi	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Total		2	7	2	4	1	3	1	2	1	1	2	26

Taulukko 12: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Toimipisteen sijainti * Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan? Crosstabulation

Count

		Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan?				
		Samanlaista	Lähes samanlaista	Jonkin verran kuormittavampaa	Paljon kuormittavampaa	Total
Toimipisteen sijainti	Etelä- Suomi	2	3	10	1	16
	Itä- Suomi	0	1	2	0	3
	Keski- Suomi	0	0	0	1	1
	Länsi- Suomi	1	1	1	0	3
	Pohjois- Suomi	0	1	3	0	4
Total		3	6	16	2	27

Taulukko 13: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamane käsityksen mukaan

Toimipisteen sijainti * Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä? Crosstabulation

Count

		Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä?			Total
		Eivät	Eivät merkittävästi	Jossain määrin, kyllä.	
Toimipisteen sijainti	Etelä- Suomi	2	7	8	17
	Itä- Suomi	1	1	1	3
	Keski- Suomi	0	1	0	1
	Länsi- Suomi	0	3	0	3
	Pohjois- Suomi	1	3	1	5
Total		4	15	10	29

Taulukko 14: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä

Toimipisteen sijainti * Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan? Crosstabulation

Count

		Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan?				Total
		Ei ole.	Melko paljon.	Melko vähän.	On.	
Toimipisteen sijainti	Etelä- Suomi	1	8	7	1	17
	Itä- Suomi	0	2	0	1	3
	Keski- Suomi	0	1	0	0	1
	Länsi- Suomi	0	2	0	1	3
	Pohjois- Suomi	0	2	3	0	5
Total		1	15	10	3	29

Taulukko 15: Ristiintaulukointi toimipisteen sijainti * Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan

Toimipiste sijaitsee * Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi? Crosstabulation

Count

		Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi?			Total
		Ei ole	Edellytykset melko hyvät	On	
Toimipiste sijaitsee	Kaksi- tai monikielinen	1	3	4	8
	Suomenkielinen	4	14	3	21
Total		5	17	7	29

Taulukko 16: Ristiintaulukointi toimipiste sijaitsee * Onko toimistonne asiakaspalvelijoilla teidän näkemyksenne mukaan riittävät edellytykset kielellisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemiseksi

Toimipiste sijaitsee* Onko kielellisiin vähemmistöihin kuuluvilla asiakkailla riittävästi tietoa oikeuksistaan? Crosstabulation

Count

		Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan?				Total
		Ei ole.	Melko hyvin.	Melko vähän.	On.	
Sijaitseeko toimipisteenne	Kaksi- tai monikielinen	1	3	3	1	8
	Suomenkielinen	0	12	7	2	21
Total		1	15	10	3	29

Taulukko 17: Ristiintaulukointi toimipiste sijaitsee * Onko kielelliseen vähemmistöön kuuluvilla asiakkailla saamanne käsityksen mukaan riittävästi tietoa oikeuksistaan

Toimipiste sijaitsee * Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään? Crosstabulation

Count

		Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään?											Total
		5	10	15	20	25	30	35	40	50	60	70	
Sijaitseeko toimipisteenne	Kaksi- tai monikielinen	0	0	0	1	0	2	1	1	1	0	1	7
	Suomenkielinen	2	7	2	3	1	1	0	1	0	1	1	19
Total		2	7	2	4	1	3	1	2	1	1	2	26

Taulukko 18: Ristiintaulukointi toimipiste sijaitsee* Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään

Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään * Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan? Crosstabulation

Count

		Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan?				Total
		Samanlaista	Lähes samanlaista	Jonkin verran kuormittavampaa	Paljon kuormittavampaa	
Kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään?	5%	0	1	1	0	2
	10%	0	2	4	1	7
	15%	0	1	0	1	2
	20%	1	1	2	0	4
	25%	0	0	1	0	1
	30%	0	0	3	0	3
	35%	1	0	0	0	1
	40%	1	0	1	0	2
	50%	0	0	0	0	0
	60%	0	0	1	0	1
70%	0	1	1	0	2	
Total		3	6	14	2	25

Taulukko 19: Ristiintaulukointi kuinka suuri osa asiakkaistanne kuuluu johonkin vähemmistöryhmään * Miten asiakaspalveluhenkilöstö kokee vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisen saamanne käsityksen mukaan

Ovatko asiakaspalvelijoiden puutteet kulttuurisessa perehtyneisyydessä teidän näkemyksenne mukaan syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin? * Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä? Crosstabulation

Count

Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä

		Eivät	Eivät merkittävästi	Jossain määrin, kyllä	Total
Ovatko asiakaspalvelijoiden puutteet kulttuurisessa perehtyneisyydessä teidän näkemyksenne mukaan syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin?	Eivät ole.	4	8	1	13
	Melko harvoin.	0	7	8	15
	Melko usein.	0	0	1	1
Total		4	15	10	30

Taulukko 20: Ristiintaulukointi ovatko asiakaspalvelijoiden puutteet kulttuurisessa perehtyneisyydessä teidän näkemyksenne mukaan syynä tarpeettomiin yhteentörmäyksiin * Tarvitsevatko vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kanssa asioivat asiakaspalvelijat näkemyksenne mukaan lisää kulttuurista perehdytystä