

POLARIS KIELIPALVELUT OY:N TOIMINNANOHJAUS-
JÄRJESTELMÄ TILAAJIEN JA TULKKIEN
NÄKÖKULMASTA

Tawar Mosawipooryaganeh
Opinnäytetyö, kevät 2018
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Asioimistulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Mosawipooryaganeh, Tawar. Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä tulkkien ja tilaajien näkökulmasta. Kevät 2018, 68 s., 4 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Polaris Kielipalvelut Oy:n tilaajien ja tulkkien kokemuksia yrityksen uudesta toiminnanohjausjärjestelmästä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset koskivat uuden järjestelmän toimintaa ja havaittuja ongelmia tulkkauksen tilaajien ja tulkkien näkökulmasta.

Aineistoa kerättiin kahdella eri kyselylomakkeella, jotka oli suunniteltu tilaajien ja tulkkien erilaisia käyttöliittymiä ajatellen. Aineiston keruu tapahtui internetissä Webropol-työkalulla, jonka avulla myös vastaukset analysoitiin. Kyselyihin vastasi 68 tilaajaa ja 42 tulkkia. Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimusmenetelmiä.

Tuloksista käy ilmi, että tilaajat ja tulkit ovat tyytyväisiä Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmään ja sen eri toimintoihin kuten kalenteriin, tilaamiseen ja tiedusteluihin vastaamiseen. Vastaajat ilmoittivat muutaman kehittämistarpeen, jotka liittyivät tulkkien kohdalla kalenteriin toimintaan, ja tilaajien kohdalla tulkkauksen ajankohdan asettamiseen. Vastaajilta tuli myös joitakin ehdotuksia, joita voi hyödyntää kyseisen toiminnanohjausjärjestelmän jatkokehityksessä. Esi-tetyt ehdotukset ja ongelmakohdat eivät vaikuttaneet merkittävästi yleiseen tyytyväisyyteen.

Polaris Kielipalvelut Oy:n uusi toiminnanohjausjärjestelmä on selvästikin helpottanut toimistontyötekijöiden lisäksi tilaajien ja tulkkienkin työtä. Toimiva ja helpokäyttöinen toiminnanohjausjärjestelmä on mahdollistanut sujuvan yhteistyön yrityksen, tilaajien ja tulkkien välillä. Hyvä järjestelmä palvelee kaikkien osapuolten (tilaaja, tulkkivälitys, tulkki ja asiakkaat) tarpeita ja tekee tulkin tilaamisesta ja välittämisestä tehokasta.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, toiminnanohjausjärjestelmä, tulkkivälitys, tulkkaus, kyselytutkimus, tulkki, tilaaja

ABSTRACT

Mosawipooryaganeh, Tawar. Polaris Language Services Ltd's enterprise resource planning from the point of view of interpreters and customers. Spring 2018. 68 p., 4 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Community Interpreting. Degree title: interpreter

The aim of the thesis was to find out perspectives of Polaris Language Services Ltd's interpreters and customers about the new enterprise resource plan. The main questions of the thesis were about customers of interpreting and interpreters' opinions about ERP's functionality and problems that were noticed.

The material for the thesis was gathered using two different questionnaires which were made for interpreters and customers' user interfaces. The survey was made on the internet using Webropol tool. The answers were analysed using the same tool. 68 customers and 42 interpreters answered the survey. The method of the thesis was quantitative.

The results of the survey show that the interpreters and customers were satisfied with Polaris Language Services Ltd's ERP and its different functions like calendar, ordering and answering queries. The respondents pointed out some demand for developing related to calendar and entering occasions of the interpreting. The respondents also gave some suggestions which can be used for further development of the ERP. The demand for developing which were pointed out didn't affect the general satisfaction.

The new ERP of Polaris Language Services Ltd has clearly simplified the effort of customers and interpreters in addition to office workers' effort. A functioning and handy ERP has made possible fluent cooperation between the company, customers and interpreters. A good plan serves all parties (customer, interpreting agency and interpreter) and makes the ordering and organizing the interpreting effective.

Keywords: customer satisfaction, enterprise resource planning, interpreting agency, interpreting, survey, interpreter

پوختەى لىكۆلىنەو

موسەوى پورەيەگانە، تەوار. سىستەمى بەرئوبەرى و ھەلسووراندى كۆمپانىي خزمەتگوزارىيە زمانەوانىيەكانى پۆلارىس لە روانگەى وەرگىرەكان و كرىارەكان. بەھارى ۲۰۱۸، ۶۸ لاپەرە، ۴ پاشكۆ. زانكۆى زانستە پىشەيەكانى دياكۆنيا، بواری وەرگىرانى زارەكى، وەرگىرى زارەكى.

ئامانجى ئەم لىكۆلىنەو كۆتاييە، روونكرەنەو روانگەى كرىاران و وەرگىرانى كۆمپانىي خزمەتگوزارىيە زمانەوانىيەكانى پۆلارىس لەسەر سىستەمى بەرئوبەرى و ھەلسووراندى تازەى كۆمپانىيەكە بوو. پرسبارە سەرەكەكانى لىكۆلىنەو كۆتاييەكە لەسەر چۆنيەتتى كار كردن و گرتەكانى سىستەمەكە لە روانگەى كرىارەكان و وەرگىرەكانى كۆمپانىيەكە بوون.

زانباريە خاوەكانى لىكۆلىنەو كە لە رىگەى دوو پرسبارنامەو كۆراونەو. پرسبارنامەكان بۆ پىوانى تىروانىيى كرىاران و وەرگىران دارىژرابوون. راپرسىيەكە و شىكارىي پرسبارەكان لەسەر ئىنتەرنىت لە رىگەى ئامرازى ئىلىكترۆنى وىرۆپۆل ئەنجام دران. ۶۸ كرىار و ۴۲ وەرگىر جواى راپرسىيەكانىيان دايەو. لەم لىكۆلىنەو كۆتاييە دا كەلك لە لىكۆلىنەو چەنديەتتى (كوانتىتاتىف) وەرگىرا.

لە ئەنجامەكان دا دەرگەوت كە كرىارەكان و وەرگىرەكانى كۆمپانىي خزمەتگوزارىيە زمانەوانىيەكانى پۆلارىس، لە سىستەمى بەرئوبەرى و ھەلسووراندىكە و تاييەتمەنديەكانى وەك رۆژژمىر، داواكردى وەرگىر و جوايدانەو داواكارىيەكان رازىن. بەشداربووانى لىكۆلىنەو كە باسيان لە ھىندىك گرت كرد كە پەيوەنديدار بە رۆژژمىر و نووسىنى كاتى وەرگىريەكە لە سىستەمەكەدا بوون. بەشداربووان ھىندىك پىشنياريان دا كە دەتوانى بۆ گەشەپىدانى ئەم سىستەمە كەلكيان لى وەرگىرئ. پىشنيار و گرتە باس كراوەكان كاريگەرىي دياريان بۆ سەر رازىبوونى گشتى لە سىستەمەكەدا نە بوو.

سىستەمى بەرئوبەرى و ھەلسووراندى تازەكەى كۆمپانىي خزمەتگوزارىيە زمانەوانىيەكانى پۆلارىس بە روونى جگە لە كارى كارمەندانى ئىدارە، كارى كرىاران و وەرگىرەكانى ئاسانتەر كردووە. لە رىگەى سىستەمىكە كە كاركردن پى ئاسانە و كارايە، ھاوكارىي نىوان كۆمپانىي، كرىارەكان و وەرگىرەكان بە رەوانى دەچىتە پىش. سىستەمىكە باش خزمەتى كرىار، ناوەندى وەرگىران، وەرگىر و بەكار ھىنەرانى وەرگىران دەكات و رىك خستى داواكارىيەكانى وەرگىرى كاريگەرتەر دەكات.

وشە سەرەكەكانى لىكۆلىنەو: رازى بوونى كرىار، سىستەمى بەرئوبەرى و ھەلسووراندى، وەرگىرى، راپرسى، ناوەندى وەرگىران، وەرگىر

SISÄLLYSLUOTTELO

1 JOHDANTO	7
2 TULKKAUS, TULKKI JA TULKKIVÄLITYSTYÖ	9
2.1 Tulkkaus ja tulkki	9
2.2 Tulkkivälitystyö	10
2.3 Polaris Kielipalvelut Oy	12
3 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ JA EXTRANET	13
3.1 Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä	13
3.2 Toiminnanohjausjärjestelmä tilaajille	15
3.3 Toiminnanohjausjärjestelmä tulkeille	16
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	17
4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaamisen merkitys yritykselle	17
4.2 Asiakastyytyväisyystutkimus	18
5 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS	20
5.1 Kysely tiedonkeruumenetelmänä	20
5.2 Kvantitatiivisen tutkimuksen analysointimenetelmät	21
6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY POLARIS KIELIPALVELUT OY:N TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSTÄ	22
6.1 Kyselyjen laadinta ja tutkimuskysymykset	22
6.2 Tilaajien kysely	23
6.3 Tulkkien kysely	24
6.4 Kyselyjen testaaminen ja lähettäminen	24
7 TULOSTEN ESITTELY	26
7.1 Tilaajien kysely	26
7.1.1 Extranetin toiminta yleisesti	28
7.1.2 Tilaaminen ja tilauksien seuranta	32
7.1.3 Kalenteri	35
7.2 Tulkkien kysely	36
7.2.1 Extranetin toiminta yleisesti	37

7.2.2 Tiedusteluihin vastaaminen ja tilausten seuranta	42
7.2.3 Kalenteri.....	45
8 YHTEENVETO JA POHDINTA	48
LÄHTEET	51
LIITTEET	53
LIITE 1: Tilaajien kysely	53
LIITE 2: Tulkkien kysely	60
LIITE 3: Saatekirje tilaajille	67
LIITE 4: Saatekirje tulkeille	68

1 JOHDANTO

Tulkki välitys on korostuva osa tulkkauspalvelua, jonka kautta tilaajat ja ammattitaitoiset tulkit löytävät toisiaan. Tulkki välitystyö alkaa siitä, kun asiakas tilaa tulkkauksen ja päättyy joko siihen, että tulkki välittäjä löytää sopivan tulkin tai ei. Ilman tulkki välityspalvelua tulkkauksen tilaajat joutuisivat itse etsimään sopivat tulkit. Sujuva tulkki välitys luo hyvän pohjan onnistuneelle tulkkauspalvelulle. Tulkki välitystyö on monivaiheinen prosessi, joka vaatii ammattitaitoisia toimijoita ja sopivia työvälineitä. Huolimatta siitä, että tulkki välitystyö on keskeinen prosessi tulkkaus alalla, asioimistulkkauskoulutuksessa sitä ei ole otettu tarpeeksi huomioon. Asioimistulkkauskoulutuksen tähän asti valmistuneissa opinnäytetöissä keskitytään enemmän kentällä tapahtuviin asioihin. Viittomakielen koulutuksen puolella on jonkin verran julkistettu tulkki välitykseen liittyvä opinnäytetöitä. Kirjoittaessani opinnäytetyötäni jouduin pitkään etsimään kirjoitettuja lähteitä siitä, miten tulkki välitystyö yleisesti toteutetaan.

Tulkin kehittymisen kannalta on tärkeää tutustua alalla oleviin välitystekniikkoihin ja käytäntöihin. Tulkkaus alalla työskentelevien tulkkien ja tulkki välittäjien on myös hyvä saada tietoa tilaajien ja muiden tulkkien näkökulmista alalla käytettyjen välineiden ja käytäntöjen suhteen. Teknologiaa käytetään paljon tulkkaus alalla, ja tulkkien on hyvä pitää itsensä ajan tasalla tapahtuvista muutoksista. Tämän lisäksi tulkin on hyvä tietää alan vaatimukset ja tulkkauksen käyttäjien eli tilaajien mielipiteet, jotta voisi menestyä alalla. Uusien ja toimivien keinojen rakentaminen ja käyttöön ottaminen tuo sujuvuutta koko tulkkaus alalle. Tulkkaus välitys on yksi tulkkaus alan keskeisimmistä prosesseista, jonka tuloksena sopivat tulkit ohjataan heitä tarvittaviin paikkoihin. Yksinkertainen ja tehokas tulkki välitys antaa muillekin tulkkaus alan prosesseille hyvät perusteet onnistua.

Olen vuodesta 2014 lähtien työskennellyt aika ajoin Polaris Kielipalvelut Oy:n toimistossa erilaisissa tehtävissä. Kesällä 2017, kun olin Polaris Kielipalvelut Oy:n toimistossa tulkki- ja käännösvälittäjänä, uusi toiminnanohjausjärjestelmä otettiin käyttöön. Minua kiinnosti toiminnanohjausjärjestelmä, joka oli kehitetty nimen-

omaan tulkkauksien välitystä varten. Mielestäni se helpotti paljon toimistotyöntekijöiden kommunikointia tilaajien ja tulkkien kanssa ja lisäksi järjestelmä on sujuvoittanut tilauksien järjestämistä. Olen toiminut tulkkivälittäjänä Polaris Kielipalvelut Oy:ssä jo ennen uuden toiminnanohjausjärjestelmän kehittämistä, siksi tiedän sen olevan hyvin käytännöllinen koordinaattoreiden ja toimistotyöntekijöiden näkökulmasta.

Kesätyöni loppuvaiheilla huomasin, että jotkut tilaajista jatkoivat tulkkauksien tilaamista vanhoilla tavoilla, eli puhelimitse ja sähköpostitse. Kesätyöni päätyttyä halusin tietää, miten uusi järjestelmä on alkanut toimia ja ovatko kaikki tilaajat siirtyneet toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön. Halusin myös tietää, kuinka tyytyväisiä tilaajat ja tulkit ovat uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Ehdotin Polaris Kielipalvelut Oy:n toimitusjohtajalle, että tekisin kyselytutkimuksen saadakseni selville, mitä mieltä tilaajat ja tulkit ovat järjestelmän toimivuudesta. Samalla toisin esille ne kohdat, jotka tilaajien ja tulkkien näkökulmasta vaativat kehitystä. Tyytyväisyyskyselyn vastaajat koostuivat tulkeista ja tilaajista, jotka ovat tulkkivälitysprosessin tärkeimmät osapuolet. Tämä loi mahdollisuuden nostaa esiin tulkkien ja tilaajien mielipiteet tulkkivälitystyöstä, sen onnistumisesta sekä tulkkien ja tilaajien odotukset tulkkivälitystyöltä.

2 TULKKAUS, TULKKI JA TULKKIVÄLITYSTYÖ

Tulkkivälitystyö ja tulkkauksien järjestyminen ovat hyvin tiiviissä yhteydessä toisiinsa. Tässä luvussa käsittelen, mitä tulkkaus ja tulkki tarkoittavat sekä kerron hieman, miten tulkkivälitystyötä hoidetaan. Viimeisessä alaluvussa esittelen yhteistyökumppanini, Polaris Kielipalvelut Oy:tä.

2.1 Tulkkaus ja tulkki

Tulkkaus on puheviestinnän aikana tapahtuvaa puheen toiselle kielelle välittämistä (SKTL. Kääntäminen ja tulkkaus). Isoahti viitaten Royhin (2000, 21) on todennut, että tulkkaus on osa viestintäprosessia, jota tarvitaan tilanteissa, joissa viestinnän osapuolilla ei ole yhteistä kieltä. Tulkkauksen kautta monikielisissä viestintätilanteissa tuodaan yhteen puhuminen ja kuunteleminen, jotka ovat viestintäprosessin tärkeitä osia. (Isoahti 2015, 197.)

Tulkki on henkilö, joka toimii eri kulttuureista peräisin olevien välillä puolueettomana viestinvälittäjänä. Tulkki ei osallistu keskusteluun eikä ota kantaa osallistujien sanomiin. (Leinonen 2004, 298.) Tulkin työhön liittyy paljon muutakin kuin vain työkielten hallinta. Molempien kielten osaamisen lisäksi tulkilta vaaditaan muun muassa molempien kulttuurien omaksumista niin, että viesti voidaan loogisesti saada perille. (Isoahti 2015, 198.) Tulkeilla on käytössään erilaiset tulkkausmenetelmät, joita tulkin pitää osata käyttää tilanteesta riippuen. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi simultaani-, konsekutiivi- ja kuiskaustulkkausmenetelmät. Tulkit voivat kouluttautua esimerkiksi konferenssi-, asioimis- tai oikeustulkeiksi. (SKTL. Kääntäminen ja tulkkaus.)

Sunnarin määritelmän mukaan konferenssitulkkaus on erilaisten kokouksien ja julkisten tilaisuuksien aikana tehty puheenvuorojen tulkkaus. Konferenssitulkkaus on tavallisesti monologin tulkkauksesta vieraasta kielestä äidinkieleen päin. Konferenssitulkki saattaa kuitenkin olla tilanteissa, joissa hän joutuu tulkkamaan

dialogejakin, siksi hänen on hallittava simultaani- eli samanaikaistulkkausmenetelmän lisäksi myös konsekutiivitulkkausmenetelmä. (Sunnari 2004, 305.) Konferenssitulkit voivat olla töissä muun muassa Euroopan unionin toimielimissä freelancer- tai virkatulkkeina (SKTL. Tulkiksi).

Asioimistulkkaus on arkipäivän tilanteissa tapahtuvaa keskustelun, neuvottelun tai kuulustelun tulkkauksista. Huolimatta siitä, että asioimistulkin työ tapahtuu arkipäiväisissä olosuhteissa kuten poliisiasemalla tai lääkärin vastaanotolla, tulkkausaiheet ja sisällöt ovat luonteeltaan tavallisuudesta poikkeavia. Esimerkiksi asioimistulkin tulkkaus turvapaikkapuhuttelun aikana voi vaikuttaa hakijan loppuelämään. (Leinonen 2004, 294–295.) Asioimistulkkauksissa tavallisesti käytetään konsekutiivi- tai kuiskaustulkkausmenetelmää. Tulkkaus voi tapahtua joko etätulkkauksena tai paikan päällä-tulkkauksena. Etätulkkauksissa tulkkaus tapahtuu joko puhelimen tai videoyhteyden kautta. (SKTL. Tulkkausta eritilanteissa.)

Oikeustulkit ovat tulkkeja, jotka tulkkauvat erilaisissa juridisissa tilanteissa kuten tuomioistuimissa ja poliisin tai maahanmuuttoviraston erilaisissa prosesseissa. Oikeustulkit tuntevat näissä tilanteissa käytetyn ammattikielen ja vakiintuneet ilmaukset molemmilla työkielillään. (Opetushallitus. Oikeustulkkirekisteri.) Tavallisesti oikeustulkkaus tehdään konsekutiivi- tai kuiskaustulkkauksena. Tilanteissa, joissa käytetään oikeustulkkauksia, tulkkausnauhoittaminen on tavallista. (SKTL. Tulkkausta eri tilanteissa.)

2.2 Tulkkivälitystyö

Tulkkikeskuksien työntekijät välittävät tulkeille ja kääntäjille työt. Tulkkivälitys on tulkkikeskuksissa hyvin tärkeässä roolissa töiden pyörimisen kannalta. Tulkkivälitys on ikään kuin linkki tulkkien ja viranomaisten välillä. Viranomainen ottaa yhteyttä tulkkikeskukseen, tulkkivälittäjä vastaanottaa hänen tulkkauksensa ja etsii tilaukselle sopivan tulkin. Tulkkivälittäjät vastaavat siitä, että tulkit ovat oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Jos syystä tai toisesta tulkki ei saavu paikalle,

tulkkivälittäjät järjestävät kiireellisesti tilaajalle uuden tulkin. (Laalo-Ristilä 2013, 174–176.)

Voidaan sanoa, että yleisesti tulkkaustilaukset tapahtuvat siten, että asiakkaat ottavat yhteyttä tulkkivälittäjärytykseen tilataksaan tulkkauksen. Tulkkivälittäjärytyksen koordinaattorit eli tulkkivälittäjät ottavat vastaan tilaukseen liittyvät asiat, kuten esimerkiksi kielen, aiheen sekä asiakkaiden nimet ja sähköpostiosoitteet, joihin tilauksen vahvistukset lähetetään. Sen jälkeen tulkkivälittäjä alkaa etsiä juuri siihen tehtävään sopivaa tulkkia. Kun sopiva tulkki on löydetty, hänelle lähetetään tiedustelu kyseisestä tilauksesta. Kyselyssä hänelle kerrotaan tulkkauksen aika, paikka ja muut olennaiset asiat, jotta hän voi vastata, voiko hän ottaa tilauksen vastaan. Sen jälkeen tilaajalle lähetetään vahvistus, jossa on tulkin nimi, puhelinnumero, asiakkaiden nimet, tulkkauspaikka, tulkkaustapa ja mahdollisesti tulkkausaihe. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

Useimmiten Suomessa toimivat tulkkivälittäjärytykset ottavat tilauksia vastaan jonkinlaisen nettipohjaisen lomakkeen, sähköpostin tai puhelimen kautta. Tilausvahvistukset lähetetään yleensä sähköpostitse. Joillakin yrityksillä näyttäisi olevan myös järjestelmiä, joiden kautta tilauksia otetaan vastaan. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.) Pirkanmaan kunnallisessa tulkkikeskuksessa viestintä tulkkien, tilaajien ja tulkkivälittäjien välillä tapahtuu enimmäkseen puhelimitse tai sähköpostitse. Puhelimitse vastaan otetut tilaukset syötetään koneelle. Tulkkien työmääräykset tulostetaan ja lähetetään paperisina postitse. (Laalo-Ristilä 2013, 175–176.) Kirja, jossa puhutaan Pirkanmaan kunnallisen tulkkikeskuksen tulkkivälitysprosessista, on ilmestynyt vuonna 2013. Tulkkivälitysprosessi kyseisessä tulkkikeskuksessa voi olla nykypäivänä toisin. Cyrus Jebraeilin (henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2018.) mukaan moni tulkkivälitystyötä tekevä toimisto edelleenkin käyttävää työmääräyslomakkeita ainakin paikan päällä -tulkkauksien yhteydessä. Tulkki joko hakee täytetyt työmääräyslomakkeet toimistolta tai itse täyttää tyhjät lomakkeet työmääräyksen yhteydessä. Käyttäjäviranomainen allekirjoittaa täytetyn lomakkeen tulkkauksen lopussa, ja tulkki palauttaa sen toimistolle. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2018.)

Polaris Kielipalvelut Oy:ssä tilaukset otetaan vastaan ekstranetissä toimivan toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Saman järjestelmän kautta lähtee tulkkille toimeksiantomääräys ja tilaajalle vahvistus tilauksesta. Ennen uutta Extranet-järjestelmää Polaris Kielipalvelut Oy:llä oli käytössä toinen sähköinen järjestelmä. Vanhan järjestelmän ominaisuudet olivat paljon suppeammat uuteen Extranet-järjestelmään verrattuna. Lisäksi kaikista tilauksista oli paperiset versiot niiden sähköisten versioiden rinnalla. Uudessa Extranet-järjestelmässä on enemmän ominaisuuksia, jotka helpottavat ja nopeuttavat tilauksien hoitamista. Ennen Extranet-järjestelmää Polaris Kielipalvelut Oy:n tulkkivälittäjät hoitivat tilaukset täysin manuaalisesti. (Johanna Airisniemi, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

2.3 Polaris Kielipalvelut Oy

Tulkkikeskuksia tarvitaan, jotta tulkit ja kääntäjät voivat tehdä omaa työtään. Tulkkikeskuksissa työskentelee useita eri ammattilaisia, jotka mahdollistavat toiminnan pyörimisen. (Laalo-Ristilä 2013, 174.) Suomessa on kahdeksan tulkkikeskusta, joita ylläpitävät kunnat. Niiden lisäksi on lukuisia yrityksiä, jotka tarjoavat tulkkauspalveluita. (Infopankki 2016. Tarvitsetko tulkkia?)

Polaris Kielipalvelut Oy on yritys, joka tarjoaa tulkkaus- ja käännöspalveluja yli 80 kielellä. Polaris Kielipalvelut Oy:n toimisto sijaitsee Torniossa, mutta yrityksen palvelut kattavat koko maan. Polaris Kielipalvelut Oy:llä on useampi sata tulkkia ja monta kymmentä tilaajaa ympäri Suomea. Polaris Kielipalvelut Oy:n palveluita voivat käyttää julkisen sektorin viranomaiset, yksityisen sektorin yritykset sekä yksittäiset henkilöt. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

Polaris Kielipalveluista voi tilata puhelintulkkauksia ja paikan päällä tapahtuvia tulkkauksia, viestinvälityksiä sekä käännöspalveluita. Näiden lisäksi Polaris tarjoaa koulutusta viranomaisille ja yrityksille koskien tulkin käyttöä. (Polaris Kielipalvelut Oy.)

3 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ JA EXTRANET

Extranet on suljettu verkkopalvelu organisaation ja sen asiakkaan välillä. Extranet-verkkopalvelussa voidaan jakaa ne asiat, joita ei haluta julkisesti jakaa kuten esimerkiksi sopimukset. Extranet-palveluun pääsy vaatii sisäänkirjautumisen, joten siihen voivat päästä vain halutut henkilöt. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Verkkokirjoittaminen työelämässä.) Extranet-verkkoa voidaan ajatella asiakasportaalina, jossa on yksi yhteinen sivusto kaikille asiakkaille tai yksittäisiä sivustoja asiakaskohtaisesti (Roine & Anttila 2015, 107).

Toiminnanohjausjärjestelmät eli ERP-järjestelmät (Enterprise Resource Planning) mahdollistavat tiedon jakamisen yhdestä järjestelmästä organisaation eri osille. Jakaessa informaatiota ERP-järjestelmien kautta toimintaa hoidetaan tehokkaammin, ja niiden avulla voidaan välttää ihmisten tekemiä virheitä. Nykyään ERP-järjestelmiä käytetään laajasti esimerkiksi palveluja tarjoavissa yrityksissä sekä jakeluyhtiöissä. (Bradford 2008, 1–7.) Integroimalla extranet-palvelu ERP-järjestelmään saadaan aikaan luotettava alusta, jossa voidaan antaa eri käyttäjryhmillä erilaiset oikeudet. ERP-järjestelmään integroitua extranet-palvelua voivat käyttää esimerkiksi asiakkaat, toimittajat ja yhteistyökumppanit. (Oscar software. Extranet/Intranet.)

3.1 Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä

Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä on varustettu extranet-ominaisuudella. Kyseisellä järjestelmällä otetaan vastaan tulkkauksilaukset sekä järjestetään ja lähetetään niistä vahvistukset. Polaris Kielipalvelut Oy aloitti järjestelmän kehittämisen kesällä 2016 ja heinäkuussa 2017 se otettiin käyttöön. Kyseinen toiminnanohjausjärjestelmä kehitettiin helpottamaan ja tehostamaan tulkivälitystä, tilauksien seuranta ja viestintää tilaajien, tulkkien ja toimiston välillä. Uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä on kolme eri käyttöliittymää: toimistolle, tilaajalle ja tulkille. Käyttöliittymien suunnittelussa on huomioitu käyttäjät niin, että heidän olisi mahdollisimman helppo ja mukava käyttää järjestelmää.

Näiden lisäksi järjestelmän tietoturvallisuus on yksi tärkeimmistä ominaisuuksista, jota arvostetaan tulkkausalalla. (Johanna Airisniemi, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

Uudessa järjestelmässä koordinointi on tehokkaampaa ja käyttäjäystävällisempää verrattuna aiempaan järjestelmään. Uusi järjestelmä säästää tulkkivälittäjien aikaa. Näin tilaukset voidaan hoitaa paljon nopeammin ja huolellisemmin. Järjestelmä on suunniteltu niin, että koordinoitaessa se itse osaa suodattaa tulkkien listalta tilaukseen sopivat tulkit muun muassa sukupuolen (tilaajan toivomuksesta), asuinpaikan ja sen mukaan, onko tulkin kalenteri varattu vai vapaa siihen aikaan. On hyvä mainita, että tulkit voivat olla ilmoittamatta sukupuoltansa, jolloin heiltä ei tiedustella tulkkauksia, joihin tilaaja on toivonut erityisesti mies tai nais-tulkkia. Näiden lisäksi järjestelmän kautta on helppo viestiä yhtä aikaa kaikkien tulkkien ja tilaajien kanssa. (Johanna Airisniemi, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

Cyrus Jebraeilin mukaan Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen, jota henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa viimeistään 25.5.2018 (henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2018). Tietosuoja-asetuksen tarkoituksena on ajantasaistaa tietosuojaa koskevaa sääntelyä, tukea digitaalitalouden kehitystä sisämarkkinoiden alueella, lisätä henkilötietojen käsittelyn avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä vahvistaa rekisteröityjen oikeuksia valvoa henkilötietojensa käsittelyä (Talus, Autio, Hänninen, Pihamaa & Kantonen 2017, 9).

Alla on Polaris Kielipalvelut Oy:n toimitusjohtajan Cyrus Jebraeilin toteamus tietosuojasta ja Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmän vastaavuudesta uuteen tietosuoja-asetukseen.

On hyvin tärkeää, että tulkkausta käyttävä asiakas varmistaa, että käyttämänsä tulkkauspalveluiden tuottajat huolehtivat asiakkaidensa luovuttamista henkilötietojen käsittelystä lakien ja asetusten mukaisesti. 25.5.2018 alkaen tulee kaikessa henkilötietojen käsittelyssä noudattaa uutta tietosuoja-asetusta, jonka tarkoitus on lisätä henkilötietojen käsittelyn läpinäkyvyyttä ja avoimuutta, sekä vahvistaa rekisteröityjen oikeuksia valvoa henkilötietojensa käsittelyä. Polaris

Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä on rakennettu vastaamaan uuteen tietosuoja-asetukseen. Järjestelmässä kaikki tieto liikkuu salatussa yhteydessä ja palvelin sijaitsee ETA alueella. Järjestelmään rekisteröidyllä (tulkki/tilaaja) on mahdollisuus, milloin tahansa tarkastella itsestään kirjattua tietoa ja tehdä muutoksia. Järjestelmästä on pyydettyä poistettavissa sinne rekisteröidyn henkilötiedot kokonaisuudessaan. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2018.)

3.2 Toiminnanohjausjärjestelmä tilaajille

Toiminnanohjausjärjestelmän kautta tilaaja pääsee tekemään tulkkaustilauksia, muokkaamaan tehtyjen tilausten tietoja, siirtämään tai perumaan tilauksia, tarkastelemaan tulevia ja menneitä vahvistuksia, varmistamaan tilausten tietoja, päivittämään omia yhteystietojaan ja antamaan Polaris Kielipalvelut Oy:lle palautetta. Tehdäkseen näitä tilaajan ensin pitää rekisteröityä ja kirjautua sisään. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

Rekisteröityessä tilaaja ilmoittaa sähköpostinsa, johon jatkossa järjestelmä lähettää vahvistukset. Rekisteröitymisen yhteydessä tilaaja ilmoittaa laskutusosoitteen eli sen osoitteen, johon laskut lähetetään hänen tilauksistaan. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

Järjestelmässä on erilaisia välilehtiä, joista päästään tekemään erilaisia toimintoja. Esimerkiksi koti-ikonista tilaaja pääsee näkemään tekemänsä tilaukset ja tulevat varaukset sekä Polaris Kielipalvelut Oy:n ilmoitukset. Tilaa-välilehdellä tilaaja pääsee tekemään uusia tilauksia. Tilauslomakkeessa on automaattisesti tilaajan tiedot. Hänen pitää vain kirjoittaa tilauksen ja asiakkaan tiedot. Tilaukset-välilehdellä on tilaajan tekemät tilaukset ja niiden käsittelytilanne. Tilauksien listasta tilaaja voi nähdä varaamansa ajan, valitsemansa kielen, järjestelmän tilaukselle luoman koodin, tulkkaustavan ja tilauksen tilan. Tulkkauksen tila muuttuu sen mukaan, kun toimistotyöntekijät tekevät siihen muutoksia. Kun tulkki ottaa vastaan tilauksen, listaan ilmestyy myös tulkin nimi. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

3.3 Toiminnanohjausjärjestelmä tulkeille

Uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä tulkit pääsevät esimerkiksi vastaamaan tarjottuihin toimeksiantoihin, tarkastelemaan tulevia varauksia, raportoimaan toteutuneita tulkkauksia, varmistamaan vahvistettujen tilauksien tietoja sekä ilmoittamaan yritykselle, milloin he ovat varattuja. Tulkeilla on samalla lailla kuin tilaajillakin monia välilehtiä, joissa on eritelty erilaiset toiminnot. Tulkilla on mahdollisuus nähdä profiilinsa eli hänestä tallennetut tiedot ja Polaris Kielipalvelut Oy:n tulkeille lähettämiä viestejä. Kalenteri näkymässään tulkki pääsee itse lisäämään merkintöjä, esimerkiksi silloin kun hän on varattu eikä voi ottaa tulkkauksia vastaan. (Cyrus Jebraeil, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Kellerin ja Kotlerin mukaan (2009, 164) asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan iloa tai pettymystä yrityksen tuotteen tai palvelun suorituskykyyn verrattuna hänen omiin odotuksiinsa. Heidän mukaansa asiakastyytyväisyys on positiivinen, kun asiakkaan kokemus ylittää hänen odotuksensa ja vastaavasti tyytyväisyys on negatiivinen, kun kokemus ei yllä odotuksiin asti. Toisaalta Lahtinen ja Isoviita (2004, 13) määrittävät asiakastyytyväisyyden pelkästään asiakkaan mielihyväksi.

Korkeatasoisen asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi yrityksen pitää pyrkiä vastaavasti tuottamaan korkeatasoista palvelua (Kotler & Keller 2009, 165). Aarnikoivu (2005, 31) korostaa asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja asiakaspalautteiden merkitystä onnistumisessa.

Opinnäytetyöni tapauksessa tulkit eivät ole varsinaisia asiakkaita vaan järjestelmän käyttäjiä. Käsittelen tulkkien ajatuksia Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnan-ohjausjärjestelmästä asiakastyytyväisyyden näkökulmasta.

4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaamisen merkitys yritykselle

Asiakastyytyväisyyden avulla yritys saa etumatkan, jota muiden yritysten on haastava saavuttaa. Kun asiakas on erittäin tyytyväinen saamaansa palveluun ja hänellä ei ole syytä vaihtaa palvelun tarjoajaa, hänestä tulee uskollinen asiakas. Siis pitämällä asiakkaansa tyytyväisinä yritys saa uskollisia asiakkaita, jotka kertovat hyvistä kokemuksistaan muille. Ne asiakkaat, joilla on huonoa kokemusta yrityksen palveluista, kertovat mielipiteensä muille ja ovat aktiivisempia kuin ne, joilla on hyvät kokemukset. (Lahtinen & Isoviita 2004, 11–12).

Kotlerin ja Kellerin (2009, 165) mukaan yrityksen on viisasta säännöllisesti mitata asiakastyytyväisyyttä, koska se on avain asiakkaan pitkäaikaiseen säilymiseen. Suuri asiakastyytyväisyys on myös yhdistetty suurempaan tuottoon ja matalampaan riskiin osakemarkkinoilla. Myös Lahtinen ja Isoviita toteavat (2004, 11), että

asiakkailta voidaan kysyä, mihin he ovat tyytyväisiä ja mitä heidän mielestään pitää olla toisin. Lahtinen ja Isoviita kirjoittavat seuraavasti asiakastyytyväisyyden muodostumisesta:

Avainsanoja asiakastyytyväisyyden muodostumisessa ovat asiakkaasta välittäminen ja luottamus. Asiakas antaa arvoa, sille, että yritys ei jätä häntä oman onnensa nojaan selviämään vaikeuksista, joihin hän joutuu yrityksen takia. (Lahtinen & Isoviita 2004, 11.)

Nykyään asiakaspalautteen tärkeyttä toimintaa ohjaavana ja kehittävänä faktorina korostetaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksien avulla asiakkaiden mielipiteet kuullaan. (Aarnikoivu 2005, 67, 37.)

4.2 Asiakastyytyväisyystutkimus

Rope ja Pöllänen määrittelevät asiakastyytyväisyystutkimuksen näin:

Asiakastyytyväisyystutkimus on yrityksen asiakaskontaktipinnan toimivuuteen kohdistuvaa markkinointitutkimusta, jossa tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksentoimintaa kohtaan. (Rope & Pöllänen 1998, 83.)

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimusta, minkä johdosta markkinointitutkimuksen peruseriaatteen pätevät myös asiakastyytyväisyystutkimukseen. Tämän perusteella tutkimuksen toimivuuden kriteerit myös toteutuvat. Näitä kriteerejä ovat validiteetti, reliabiliteetti, järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen ja automaattinen toimintaan kytkeytyminen. (Rope & Pöllänen 1998, 83–84.)

Validiteetti tarkoittaa sitä, miten asiakastyytyväisyystutkimuksessa selvitetään juuri niitä tyytyväisyyteen yhdistettäviä seikkoja, joita tutkimuksella pyritäänkin selvittämään. Validiteetti riippuu varsin paljon muun muassa siitä, miten tutkimuskysymykset on laadittu ja operationalisoitu tutkimuslomakkeeseen. Kysymyksille asetetut vastausvaihtoehdot vaikuttavat myös validiteettiin. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimustulosten luotettavuutta ja pysyvyyttä. Tutkimuksen reliabiliteettiin heikentävästi vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi otoskoko, kysymysten epäselvyys ja vastaamattomien tutkimustulosten määrä. (Rope & Pöllänen 1998, 83.)

Järjestelmällisyydellä tarkoitetaan muun muassa tutkimuksen järjestämistä niin, että voidaan seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä ajassa ja esimerkiksi vertailemaan eri toimipaikkojen asiakastyytyväisyystutkimustuloksia keskenään. Kun pystytään syventämään asiakassuhdetta sekä kehittämään sisäistä toimintaa ja markkinointia asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla, kyse on lisäarvon tuottamisesta. Automaattisesta toimintaan kytkeytymisestä puhutaan silloin, kun tutkimustulokset vaikuttavat toimintaan ja kehittämispäätöksiin. (Rope & Pöllänen 1998, 83–84.)

5 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia tarkastellaan yleisesti hahmottaen niitä numeroilla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimustieto kerätään valmiiksi numeerisessa muodossa. Jos tutkija saa kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston eli laadullisen aineiston, hän muuntaa sen numeeriseen muotoon. Tutkimuksen tulokset esitetään numeroina, kuten tunnuslukuina. (Vilkkä 2007, 14.)

Heikkilä (2014, 31) on todennut, että kokonaistutkimuksesta puhutaan silloin, kun koko perusjoukko otetaan tutkimukseen mukaan. Toteutin tutkimukseni kokonaistutkimuksena, täten tutkimukseni havaintoyksiköt ylittivät reilusti tilastollisille menetelmille suositeltavan havaintoyksiköiden minimimäärän, joka Vilkan (2007, 17) mukaan on 100.

5.1 Kysely tiedonkeruumenetelmänä

Määrällisessä tutkimuksessa kysely on yleisin tiedonkeruumenetelmä, jonka voi muun muassa toteuttaa verkon kautta. Tutkimuslomake muodostuu kysymyksistä, joiden avulla saadaan ainestoa. Nämä tutkimuslomakkeessa olevat kysymykset ovat apukysymyksiä tutkimuskysymyksen vastauksen saamiseksi. Kyselylomakkeissa kysymykset on laadittava huolella niin, että ne eivät johdattele tai sisällä erikoisia sanoja. Lisäksi kysymysten tulee olla yksinkertaisia, jotta kaikki vastaajat ymmärtävät ne samalla tavalla. Kysymyksissä ei saa kysyä sellaista tietoa, jota vastaajalle ei ole. (Kananen & Makkonen 2014, 49–142.) Lyhyesti sanottuna kyselytutkimuksessa kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. (Vilkkä 2007, 28)

5.2 Kvantitatiivisen tutkimuksen analysointimenetelmät

Analyysimenetelmät valitaan siten, että niiden avulla saadaan parhaiten vastauksia tutkimusongelmaan tai tutkimustehtävään (Hirvisjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 212). Se, ollaanko tutkimassa yhtä muuttujaa vai useamman muuttujan välistä suhdetta tai niiden vaikutusta toisiinsa, vaikuttaa analyysimenetelmän valintaan (Vilkka 2007, 119).

Sijaintilukuja käytetään, kun tarkoituksena on saada yhden muuttujan jakaumatietoja. Sijaintiluvut tarkoittavat niitä lukuja, jotka kuvaavat havaintoarvojen sijaintia, joista tavallisemmat ovat keskiarvo ja moodi. Havaintolukuja käytetään niissä tapauksissa, joissa halutaan tietää, kuinka havaintoarvot poikkeavat toisistaan. Vaihteluväli ja keskihavainto ovat esimerkkejä havaintoluvuista. (Vilkka 2007, 119.)

Kahden muuttujan analyysissä voi käyttää sekä ristiintaulukointia että korrelaatiokerrointa tai niitä molempia. Ristiintaulukoinnin ja korrelaatiokertoimen avulla pystytään ilmaisemaan kahden erimuuttujan välistä riippuvuutta. Ristiintaulukoinnin ja korrelaation avulla voidaan päätellä esimerkiksi kahden muuttujan vaikutusta toisiinsa. (Vilkka 2007, 119–120.)

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY POLARIS KIELIPALVELUT OY:N TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSTÄ

Opinnäytetyössäni tiedonkeruu tapahtui kahden eri sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, joista toinen oli tilaajille ja toinen tulkeille. Kyselyjen laatimiseen ja raportointiin käytin Webropol-ohjelman kysely- ja raportointityökalua. Kyselyjen laatimis- ja jakeluvaiheissa teimme yhteistyötä Polaris Kielipalvelut Oy:n työntekijöiden ja toimitusjohtajan kanssa.

6.1 Kyselyjen laadinta ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat

1. Mitä mieltä tulkit ja tilaajat ovat uuden toiminnanohjausjärjestelmän toimivuudesta ja sen helppokäyttöisyydestä?
2. Millä tavalla uusi järjestelmä on helpottanut tulkkaustilauksien hoitamista ja niiden seuraamista?
3. Millä tavalla uusi järjestelmä on helpottanut tulkkaustilauksien vastaanottamista tai niistä kieltäytymistä ja niiden seuraamista?
4. Mitä ongelmia ja kehittämistä vaativia kohtia tilaajien ja tulkkien näkökulmasta toiminnanohjausjärjestelmässä on?

Johanna Airisniemen mukaan tästä tutkimuksesta saadut tulokset hyödynnetään sekä tällä hetkellä järjestelmän käännöspuolen suunnittelussa että koko ohjelman jatkokehityksessä (henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018). Johanna Airisniemi on toiminut Polaris Kielipalvelut Oy:ssä erilaisissa tehtävissä ja tuntee yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän läheltä.

Laatiessani kyselyjä pyrin sellaisiin kysymyksiin, jotka olisivat mahdollisimman selkeitä ja ymmärrettäviä. Kyselyni sisälsivät sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Laatiessani kyselylomakkeet neuvottelin Polaris Kielipalvelut Oy:n toimitusjohtajan, vastuutyöntekijöiden, ohjaajani ja työelämäohjaajani kanssa.

Haastattelin Polaris Kielipalvelut Oy:n toimitusjohtajaa Cyrus Jebraeilaa sekä Johanna Airisniemeä saadakseni tietää heidän odotuksensa ja toiveensa kyselyn suhteen. Sain heidän haastatteluista tietoa uudesta toiminnanohjausjärjestelmästä. Tällä tavalla selvitin, millainen tieto hyödyttäisi heitä toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisessä.

Kyselyt sisälsivät joitakin termejä ja sanoja, jotka viittasivat esimerkiksi järjestelmän painikkeisiin, osiin ja muuhun järjestelmään liittyviin asioihin. Niitä on hieman hankala hahmottaa, jos järjestelmä ei ole ennestään tuttu. Näiden kyselyjen kohderyhmät olivat kuitenkin tietoisia järjestelmästä ja siinä käytetyissä sanastoista ja termeistä. Esimerkkejä näistä käsitteistä ovat muun muassa Tilaukset -välilehden ikonit, Tee tilaus ja kopioi tiedot -painike ja kalenterin ikonit.

Kyselyissä ja saatekirjeissä toiminnanohjausjärjestelmästä on käytetty nimitystä Extranet-järjestelmä. Syy tähän on se, että toimistoväki, tulkit ja tilaajat käyttävät Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmästä Extranet -nimeä.

6.2 Tilaajien kysely

Jaoin tilaajien kyselyn neljään osaan: Tulkin tilaaminen, Kalenteri, Tilaaminen ja niiden seuranta sekä Yleisesti Extranet (LIITE 1, Tilaajien kysely). Hyödynsin monivalintakysymyksiä, skaalakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Joissain kohdissa annoin monivalintakysymyksien mukaan mahdollisuuden vastata avoimilla vastauksilla (ks. Esimerkki 1).

Esimerkki 1. Kyselylomakkeen monivalintakysymys

3. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin helppokäyttöisyyteen? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen
- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

Kyselyn lopussa annoin tilaajille avoimen kysymyksen kautta tilaisuuden kertoa asioista, joita kyselyssä ei ollut huomioitu. Huomioin ne tilaajat, jotka eivät käytä järjestelmää, siten että laitoin heille hyppykysymyksen, joka vei heidät suoraan kyselyn loppuun. Hyppykysymys oli kyselyn ensimmäisen sivun viimeinen kysymys. Ensimmäisellä sivulla kysyttiin yleisesti tulkkauksien tilaamisesta Polaris Kielipalvelut Oy:stä.

6.3 Tulkkien kysely

Jaoin tulkkien kyselyn kolmeen osaan: Extranetin toiminta yleisesti, Tiedusteluihin vastaaminen ja niiden seuranta sekä Kalenteri (LIITE 2, Tulkkien kysely). Tulkkienkin kyselyissä käytin monivalintakysymyksiä, skaalakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Tulkkien kyselyssä joidenkin monivalintakysymysten tietyissä vastauksissa oli tekstikenttä avointa perustelua varten (ks. Esimerkki 2). Tilaajien tapaan tulkitkin saivat tilaisuuden kertoa vapaasti mielipiteensä lopussa olevan avoimen kysymyksen kautta.

Esimerkki 2. Kyselylomakkeen monivalintakysymys, jonka tietyissä vastauksissa on tekstikenttä

*18. Merkitse kalenteriin, jos olen varattu enkä pysty ottamaan Polariksesta tulkkauksia vastaan. Jos vastauksesi on "Joskus" tai "En koskaan", kertoisitko, miksi et merkitse niitä kalenteriin. **

- ☐ Kyllä, aina.
- ☐ Joskus.
- ☐ En koskaan.

6.4 Kyselyjen testaaminen ja lähettäminen

Testasimme valmiit kyselyt Polaris Kielipalvelut Oy:n työntekijöiden ja ohjaajani kanssa. Olin aluksi suunnitellut niin, että pyydän opiskelukavereiltani apua kyselyiden testaamisessa, mutta myöhemmin huomasin, että he eivät tunne Polaris

Kielipalvelujen toiminnanohjausjärjestelmää. Muutama Polaris Kielipalvelujen tulkeista opiskelee kanssani, mutta jos olisin pyytänyt heitä testaukseen mukaan, he eivät olisi voineet osallistua oikeaan kyselyyn.

Postin ja internetin kautta tehdyissä kyselyissä tutkimuslomakkeen lisäksi on lähetettävä saatesivu. Saatesivun avulla vastaaja tietää, mihin tarkoitukseen hänen vastauksiaan käytetään. Silloin vastaaja voi päättää, osallistuuko vai jättääkö osallistumatta tutkimukseen. (Vilkkä 2007, 81.) Kirjoitin tilaajille ja tulkeille erilliset saatekirjeet (LIITEET 3 ja 4). Saatekirjeissä esittelin itseni ja kerroin tutkimuksen tarkoituksesta. Kyselyihin vievät linkit liitettiin saatekirjeisiin. Saatekirjeet lähetettiin Extranet-järjestelmän kautta. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkit ja tilaajat näkivät saatekirjeen sähköpostissa ja Extranet-järjestelmän Koti-ikonisivulla.

Kaikkia järjestelmään rekisteröityneitä tilaajia ja aktiivisiksi merkittyjä tulkkeja pyydettiin osallistumaan tutkimukseen, jotta saatiin yleiskuva tilaajien ja tulkkien näkökulmasta. Asetimme vastausajaksi 15 päivää, jotta vastaajilla olisi sopivasti aikaa vastata kyselyyn, mutta ei liian paljon aikaa, että he pääsisivät unohtamaan sen. Laitoimme 11 päivää saatekirjeiden lähettämisen jälkeen muistutusviestin tilaajille ja tulkeille. Tulkeille lähetettiin toinenkin muistutusviesti päivä ennen vastausajan päätymistä. Kyselyihin tuli sopiva määrä vastauksia. Niiden avulla pystyn analysoimaan tilaajien ja tulkkien mielipiteet. Kyselyyn vastasi 42 tulkkia ja 68 tilaajaa.

7 TULOSTEN ESITTELY

Tässä luvussa esittelen ja analysoin kyselytutkimuksen vastaukset. Kyselyihin vastasi 68 tilaajaa ja 42 tulkkia. Yhteistyökumppanin toiveesta en ilmoita vastausprosenttia. Esittelen tulokset samassa järjestyksessä, jossa kysymykset oli esitetty kyselyssä. Avointen kysymysten kohdalla pyrin referoimaan vastaukset ja esittämään perustelut. Tulosten esittelyssä nostan vastaajien ehdotukset ja valitukset herkemmin esiin kuin kehut. Esittelen vastaajien parannusehdotukset ja esiintuomat ongelmakohdat Extranetin toiminta yleisesti -otsikon alla. En esitä muuhun kuin toiminnanohjausjärjestelmään liittyviä avoimissa kohdissa esille tulleita asioita, mutta olen välittänyt ne Polaris Kielipalvelujen vastuuhenkilölle.

Tilaajien kyselyssä otsikot olivat Tulkin tilaaminen Polaris Kielipalveluista, Extranetin toiminta yleisesti, Tilaaminen ja tilauksien seuranta sekä Kalenteri. Tulkkien kyselyssä otsikot olivat Extranetin toiminta yleisesti, Tiedusteluihin vastaaminen ja niiden seuranta sekä Kalenteri. Esittelen tulokset samojen otsikoiden alla.

7.1 Tilaajien kysely

Tilaajien kyselyyn vastasi 68 henkilöä, joista 25 ei ole käyttänyt ollenkaan Extranet-järjestelmää. 68 vastaajasta 5 tilaa ainakin kerran päivässä, 14 tilaa ainakin kerran viikossa, 23 tilaa ainakin kerran kuukaudessa ja loput 26 tilaa vähemmän kuin kerran kuukaudessa tulkkausta Polaris Kielipalveluista (Kuvio 1).

Vastaajien määrä: 68

	N
Ainakin kerran päivässä	5
Ainakin kerran viikossa	14
Ainakin kerran kuukaudessa	23
Vähemmän kuin kerran kuukaudessa	26

Kuvio 1. Kuinka usein tilaat Polaris Kielipalveluista?

Vastaajista 38 tilaa toiminnanohjausjärjestelmän kautta, 25 puhelimitse ja loput 5 sähköpostin kautta (Kuvio 2).

Vastaajien määrä: 68

	N
Extranet-järjestelmästä	38
Puhelimitse	25
Sähköpostitse	5

Kuvio 2. Tilaamistavat

Jotta saadaan selville syyt, jotka johtivat muiden vaihtoehtojen käyttämiseen, kyselyyn oli laitettu seuraava kysymys: Jos et tilaa tulkkauksia Extranet-järjestelmän kautta, kertoisitko miksi et? Vastaukseen oli laitettu valmiiden vaihtoehtojen lisäksi avoin vastausvaihtoehto. Kokonaisuudessaan tähän kysymykseen vastasi 27 henkilöä, joista 10 ei tiennyt toiminnanohjausjärjestelmästä. 10 vastasi, että sähköpostin tai puhelimen kautta tilaaminen on helpompaa, ja 3 vastasi, että yleensä he tilaavat kiireellisiä tulkkauksia, siksi tilaavat puhelimitse. 1 vastasi, että ei osaa käyttää toiminnanohjausjärjestelmää. 3 henkilöä valitsi muun vaihtoehdon (Kuvio 3).

Vastaajien määrä: 27

	N
Tilaan yleensä kiireellisiä tulkkauksia, siksi tilaan puhelimitse.	3
En tiennyt Extranet-järjestelmästä.	10
En osaa käyttää Extranet-järjestelmää.	1
Sähköpostitse/puhelimitse tilaaminen on helpompaa.	10
Muu. Mikä?	3

Kuvio 3. Syyt muiden vaihtoehtojen käyttöön

Muu-vaihtoehdon valinneista vastaajista yksi oli ilmoittanut syyksi sen, että puhelimitse saa nopeammin vahvistuksen halutun kielen tulkin saatavuudesta. Toinen

vastaajista oli ilmoittanut, että hallinto ei ole antanut vahvistusta Extranetin käyttöön ja siihen syynä on ollut tietosuoja. Yksi vastaaja ei ole vielä tutustunut Extranet-järjestelmään, ja siksi hän tilaa toista kautta.

Ne tilaajat, jotka eivät käytä toiminnanohjausjärjestelmää ollenkaan (N=25), eivät ole tämän kysymyksen jälkeen vastauksissa mukana. Tästä eteenpäin vastaajia on 43 henkilöä.

7.1.1 Extranetin toiminta yleisesti

Kyselyssä kävi ilmi, että uusi toiminnanohjausjärjestelmä on helppokäyttöinen ja tilaajat ovat hyvin tyytyväisiä siihen. Tilaajien vastaukset osoittivat, että Extranet on nopeuttanut tilauksien hoitoa ja sen toiminnot ovat selkeitä.

Tilaajista suurin osa oli erittäin tyytyväinen toiminnanohjausjärjestelmän toimintaan (Kuvio 4). Kyselyssä oli kaksi erillistä kysymystä toiminnanohjausjärjestelmän yleisestä toiminnasta. Toinen kysymyksistä oli monivalintakysymys, jolla oli kuviossa 4 esitetyt vastausvaihtoehdot sekä tekstikenttä avointa perustelua varten. Toinen kysymyksistä oli skaalakysymys, jonka kautta tilaaja pääsi antaman arvosanan toiminnanohjausjärjestelmän toiminnalle. Mitta-asteikoksi asetettiin 0= erittäin huono ja 10= erittäin hyvä (Kuvio 5).

Vastaajien määrä: 43

	N
Erittäin tyytyväinen	34
Melko tyytyväinen	8
En tyytymätön enkä tyytyväinen	1
Melko tyytymätön	0
Erittäin tyytymätön	0

Kuvio 4. Tyytyväisyysaste monivalintakysymys

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin huono	0	0	0	0	0	0	0	3	10	16	14	Erittäin hyvä	43	8,95

Kuvio 5. Tyytyväisyysaste skaalakysymys

Monivalintakysymyksen yhteydessä avoimissa perusteluissa tuli esille, että tilaajat olivat erityisesti tyytyväisiä toiminnanohjausjärjestelmän nopeuteen ja helppokäyttöisyyteen. Näiden kahden ominaisuuden lisäksi korostuivat myös muutosten ja peruutuksien tekemisen helppous ja Extranetin kautta tilaamisen joustavuus. Alhaalla on muutamien eri vastaajan avoin perustelu siitä, miksi he ovat tyytyväisiä Extranet-järjestelmään.

Nopea ja kätevä tapa tilata tulkki. Sivut ovat erittäin selkeät. Tilauksia on myös helppo muokata jälkikäteen.

Toiminut aina moitteettomasti ja tulkki järjestyy yhtä nopeasti kuin muillakin yhteydenoton keinoilla.

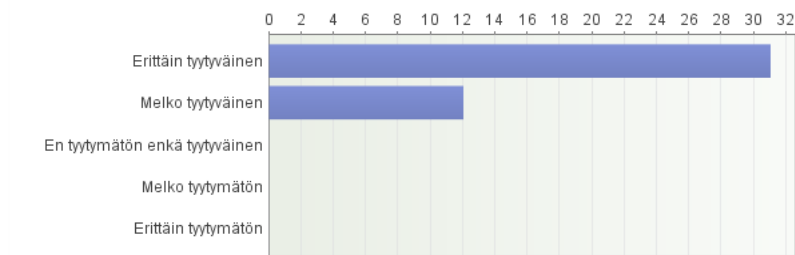
Todella nopea ja pysyn itse kartalla mitä olen tilannut ja mitä en.

Helppoa, voi tilata, kun itselle sopii, ei jonotusta, helpompi syöttää hankalia nimiä järjestelmään, kun nämä puhelimitse sanoa. Voi vielä tarkistaa, että varaus tullut oikein, helppo muuttaa tai perua.

Yleistä tyytyväisyyttä mittaavien kysymysten lisäksi erillisillä kysymyksillä mitattiin tilaajien tyytyväisyyttä järjestelmän selkeyteen ja ulkonäköön, helppokäyttöisyyteen sekä järjestelmän kautta tapahtuvaan viestintään, esimerkiksi palautteen antamiseen (ks. Kuviot 6–8). Vastaajista 31 oli erittäin tyytyväisiä ja 12 melko tyytyväisiä Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen. Extranetin helppokäyttöisyyteen erittäin tyytyväisiä oli 32 ja melko tyytyväisiä 11. Extranetin kautta tapahtuvan viestinnän kohdalla vastaajista 16 oli erittäin tyytyväisiä, 18 oli melko tyytyväisiä ja 9 oli vastannut "En tyytymätön enkä tyytyväinen". Näissä kysymyksissä oli myös tekstikenttä vapaata perustelua varten.

6. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen?

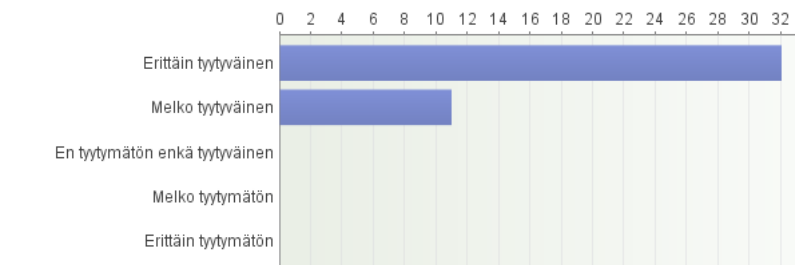
Vastaajien määrä: 43



Kuvio 6. Tyytyväisyys Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen

7. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin helppokäyttöisyyteen?

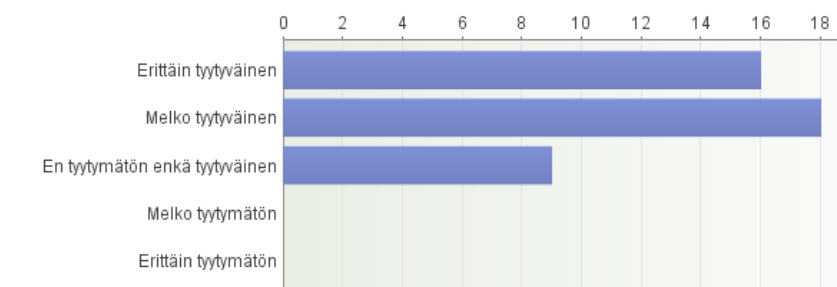
Vastaajien määrä: 43



Kuvio 7. Tyytyväisyys Extranetin helppokäyttöisyyteen

8. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin kautta tapahtuvaan viestintään (esim. palautteen antaminen ja tiedotteet)?

Vastaajien määrä: 43



Kuvio 8. Tyytyväisyys Extranetin kautta tapahtuvaan viestintään

Näidenkin kysymysten kohdalla tekstikenttään oli tullut samat perustelut kuin ne perustelut, joita oli esitetty niiden kahden kysymyksen kohdalla, jotka mittasivat yleistä tyytyväisyyttä toiminnanohjausjärjestelmään. Niiden lisäksi jotkut vastaajista olivat antaneet kehittämisvinkkejä ja kertoneet, mihin eivät ole niin tyytyväisiä. Kehittämisehdotukset tulivat pääsääntöisesti niiltä, jotka tilaavat tulkin ainakin kerran päivässä tai ainakin kerran viikossa. Käsittelen tässä luvussa alla myös

kyselyn viimeiseen avoimeen tekstikenttään laitettut kommentit. Viimeisessä tekstikentässä vastaajat saivat kertoa niistä asioista, joita ei oltu huomioitu kyselyssä.

Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että tilauksien tekemisen yhteydessä kellonaikojen asettaminen on hankalaa. Toinen heistä oli ehdottanut, että kellonaikojen valinta olisi intuitiivisempi ja järjestelmä hyväksyisi esimerkiksi 830 eikä olisi tarvetta syöttää 08:30. Hän oli myös toivonut, että drop down -valikossa olisi enemmän vaihtoehtoja kellonajoille. Yksi vastaajista oli ehdottanut, että tulkkauksen päättymisajan kellonaika vaihtuisi automaattisesti aloitusaikaan, jotta ei olisi tarvetta valikon rullaamiseen alusta päättymisaikaan asti.

Eräs vastaaja, joka on ilmoittanut tilaavansa tulkin ainakin kerran päivässä, oli toivonut vahvempaa tekstin näkyvyyttä järjestelmässä. Hänen mukaansa, kun tilaa paljon, silmät rasittuvat helposti. Kyseinen tilaaja kaipaasi sekä isompaa fonttikokoa että tummempaa väriä tekstiin. Toinen tilaajista oli toivonut, että ”tulevat tilaukset” -listalla näkyisi myös tulkattavan nimi, jotta seuraaminen olisi helpompaa.

Toisessa avoimessa perustelussa yksi tilaajista oli ehdottanut, että käyttäjät saisivat itse määrittää, mistä asioista järjestelmä lähettäisi heille sähköpostia, koska mitä enemmän tilaa, sitä enemmän sähköpostia saa. Vastaajan mukaan hänelle riittäisi vahvistus tilauksen vastaanottamisesta ja tulkkivahvistus tai tulkkia ei saa-ilmoitus.

Avoimissa perusteluissa moni vastaaja totesi, että palautteen antaminen toiminnanohjausjärjestelmän kautta ei ole heille tuttua. Suurin osa heistä, joilla ei ollut kokemusta palautteen antamisesta järjestelmän kautta, oli valinnut vaihtoehdoksi ”en tyytymätön enkä tyytyväinen”. Muutama vastaajista oli todennut, että laittaisivat aktiivisemmin palautetta järjestelmän kautta, jos palauteosio olisi paremmin näkyvissä. Eräs vastaajista olikin ehdottanut, että jokaisen tilauksen yhteydessä voisi olla palauteosio. Muutama vastaaja oli todennut, että ovat antaneet palautetta sähköpostin kautta.

Tilaajilta kysyttiin skaalakysymyksen avulla, kuinka tyytyväisiä he ovat olleet Extranetin käyttöön liittyviin ohjauksiin ja opastuksiin (ks. Kuvio 9). Muutama vastaajista ilmoitti, että he eivät ole tarvinneet opastusta tai ohjausta Extranet-järjestelmän käytön kanssa, siksi he olivat antaneet arvosanan 5, joka on neutraali. Yksi heistä, jotka eivät tarvinneet opastusta ja ohjausta, oli antanut arvosanan 1. Tähän kysymyksen olisi voitu lisätä En ole tarvinnut apua -vaihtoehto, jolloin vastaajat olisivat päässeet kyselyssä eteenpäin ilman numeron valitsemista asteikossa ja tulos olisi ollut luotettavampi.

9. Mikäli olet tarvinnut apua Extranetin kanssa, oletko tyytyväinen saamaasi ohjaukseen ja opastukseen koskien Extranetin käyttöä (Extranetin käyttöopas sekä ohjaus koordinaattoreilta tai muilta työntekijöiltä)?

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	1	0	0	0	0	7	0	5	4	10	16	Täysin samaa mieltä	43	8,19

Kuvio 9. Tyytyväisyys opastuksiin ja ohjauksiin Extranettiin käyttöön liittyen

7.1.2 Tilaaminen ja tilauksien seuranta

Tämän osion kaikki kysymykset olivat skaalakysymyksiä ja pakollisia. Vastaajille esitettiin väittämiä ja he antoivat sille arvon välillä 0–10 sen mukaan, olivatko he samaa mieltä vai eri mieltä väittämän kanssa. Muutama vastaaja ilmoitti kyselyn lopussa, etteivät voineet vastata joihinkin kysymyksiin, koska heillä ei ole ollut kokemusta asioista, joita kysymykset käsittelivät. Näiden kysymysten kohdalla olisi voitu antaa esimerkiksi sellainen vaihtoehto, jolla osallistuja olisi voinut ilmaista, ettei hänellä ole kokemusta kysytystä asiasta. Moni vastaaja oli ratkaissut asian valitsemalla 5, joka on asteikon keskiosassa.

Skaalakysymyksillä haluttiin selvittää vastaajien mielipiteet erilaisista tilaamista ja niiden seurantaan koskevista toiminnoista. Kysymykset koskivat tilauslomakkeen käytännöllisyyttä, selkeyttä ja helppoutta. Sen lisäksi mitattiin tilaajien mielipiteitä tilauslomakkeissa käytössä olevista painikkeista.

Vastauksien perusteella suurin osa tilaajista koki tilauslomakkeen käytännölliseksi ja selkeäksi sekä heidän mielestään tilauslomakkeen täyttäminen oli helppoa. (Ks. Kuviot 10–12.) Edellisen osan avoimissa perusteluissa vastaajat olivat

maininneet näihinkin toimintoihin liittyviä ehdotuksia, joita esitin edellisessä alaluvussa.

12. Miten arvioit Extranetin tilauslomakkeen käytännöllisyyttä?

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin epäkäytännöllinen	0	0	0	0	0	0	0	3	7	15	18	Erittäin käytännöllinen	43	9,12

Kuvio 10. Tilauslomakkeen käytännöllisyys

13. Tilauslomake on selkeä.

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	0	0	1	8	17	17	Täysin samaa mieltä	43	9,16

Kuvio 11. Tilauslomakkeen selkeys

14. Tilauslomakkeen täyttäminen on helppoa. (Esim. ei ongelmia päivämäärien kirjoittamisessa tai kielten valitsemisessa alavetovalikosta.)

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	0	2	2	5	20	14	Täysin samaa mieltä	43	8,98

Kuvio 12. Tilauslomakkeen täyttäminen

Kysymys 15, jossa kysyttiin lomakkeen painikkeista, mittasi kahta asiaa yhtä aikaa: painikkeiden selkeyttä ja niiden käyttöä (ks. Kuvio 13). Suurin osa vastaajista olivat joko sitä mieltä, että lomakkeen painikkeet ovat selkeitä tai käyttivät painikkeita tilanteen mukaan tai molemmat edellä mainitut. Kysymys olisi voitu jakaa kahteen osaan näiden kahden asian erottamiseksi toisistaan.

15. Lomakkeen painikkeet ovat selkeitä ja käytän niitä tilanteen mukaan. (Esim. valitsen "Tee tilaus ja kopioi tiedot", kun teen monta tilausta, jossa kaikki muut tiedot ovat samat paitsi esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakas.)

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	2	1	2	10	15	13	Täysin samaa mieltä	43	8,72

Kuvio 13. Lomakkeen painikkeet

Suurin osa vastaajista oli hyvin tyytyväisiä Tilaukset-välilehden helppouteen ja siellä käytettyjen ikonien selkeyteen (ks. Kuvio 14). Yksi vastaajista, joka oli valinnut vaihtoehdon kolme, oli aikaisemman osion eräässä tekstikentässä ilmoittanut, että hänestä olisi selkeämpää, jos Tilaukset-välilehdellä näkyisi myös asiakkaiden nimet. Vastaavasti vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, miten tilauksen tilaa voi seurata Tilaukset-välilehdellä (Ks. Kuvio15).

16. Tilausten seuraaminen Tilaukset-välilehdellä on helppoa ja ikonit ovat selkeitä.

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	1	0	1	0	1	8	14	18	Täysin samaa mieltä	43	8,95

Kuvio 14. Tilaukset-välilehti

17. Voin helposti seurata, miten tulkkaustilaukseni käsittely etenee (Tilaukset-välilehdellä oleva kohta "Tilauksen tila").

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	2	0	1	8	14	18	Täysin samaa mieltä	43	9

Kuvio 15. Tulkkaustilauksen eteneminen

Vastaajat olivat ilmaisseet tyytyväisyyttään tilausten muokkaamisen helppouteen avovastauksissa monta kertaa. Tyytyväisyys näkyi myös vastauksissa kysymyksiin, joissa asiat kysyttiin erikseen (Ks. Kuvio 16). Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tilauksien peruminen ja poistaminen ovat myös helppoja toimintoja (Ks. Kuvio 17).

18. Tilauksen muokkaaminen on helppoa.

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	3	1	1	9	13	16	Täysin samaa mieltä	43	8,77

Kuvio 16. Tilauksen muokkaaminen

19. Tilauksen peruminen tai poistaminen on helppoa.

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	3	0	2	9	12	17	Täysin samaa mieltä	43	8,81

Kuvio 17. Tilauksen peruminen tai poistaminen

Tämän osion viimeinen kysymys mittasi ohjelman tilaajille automaattisesti lähettämän tilausvahvistuksen selkeyttä. Vastauksien perusteella tilausvahvistus on selkeä ja tilaajat voivat poimia sieltä olennaiset asiat helposti. (Ks. Kuvio 18)

20. Minulle saapuvat tilausvahvistukset ovat selkeitä ja saan helposti poimittua olennaiset asiat (esim. tulkin puhelinnumeron, tulkkaustavan ja kielen).

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	0	0	1	5	17	20	Täysin samaa mieltä	43	9,3

Kuvio 18. Tilausvahvistukset

7.1.3 Kalenteri

Tässä osassa mitattiin kalenterin toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä. Kysymykset koskivat kalenterissa käytettyjen värikoodien ja ikonien selkeyttä sekä kalenterin käytännöllisyyttä. Yleisesti tilaajat olivat hyvin tyytyväisiä kalenterin selkeyteen ja helppokäyttöisyyteen sekä ikonien ja värikoodien selkeyteen. Ainoastaan yksi tilaajista oli antanut arvon 4/10 kalenterin ikonien selkeydelle. (Ks. Kuviot 19 ja 20)

21. Kalenterin värikoodit ovat selkeitä ja auttavat tilauksien seuraamista.

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	3	0	1	12	14	13	Täysin samaa mieltä	43	8,7

Kuvio 19. Kalenterin värikoodit

22. Ikonien avulla erotan helposti, onko tilaamani tulkkaus paikan päällä/puhelimessa/viestinvälitys.

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	1	2	0	2	11	14	12	Täysin samaa mieltä	42	8,62

Kuvio 20. Kalenterin ikonit

Tilaaajat olivat myös sitä mieltä, että toiminnanohjausjärjestelmän kalenteri oli helpottanut tilauksien seuraamista. (Ks. Kuvio 21)

23. Tulkkauksien tarkastelu Extranetin kalenterin kautta on helpottanut työtäni.

Vastaajien määrä: 43

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	2	1	6	6	13	16	Täysin samaa mieltä	44	8,7

Kuvio 21. Tilauksien tarkastelu kalenterissa

Tilaaajien vastauksien perusteella tyytyväisyys toiminnanohjausjärjestelmään on korkea ja se on helpottanut tilaaajien työtä. Ne tilaaajat, jotka tilaavat muita enemmän (ainakin kerran päivässä tai ainakin kerran viikossa), olivat esittäneet kehittämistä vaativia kohtia muita enemmän. Nämä kehittämistä vaativat kohdat eivät vaikuttaneet yleiseen tyytyväisyysasteeseen ja koettuun helppokäyttöisyyteen.

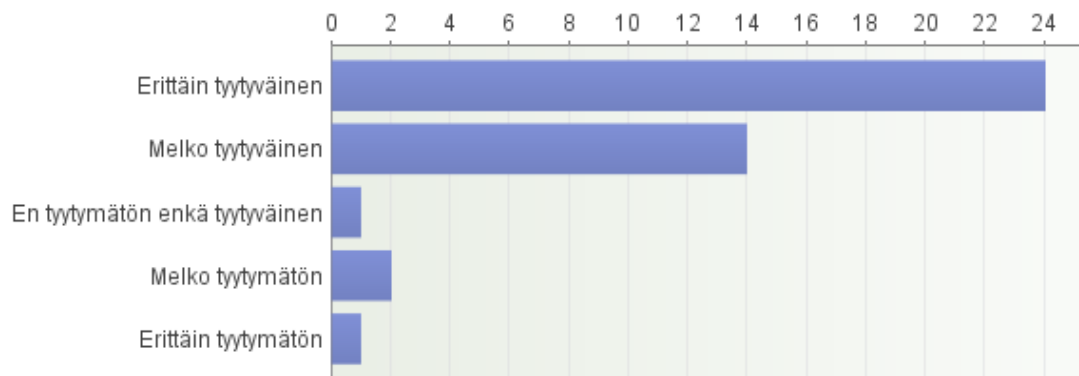
7.2 Tulkkien kysely

Tässä luvussa esittelen tulkkien kyselyyn saadut vastaukset. Tulkkien kyselyssä oli sekä monivalintakysymyksiä että skaalakysymyksiä. Skaalakysymyksissä vastaajille esitettiin väite, ja he pääsivät antamaan sille arvon nolasta kymmeneen. Nolla osoitti kielteistä vastausta ja 10 myönteistä vastausta. Kuten tilaaajienkin kyselytulosten esittelyssä, tulkkien kyselytulosten esittelyssä keskityn enemmän niihin kohtiin, joissa on esitetty ongelmakohtia tai kehittämis ehdotuksia. Tulkkien kyselyyn vastasi 42 tulkkia.

7.2.1 Extranetin toiminta yleisesti

Tulkkien tyytyväisyyttä toiminnanohjausjärjestelmään yleisesti mitattiin kahdella erillisellä kysymyksellä. Eräs kysymyksistä oli monivalintakysymys, johon oli laitettu tekstikenttä vapaata perustelua varten. Monivalintakysymykseen vastanneista 24 oli erittäin tyytyväisiä, 14 melko tyytyväisiä, 1 ei tyytymätön eikä tyytyväinen, 2 melko tyytymättömiä ja 1 erittäin tyytymätön Extranet-järjestelmään (Ks. Kuvio 22). Skaalakysymyksessäkin kävi ilmi, että moni tulkeista oli tyytyväinen järjestelmään (Ks. Kuvio 23). On hyvä mainita, että vaikka tulkit olivat tyytyväisiä, tilaajien tyytyväisyysaste oli korkeammalla. Tämän voi selittää se, että tilaajilla on vaihtoehtoina puhelin ja sähköposti, sitä vastoin tulkkien pitää käyttää järjestelmää.

Vastaajien määrä: 42



Kuvio 22. Tulkkien tyytyväisyys Extranet-järjestelmään

6. Minkälaiseksi arvioit Extranetin toimintaa kokonaisuudessaan?

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin huono	0	0	0	0	1	1	3	6	8	9	14	Erittäin hyvä	42	8,43

Kuvio 23. Tulkkien tyytyväisyysaste skaalakysymyksellä

Tulkit olivat laittaneet tekstikenttään ne syyt, joiden perusteella he ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä järjestelmään. Kyseiseen tekstikenttään laitetuista perusteluista

valtaosa oli kehuja. Joukosta löytyi vain kaksi moittivaa kommenttia, joita käsitelen edempänä tässä alaluvussa. Alla on kolmen eri vastaajan avoimet perustelut, jotka tiivistävät hyvin myös muidenkin vastaajien avoimet perustelut siitä, miksi tulkit ovat tyytyväisiä.

Kalenterin toiminta, muistutukset ja kattavat raportointi mahdollisuudet ovat tosi käytännöllisiä. Varauspyyntöjen vanheneminen ja aikaraja myös kätevä. Selkeys, yksinkertaisuus ja visuaalisuus mahtavia.

Hyvä kun pystyy itse lisäilemään tiedot käytettävyydestä (kun vain muistaa sen tehdä), ja raportoimaan ilman paperilomakkeiden lähetelyä!

Ensimmäisellä käyttökerralla osasin melkein järjestelmän perustoinnot, mikä todistaa järjestelmän selkeää ulkonäköä ja tuo selkeyttä käyttöön, helpottaa tulkin työtä tulkkauksen vastaanottamisessa.

Tämän kysymyksen vastauksista tutkin tarkemmin 3 vastaajan vastaukset. Näistä kolmesta vastaajasta 2 olivat melko tyytymättömiä ja 1 erittäin tyytymätön toiminnanohjausjärjestelmän toimintaan.

Kun katsoin vastaajan, joka oli ilmoittanut olevansa erittäin tyytymätön, muut vastaukset, huomasin, että oli jossain tapahtunut virhe. Hänen tekstikenttään laittamansa perustelut viittasivat siihen, että hän on hyvinkin tyytyväinen kyseiseen järjestelmään. Sen lisäksi hän oli antanut 10 pistettä skaalakysymyksessä, joka mittasi toiminnanohjausjärjestelmän toimintaa kokonaisuudessaan. Alhaalla on kyseisen vastaajan avoin perustelu, joka oli monivalintakysymyksen yhteydessä. Kysymyksen monivalintaosassa kyseinen vastaaja oli valinnut Erittäin tyytymätön -vaihtoehdon.

Todella näppärä järjestelmä. Sen kautta voin katsoa tilaukset, raportoida toteutuneet keikat sekä lisätä ne ajat, jolloin en ole käytettävissä.

Sama vastaaja oli vastannut myös muutamaa muuhun kyselylomakkeen samassa yhteydessä esitettyyn monivalintakysymykseen vastaavalla tavalla (Ks. Esimerkki 3). Eli hän oli vaihtoehtoista valinnut Erittäin tyytymätön -vaihtoehdon ja oli kirjoittanut tekstikenttään perustelun, joka viittasi hänen olevan tyytyväinen.

Esimerkki 3. Vastaajan vastaus monivalintakysymykseen ja hänen perustelunsa

2. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen?

Vastaajien määrä: 1



Haluaisitko perustella valintasi?

Vastaajien määrä: 1

- On helppo päästä eri valintoihin.
- On visuaalisesti miellyttävä.

Voidaan olettaa, että vastaaja oli ajatellut vaihtoehtojen menevän huonommasta parempaan päin. Tässä kohtaa voidaan miettiä, miten kysymys olisi voitu esitellä selkeämmin niin, ettei olisi syntynyt tällaisia väärinymmärrystä.

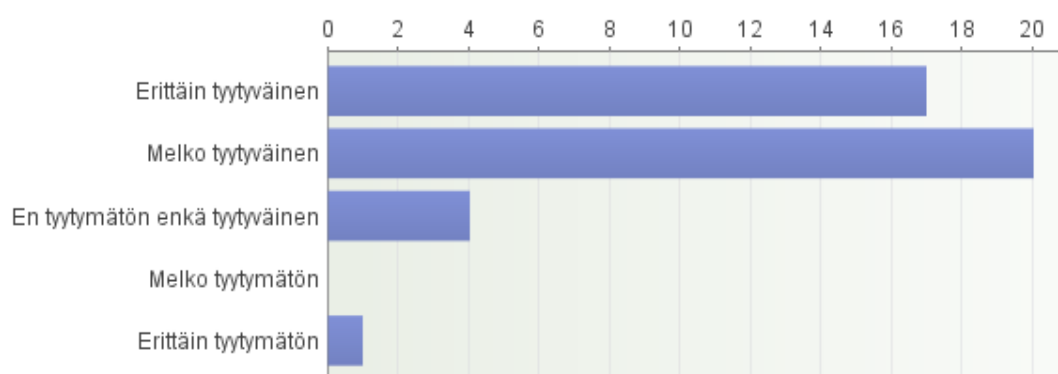
Toinen vastaaja oli ilmoittanut kokevansa asioiden hoitamisen soittamalla tai tekstiviestillä olevan helpompaa. Sama vastaaja oli tyytymätön järjestelmän helpokäyttöisyyteen ja sitä kautta tapahtuvaan viestintään. Hänen mielestään Tilaukset-välilehti ei ole selkeä ja sieltä on vaikea seurata tilauksia sekä kalenteriin on haastava merkitä omia menoja. Hän oli myös kokenut, että järjestelmän lähettämät vahvistukset eivät ole selkeitä, eikä hän voi poimia sieltä olennaisia asioita. Kyseinen vastaaja oli kuitenkin hyvin tyytyväinen kalenterin ulkonäköön ja värikoodeihin. Hän on kokenut raportoinnin ja tiedusteluihin vastaamisen helpoksi.

Toinen melko tyytymättömistä vastaajista oli ilmoittanut tyytymättömyyden syyksi kalenterin toiminnan jäykkyyden. Myöhemmin hän oli ilmoittanut, että ei merkitse ollenkaan omia menoja kalenteriin juuri sen jäykkyyden vuoksi. Hän oli myös ilmoittanut, että toistuvien vakinaisten työaikojen lisääminen kalenteriin on hankalaa. Sama vastaaja oli toivonut toiminnanohjausjärjestelmää app-muodossa sekä vielä nopeampaa sisäänpääsyä.

Valtaosa tulkeista oli tyytyväisiä toiminnanohjausjärjestelmän selkeyteen ja ulkonäköön (Ks. Kuvio 24). Avoimissa vastauksissa tulkit olivat ilmoittaneet järjestelmän olevan helppokäyttöinen, selkeä ja he olivat kokeneet sen helpottavan tulkin työtä.

2. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen?

Vastaajien määrä: 42

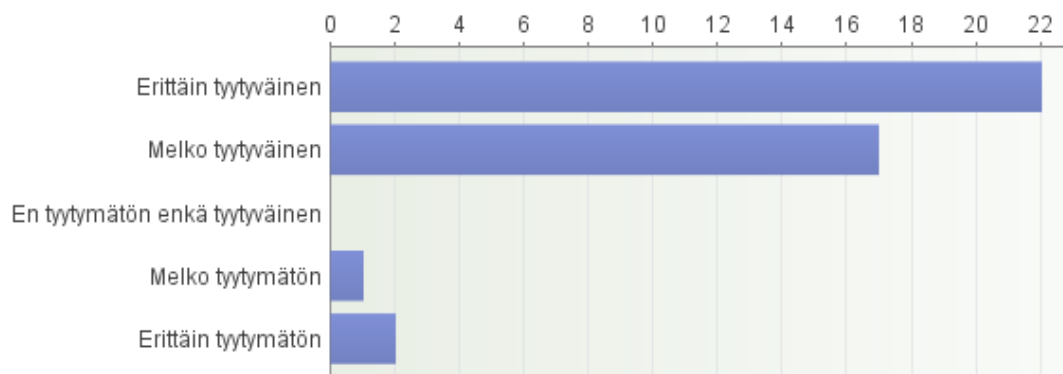


Kuvio 24. Tulkkien tyytyväisyys Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen

Myös toiminnanohjausjärjestelmän helppokäyttöisyyteen oltiin tyytyväisiä. Tulkit olivat ilmoittaneet tyytyväisyyden syyksi jo aikaisemmin mainitun selkeyden ja helppokäyttöisyyden. Yksi tulkki oli ilmoittanut sen helpottaneet myös laskujen tekemistä.

3. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin helppokäyttöisyyteen?

Vastaajien määrä: 42

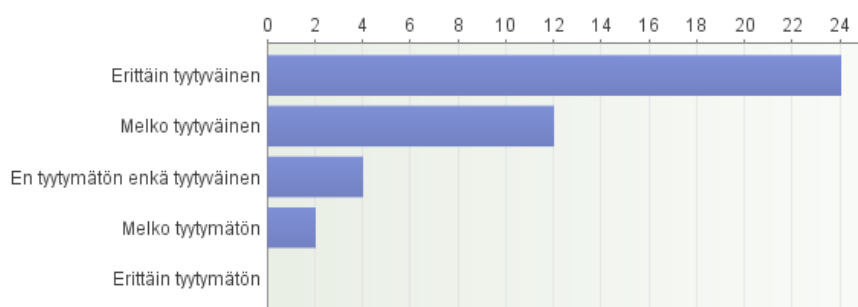


Kuvio 25. Tyytyväisyys Extranetin helppokäyttöisyyteen

Yleisesti tulkit olivat tyytyväisiä Extranetin kautta tapahtuvaan viestintään. Perustelujen mukaan viestinnässä ei ole ilmennyt viivettä sekä tiedotteet ja viestit ovat hyvin näkyvissä, kun kirjaudutaan sisään. Yksi tulkeista oli ilmoittanut, että ei ole tyytyväinen siihen, että ei voi kysyä järjestelmän kautta lisätietoa lähetetyistä tiedusteluista. Eräs toinen tulkeista oli ilmoittanut, että ei ole käyttänyt kyseistä toimintoa. Kyseinen vastaaja on hyvin todennäköisesti ymmärtänyt väärin kysymyksen koska linkki kyselyyn lähetettiin juuri Extranetin kautta. Kysymyksessä olisi voitu mainita myös järjestelmän lähettämät sähköpostit, jolloin olisi voitu välttää vastaavat väärinymmärrykset.

4. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin kautta tapahtuvaan viestintään (esim. tiedotteet ja viestit)?

Vastaajien määrä: 42



Kuvio 26. Tulkkien tyytyväisyys Extranetin kautta tapahtuvaan viestintään

Tulkit saivat arvioida tyytyväisyytensä saamiinsa ohjauksiin ja opastuksiin koskien Extranetin käyttöä. Tulosten perusteella tulkit olivat yleisesti tyytyväisiä ohjeisiin ja opastuksiin (Ks. Kuvio 27). Avovastauksissa ei ollut parannusehdotuksia tai palautetta ohjauksista tai opastuksista.

5. Olen tyytyväinen saamaani ohjaukseen ja opastukseen koskien Extranetin käyttöä (Extranetin käyttöopas sekä ohjaus koordinaattoreilta tai muilta työntekijöiltä).

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	1	2	1	7	7	8	16	Täysin samaa mieltä	42	8,5

Kuvio 27. Tyytyväisyys ohjauksiin ja opastuksiin koskien Extranetin käyttöä

Kyselyn avoimissa perusteluissa oli muutama kalenterin toimintaan liittyvä huomio ja ehdotus. Yksi tulkeista oli ilmoittanut, että sen jälkeen, kun on lisännyt merkinnän kalenteriin, se palaa nykyhetkeen. Hänen mielestään on helpompaa,

jos saman tien voi jatkaa lisäämällä muitakin menoja kalenteriin. Sen lisäksi muutama tulkki oli kokenut päivämäärien ja kellonaikojen asettamisen hankalaksi kalenterimerkintöjen lisäämisen yhteydessä. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että on hyvä lisätä valmiita vaihtoehtoja poissaolon syyt -kohtaan, joista tulkki voi valita itselleen sopivan vaihtoehdon. Näiden lisäksi kaksi vastaajaa oli toivonut, että kalenteri olisi kooltaan pienempi.

Jotkut vastaajista olivat sitä mieltä, että Extranetin käyttö puhelimella ei ole yhtä sujuvaa kuin tietokoneella, ja he olivat toivoneet siihen muutosta. Jotkut olivat ehdottaneet mobiilisovelluksen rakentamista tai järjestelmän soveltamista mobiililaitteille. Vastaukset viittaavat siihen, että mobiililaitteilla erityisesti kalenterin käyttäminen on haastavaa.

Alla on lista vastaajien ehdottamista toiminnoista, jotka voisi lisätä Extranettiin:

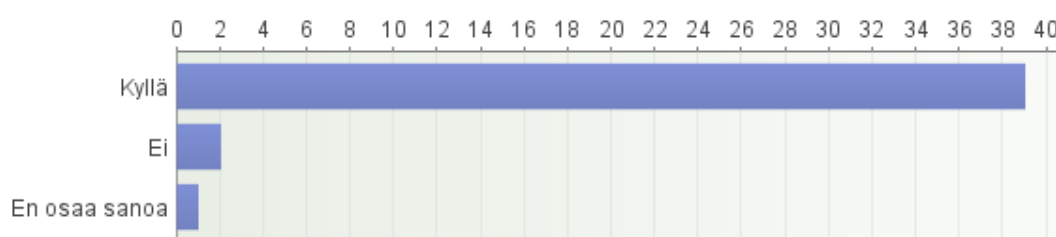
- Chat-ikkuna
- Jonkinlainen paikka, jossa tulkki voi kysyä häneltä tiedusteltuun toimeksiantoan liittyviä lisätietoja
- Ominaisuus, joka mahdollistaa listan saamiseen kuukauden raportoiduista töistä
- Kalenteriin lisättyjen merkintöjen synkronointi Google-kalenteriin
- Mobiilisovellus, jonka kautta voi hyväksyä tai kieltäytyä tarjotuista tulkkauksista
- Järjestelmän tekstiviestitse lähettämä linkin, jonka kautta pääsisi hyväksymään tai kieltäytymään tarjotusta tulkkauksesta

7.2.2 Tiedusteluihin vastaaminen ja tilausten seuranta

Tässä luvussa esittelen, miten tulkit ovat vastanneet kysymyksiin, joiden tarkoituksena oli mitata tulkkien tyytyväisyyttä koskien tiedusteluihin vastaamista ja tilausten seuraamista. 39 vastaajan mielestä toiminnanohjausjärjestelmän kautta lähetettyihin tiedusteluihin vastaaminen oli helppoa. Kahden vastaajan mielestä vastaaminen ei ole helppoa, ja yksi ei osannut sanoa.

9. Onko mielestäsi tiedusteluihin vastaaminen Extranetin kautta helppoa?

Vastaajien määrä: 42



Kuvio 28. Tiedusteluihin vastaaminen

Tulkkien vastauksien perusteella Tilaukset-välilehti vaikuttaa selkeältä ja suurin osa tulkeista on sitä mieltä, että tilauksien seuraaminen kyseisellä välilehdellä on helppoa (Ks. Kuvio 29).

10. Tilausten seuraaminen Tilaukset-välilehdellä on helppoa ja ikonit selkeitä.

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	1	0	0	2	1	9	3	6	20	Täysin samaa mieltä	42	8,55

Kuvio 29. Tilaukset-välilehti

Suurin osa tulkeista on kokenut Tilaukset-välilehdellä olevan Tilauksen tila -kohdan helppona seurata, ja he ovat sen kautta pystyneet seuraamaan tilauksen tilaa (Ks. Kuvio 30). Avoimista vastauksista en löytänyt syytä siihen, miksi jotkut kokivat tilauksen tilan seuraamisen hankalaksi.

11. Pystyn helposti seuraamaan, onko tulkkaus esim. tiedustelussa, hyväksytty tai raportoitu (Tilaukset-välilehden kohta "Tilauksen tila").

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	1	0	1	1	0	5	4	9	21	Täysin samaa mieltä	42	8,79

Kuvio 30. Tilauksen tilan seuraaminen

Vastauksien perusteella tulkit ovat tyytyväisiä järjestelmän heille lähettämiin vahvistuksiin ja he voivat poimia sieltä olennaiset asiat (Ks. Kuvio 31). Avoimissa vastauksissa ei ollut kehittämissuhteita tai valituksia tähän liittyen.

12. Minulle saapuvat tilausvahvistukset ovat selkeitä ja saan helposti poimittua olennaiset asiat (Esim. tulkkauksen aiheen, tulkkauksen ja kielen).

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	1	0	1	2	5	3	11	19	Täysin samaa mieltä	42	8,76

Kuvio 31. Tilausvahvistukset

Valtaosa tulkeista on ilmoittanut reagoivansa tiedusteluihin määräaikaan mennessä (N=35). Ne, jotka ovat ilmoittaneet reagoivansa joskus tai ei koskaan, saivat mahdollisuuden kertoa, miksi eivät vastaa tiedusteluihin määräaikaan mennessä.

Yksi vastaajista, joka oli sanonut vastaavansa joskus määräaikaan mennessä, oli ilmoittanut tähän syyksi sen, että sähköpostiin lähetettyjä tiedusteluja on hankala seurata. Muut olivat ilmoittaneet, että joskus ovat töissä eivätkä ehdi vastata tai unohtavat sen. Vastaaja, joka oli ilmoittanut, ettei koskaan vastaa määräaikaan mennessä, oli ilmoittanut syyksi sen, että hän ei huomaa järjestelmän lähettämiä tiedusteluja.

13. Reagoin tiedusteluihin määräaikaan mennessä. Jos vastaus on "Joskus" tai "En koskaan", kertoisitko tarkemmin, että miksi. Kaipaako esim. jotain muutosta tiedustelutapaan?

Vastaajien määrä: 42

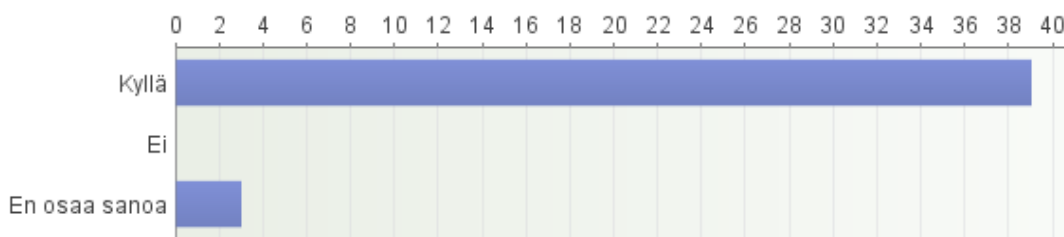


Kuvio 32. Tiedusteluihin vastaaminen määräaikaan mennessä

Melkein kaikki tulkit olivat sitä mieltä, että Extranetin kautta raportointi on helppoa (Ks. Kuvio 33). Monessa avoimessa perustelussa Extranetin kautta tapahtuvan raportoinnin käytännöllisyys tuli esille. Muutama tulkeista oli sitä mieltä, että on hyvä, että voi raportoida ilman paperilomakkeiden täyttämistä.

14. Onko mielestäsi tilauksien raportointi helppoa?

Vastaajien määrä: 42



Kuvio 33. Tilauksien raportointi

7.2.3 Kalenteri

Tässä luvussa esittelen vastauksia, jotka koskevat Extranet-kalenteria. Valtaosa tulkkien vastauksista viittasi tulkkien olevan tyytyväisiä Extranet-kalenteriin, vaikka avoimissa vastauksissa oli esitetty joitakin kalenteriin liittyviä ongelmakohtia. Voidaan todeta, että esitetyt ongelmakohdat eivät vaikuttaneet merkittävästi siihen, kuinka tyytyväisiä tulkit olivat kalenteriin.

Suurin osa tulkeista oli sitä mieltä, että kalenterissa käytetyt värikoodit ovat selkeitä. Tulkit ovat kokeneet kalenterissa käytettyjen värikoodien auttavan heitä seuraamaan tulkkauksia (Ks. Kuvio 34). Vastauksista kävi ilmi, että myös kalenterin ikoneita pidetään selkeinä (Ks. Kuvio 35).

15. Kalenterin värikoodit ovat selkeitä ja auttavat tilauksien seuraamista.

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	3	1	7	6	7	18	Täysin samaa mieltä	42	8,6

Kuvio 34. Kalenterin värikoodit

16. Kalenterin ikonien avulla erotan helposti, onko tulkkauksen paikan päällä/puhelimessa/viestinvälitys.

Vastaajien määrä: 42

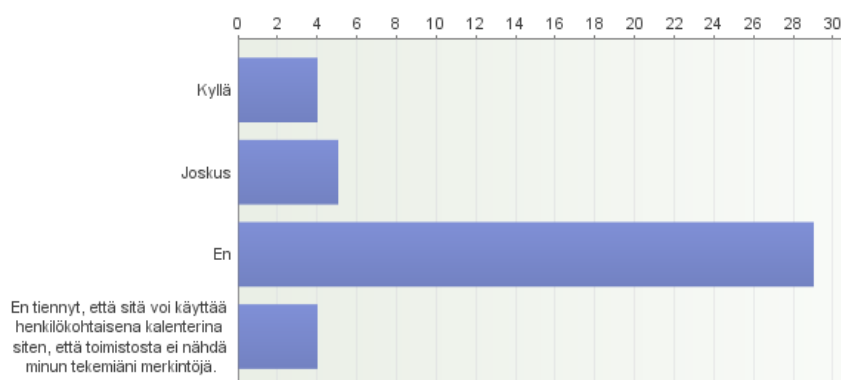
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0	4	2	7	6	9	14	Täysin samaa mieltä	42	8,33

Kuvio 35. Kalenterin ikonit

Enemmistö tulkeista ilmoitti, etteivät käytä Extranet-kalenteria henkilökohtaisena kalenterina (Ks. Kuvio 36). Ainostaan neljä käyttää toiminnanohjausjärjestelmän kalenteria henkilökohtaisena kalenterinaan. Viisi ilmoitti, että käyttää kyseistä kalenteria joskus henkilökohtaisena kalenterina ja neljä ei tiennyt, että Extranet-kalenterin merkintöjä voi asettaa niin, että toimistolta ei pystytä katsomaan niiden sisältöä.

17. Käytän Extranetin kalenteria myös henkilökohtaisena kalenterina.

Vastaajien määrä: 42

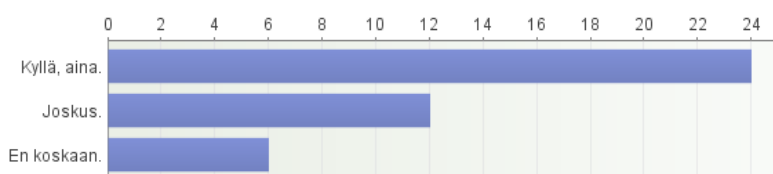


Kuvio 36. Extranet kalenterin käyttö henkilökohtaisena kalenterina

Yli puolet (N=24) vastaajista oli ilmoittanut merkitsevänsä kalenteriin, jos on varattu eikä pysty ottamaan Polaris Kielipalvelut Oy:n tarjoamia tulkkauksia vastaan (Ks. Kuvio 37). Lopuista vastaajista 12 merkitsee joskus ja kuusi ei merkitse koskaan, jos on varattu eikä voi ottaa tulkkauksia vastaan.

18. Merkitse kalenteriin, jos olen varattu enkä pysty ottamaan Polariksesta tulkkauksia vastaan. Jos vastauksesi on "Joskus" tai "En koskaan", kertoisitko, miksi et merkitse niitä kalenteriin.

Vastaajien määrä: 42



Kuvio 37. Omien menojen merkitseminen Extranet-kalenteriin

Heiltä, jotka vastasivat ei koskaan tai joskus, pyydettiin syyt siihen, miksi he eivät aina merkitse omia menojaan kalenteriin. Alla on lista ilmoitetuista syistä:

- Kiire
- Haastava merkitä, kun on töissä muutamassa yrityksessä ja tilauksia tulee paljon
- Aikataulut muuttuvat niin paljon, että on hankala pitää kalenteri ajan tasalla
- Tulkkaustiedusteluja tulee harvoin
- Vakituisten työaikojen merkitseminen kalenteriin on hankala

Kuten avoimissa perusteluissa kävi ilmi, muutama tulkki koki omien menojen merkitsemisen kalenteriin haastavaksi. Joidenkin kohdalla tämä oli vaikuttanut yleistyytyvääisyyteen merkittävästi. Vastaukset viittaavat kuitenkin siihen, että moni tulkeista kokee omien menojen merkitsemisen toiminnanohjausjärjestelmään helpoksi (Ks. Kuvio 38).

19. Omien menojen merkitseminen Polaris-kalenteriin on helppoa.

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	1	1	2	1	7	1	5	6	2	16	Täysin samaa mieltä	42	7,5

Kuvio 38. Omien menojen merkitsemisen helppous Polaris-kalenteriin

Moni tulkki vaikuttaa myös olevan tyytyväinen toiminnanohjausjärjestelmän kalenterin selkeyteen, ja ovat sen kautta voineet seurata tulkkauksiaan ongelmitta (Ks. Kuvio 39). Avoimissa vastauksissa yksi vastaaja oli ilmoittanut kalenterin päivien olevan sekaisin ja niiden alkavan sunnuntaista. Selvitin tätä asiaa tulkin käyttöliittymästä sekä mobiililaitteella että tietokoneella, mutta vastaava asia ei tullut vastaan. Kalenterin lisäksi tutkin kaikki muut järjestelmän osat, joissa voi esiintyä viikonpäiviä ja niissäkin päivät olivat järjestyksessä eli viikko alkoi maanantaista ja loppui sunnuntaihin. Tähän asiaan liittyen muilta vastaajilta ei tullut kommentteja.

20. Extranetin kalenteri on ollut selkeä ja sen kautta seuran tulkkauksiani ongelmitta.

Vastaajien määrä: 42

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	1	2	1	7	7	5	19	Täysin samaa mieltä	42	8,57

Kuvio 39. Extranet-kalenterin selkeys

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmän toimivuutta tilaajien ja tulkkien näkökulmasta asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Sen lisäksi tavoitteena oli tuoda esiin ne kohdat, jotka tilaajien ja tulkkien mielestä vaativat kehitystä tai muutosta.

Syy tämän aiheen valitsemiselle oli se, että halusin tuoda esiin muitakin seikkoja, jotka liittyvät tulkin työhön kuin vain tulkkaus. Olen itse toiminut tulkkivälittäjänä ja tiedän, kuinka monen vaiheen kautta saadaan yksi tulkkaustoimeksianto järjestymään. Tutustuessani tulkkieihin opiskeluni aikana huomasin tulkkivälityksen olevan melko tuntematon monelle, varsinkin vasta-aloittaneelle tulkille. Näiden lisäksi itse olen kokenut Extranet-järjestelmän todella näppäräksi ja toimivaksi, ja halusin tietää, ovatko tilaajat ja tulkit samaa mieltä.

Opinnäytetyöni aihe ulottui tulkkausalan lisäksi myös markkinoinnin ja tietotekniikan aloille, mikä hieman hankaloitti minun työtäni. Olen kuitenkin todella tyytyväinen aihevalintaani, sillä sain laajennettua osaamistani uusille aloille. Myös se, että työssä oli kaksi erillistä kyselylomaketta, hankaloitti opinnäytetyöprosessia. Kyselylomakkeiden laadinta ja Webropol-työkaluun syöttäminen oli aikaa ja kärsivällisyyttä vaativa työ. Näiden lisäksi silloin, kun kysely oli auki, Webropolissa esiintyi joitakin häiriöitä, joiden seurauksena vastaajat eivät päässeet kyselyssä eteenpäin. Uskon tämän vaikuttaneen jonkin verran vastauksien määrään.

Olisin voinut keskittyä paremmin yhteen näkökulmaan (tulkit tai tilaajat) ja laatia kattavamman kyselyn, jossa vastaajilla olisi ollut enemmän mahdollisuuksia vastata avoimilla vastauksilla. Tätä kautta vastaajat olisivat voineet ehkä tuoda ilmi enemmän, mihin ovat erityisen tyytyväisiä ja mitä voisi parantaa enemmän. Toisaalta eivät kaikki vastaajat käyttäneet toteutettujen kyselyjen avoimia tekstikenttiä.

Uskon tutkimustulosten olevan luotettavia, koska tutkimukseen otettiin koko perusjoukko ja kaikille käyttäjille annettiin osallistumismahdollisuus. Luotan siihen,

että kaikki, joilla oli ehdotuksia tai palautteita, osallistuivat kyselyyn. Sen lisäksi kysymykset laadittiin niin, että ne mittasivat juuri käyttäjien tyytyväisyyttä järjestelmään ja sen erilaisiin toimintoihin. Huolimatta siitä, että jotkin kysymykset olisi voitu muotoilla mittaamaan yhtä muuttujaa kerrallaan, se ei vaikuttanut tulosten yleiseen luotettavuuteen.

Tulosten perusteella tulkeilla oli esiintynyt ongelmia kalenterin kanssa varsinkin silloin, kun käytössä oli ollut mobiililaite eikä tietokone. Jotkut tilaajista olivat kokeneet ongelmia tilauksien yhteydessä tulkkauksen kellonajan asettamisessa. Tilaaajista he, jotka tilasivat ainakin kerran päivässä tai kerran viikossa, toivat esiin ongelmakohtia enemmän kuin muut ja esittivät parannusehdotuksia.

Itseäni jäi harmittamaan, etten kysynyt, kuinka paljon tulkit tekevät Polaris Kielipalvelut Oy:lle töitä ja kuinka kauan he ovat olleet töissä kyseisessä yrityksessä. Sitä kautta olisin voinut arvioida, kuinka paljon he ovat käyttäneet järjestelmää. Tulkkien työmäärä vaihtelee ja uusia tulkkereitä rekrytoidaan jatkuvasti, mikä johtaa siihen, että vastaajat eivät ole käyttäneet järjestelmää yhtä paljon. Mielestäni tämä lisää tulosten reliabiliteettia, koska vastaajajoukko on monipuolinen. Vastauksien perusteella osasin arvioida, kuka tulkeista on käyttänyt järjestelmää enemmän ja on tutustunut erilaisiin toimintoihin. En voinut kuitenkaan luottaa ainoastaan omaan arviointiini.

Loppujen lopuksi tulokset osoittivat valtaosan käyttäjistä olevan hyvinkin tyytyväisiä Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmään. Osallistujat toivat esille joitakin kohtia, jotka heidän mielestään vaativat korjausta tai muutosta. Monelta vastaajalta tuli myös ehdotuksia lisätä uusia ominaisuuksia Extranettiin, kuten esimerkiksi Chat-ikkuna. Nämä muutosta tai korjausta vaativat kohdat eivät vaikuttaneet merkittävästi yleiseen tyytyväisyyteen.

Tilaajien ja tulkkien välisen epäsuoran yhteyden ylläpitämiseen ja kenttätöiden pyörimisen kannalta tulkkaukspalveluita tarjoavien yritysten kannattaa panostaa tulkkivälitysprosessin yksinkertaistamiseen ja sen sujuvoittamiseen. Kuuntelemalla tilaajien ja tulkkien tarvetta yritys voi luoda juuri heidän asiakkailleen sopi-

van tavan hoitaa tulkkivälitystyötään. Maailma digitalisoituu vauhdilla, siksi tulkkausalallakin on kannattavaa luopua vanhoista käytännöistä ja liittyä digitalisointumiseen. Onko parempaa aloituspiste kuin tulkkivälitystyö, joka on tulkkausalan yksi tärkeimmistä rataksista?

Opinnäytetyöni kehitti minua monella tavalla. Sen kautta perehdyin lähemmin määrälliseen tutkimusmenetelmään ja tieteelliseen kirjoittamiseen. Sain tilaisuuden tutustua tulkkikollegojen mielipiteiden lisäksi myös tilaajien näkemyksiin ja odotuksiin toiminnanohjasjärjestelmään ja yleisesti tulkkivälitykseen liittyen. Aihevalintani kautta tutustuin erilaisiin markkinoinnin ja tietotekniikan käsitteisiin. Mielestäni erityisesti viitekehyksen laadinnan aikana tiedonhankinta- ja itseopiskelutaitoni kehittyivät huomattavasti.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. Helsinki: WSOY.
- Bradford, M. (2008). *Modern ERP: Select, implement & use today's advanced business systems*. Raleigh: Kustantaja tuntematon
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. (9. uud. P.) Helsinki: Edita
- Hirvisjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2004). *Tutki ja kirjoita*. (10. osin uud. laitos ed.) Helsinki: Tammi.
- Infopankki. Tarvitsetko tulkkia? Saatavilla 23.3.2018 <https://www.info-pankki.fi/fi/elama-suomessa/maahanmuuttajana-suomessa/tarvitsetko-tulkkia>
- Isolahti, N. (2015). Asioimistulkkauksen eilen ja nyt. Teoksessa S. Aaltonen, N. Siipponkoski ja K. Abdallah (toim.), *Käännetyt maailmat: Johdatus käännösviestintä* (s. 197–208). Helsinki: Gaudeamus Oy
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Verkkokirjoittaminen työelämässä. Saatavilla 24.3.2018 <http://oppimateriaalit.jamk.fi/verkkokirjoittaminen/verkkosivut-extranetit-intranetit/>
- Kananen, J. & Makkonen, T. (2014). *Verkkotutkimus opinnäytetyönä: Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keller, K. L. & Kotler, P. (2009). *Marketing management*. Pearson Education: Prentice Hall.
- Laalo-Ristilä, S. (2013) Tekijät toimivat tulkikeskuksen takana. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 161–182). Tampere: Tampere University Press
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. (2004). *Markkinoinnin perusteet*. Tampere: Avaintulos Oy.
- Leinonen, S. (2004). Asioimistulkkauksen – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa R. Oittinen ja P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käännös* (s. 294–303). Tampere: Tampere University press.
- Opetushallitus. Oikeustulkkipalvelu. Saatavilla 23.3.2018 http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/oikeustulkkipalvelu

- Oscar software. Extranet/Intranet. Sitouta ja palvele yritykselle tärkeitä sidosryhmiä. Saatavilla 24.3.2018 <https://www.oscar.fi/extranet>
- Polaris Kielipalvelut Oy. Saatavilla 10.2.2018 <https://www.polariskielipalvelut.fi/>
- Roine, J. & Anttila, J. (2015). *SharePoint ja office 365: Hyvät, pahat ja rumat*. Helsinki: SharePoint Hyvät, Pahat ja Rumat.
- Rope, T. & Pöllänen, J. (1998). *Asiakastyytyväisyysjohtaminen*. Juva: WSOY.
- SKTL. Kääntäminen ja tulkkaus. Saatavilla 22.3.2018 https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/
- SKTL. Tulkiksi. Saatavilla 22.3.2018 https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/
- SKTL. Tulkkausta eritilanteissa. Saatavilla 23.3.2018 https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-tilanteissa/
- Sunnari, M. (2004). Konferenssitulkkaus – Tietoa, taitoa, yhteistyötä. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käännös* (305–316) Tampere: Tampere University press.
- Talus A., Autio E., Hänninen A., Pihamaa H.T. & Kantonen S. (2017) *Miten valmistautua EU:n tietosuoja-asetukseen?* Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-558-4>
- Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

LIITE 1: Tilaajien kysely



Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä tilaajien näkökulmasta

Tulkin tilaaminen Polaris Kielipalveluista

Tähdellä merkityt kysymykset ovat pakollisia.

1. Kuinka usein tilaat Polaris Kielipalveluista tulkkauksia? *

- ☐ Ainakin kerran päivässä
- ☐ Ainakin kerran viikossa
- ☐ Ainakin kerran kuukaudessa
- ☐ Vähemmän kuin kerran kuukaudessa

2. Miten useimmiten tilaat tulkkauksia? *

- ☐ Extranet-järjestelmästä
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Sähköpostitse

3. Jos et tilaa tulkkauksia Extranet-järjestelmän kautta, kertoisitko, miksi et?

- ☐ Tilaan yleensä kiireellisiä tulkkauksia, siksi tilaan puhelimitse.
- ☐ En tiennyt Extranet-järjestelmästä.
- ☐ En osaa käyttää Extranet-järjestelmää.
- ☐ Sähköpostitse/puhelimitse tilaaminen on helpompaa.

Muu. Mikä?

☐

4. Jos et käytä Extranet-järjestelmää ollenkaan, valitse

"En käytä järjestelmää ollenkaan" ja sen jälkeen valitse "Seuraava".

Jos käytät Extranet-järjestelmää, älä vasta tähän kysymykseen ja jatka kyselyyn vastaamista valitsemalla "Seuraava".

☐ En käytä järjestelmää ollenkaan.

Extranetin toiminta yleisesti

5. Kuinka tyytyväinen olet Extranet-järjestelmän toimintaan? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen
- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

6. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen

- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

7. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin helppokäyttöisyyteen? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen
- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

8. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin kautta tapahtuvaan viestintään (esim. palautteen antaminen ja tiedotteet)? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen
☐ Melko tyytyväinen
☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
☐ Melko tyytymätön
☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

9. Mikäli olet tarvinnut apua Extranetin kanssa, oletko tyytyväinen saamaasi ohjaukseen ja opastukseen koskien Extranetin käyttöä (Extranetin käyttöopas sekä ohjaus koordinaattoreilta tai muilta työntekijöiltä)? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ ○ Täysin samaa mieltä

10. Minkälaiseksi arvioit Extranetin toimintaa kokonaisuudessaan? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Erittäin huono ○○○○○○○○○○ ○ Erittäin hyvä

11. Mitä parannuksia mielestäsi Extranettiin voisi tehdä? (Esim. kaipaisitko lisää ominaisuuksia?)

500 merkkiä jäljellä

Tilaaminen ja tilauksien seuranta

12. Miten arvioit Extranetin tilauslomakkeen käytännöllisyyttä? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Erittäin epäkäytännöllinen ○○○○○○○○○○ Erittäin käytännöllinen

13. Tilauslomake on selkeä. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ ○ Täysin samaa mieltä

14. Tilauslomakkeen täyttäminen on helppoa.

(Esim. ei ongelmia päivämäärien kirjoittamisessa tai kielten valitsemisessa alasvetovalikosta.) *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ ○ Täysin samaa mieltä

15. Lomakkeen painikkeet ovat selkeitä ja käytän niitä tilanteen mukaan.

(Esim. valitsen ”Tee tilaus ja kopioi tiedot”, kun teen monta tilausta, jossa kaikki muut tiedot ovat samat paitsi esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakas.) *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ ○ Täysin samaa mieltä

16. Tilausten seuraaminen Tilaukset-välilehdellä on helppoa ja ikonit ovat selkeitä. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

17. Voin helposti seurata, miten tulkkaustilaukseni käsittely etenee
(Tilaukset-välilehdellä oleva kohta "Tilauksen tila"). *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

18. Tilauksen muokkaaminen on helppoa. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

19. Tilauksen peruminen tai poistaminen on helppoa. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

20. Minulle saapuvat tilausvahvistukset ovat selkeitä ja saan helposti poimittua
olennaiset asiat (esim. tulkin puhelinnumeron, tulkkaustavan ja kielen). *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

Kalenteri

21. Kalenterin värikoodit ovat selkeitä ja auttavat tilauksien seuraamista. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

22. Ikonien avulla erotan helposti, onko tilaamani tulkkaus paikan päällä/puhelimessa/viestinvälitys. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

23. Tulkkauksien tarkastelu Extranetin kalenterin kautta on helpottanut työtäni. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

Lopuksi

24. Olisiko sinulla muita kommentteja/huomioita koskien Extranet-järjestelmää?

500 merkkiä jäljellä

Jos olet vastannut ja olet valmis lähettämään kyselyn eteenpäin, valitse "Vahvista vastausten lähetys" ja sen jälkeen "Lähetä". Jos haluat jatkaa vastaamista, paina "Edellinen".

LIITE 2: Tulkkien kysely



Polaris Kielipalvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä tulkkien näkökulmasta

Extranetin toiminta yleisesti

Tähdellä merkityt kysymykset ovat pakollisia.

1. Kuinka tyytyväinen olet Extranet-järjestelmän toimintaan? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen
- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

2. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin ulkonäköön ja selkeyteen? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen

- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

3. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin helppokäyttöisyyteen? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen
- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

4. Kuinka tyytyväinen olet Extranetin kautta tapahtuvaan viestintään

(esim. tiedotteet ja viestit)? *

- ☐ Erittäin tyytyväinen
- ☐ Melko tyytyväinen
- ☐ En tyytymätön enkä tyytyväinen
- ☐ Melko tyytymätön
- ☐ Erittäin tyytymätön

Haluaisitko perustella valintasi?

200 merkkiä jäljellä

5. Olen tyytyväinen saamaani ohjaukseen ja opastukseen koskien Extranetin käyttöä
(Extranetin käyttöopas sekä ohjaus koordinaattoreilta tai muilta työntekijöiltä). *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

6. Minkälaiseksi arvioit Extranetin toimintaa kokonaisuudessaan? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Erittäin huono ○○○○○○○○○○ Erittäin hyvä

7. Mitä parannuksia mielestäsi Extranettiin voisi tehdä?
(Esim. kaipaisitko lisää ominaisuuksia?)

500 merkkiä jäljellä

Tiedusteluihin vastaaminen ja tilausten seuranta

8. Olen tyytyväinen, että minulle lähetetään tiedustelut sähköpostiin ja niistä ilmoitetaan myös tekstiviestitse. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

9. Onko mielestäsi tiedusteluihin vastaaminen Extranetin kautta helppoa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

10. Tilausten seuraaminen Tilaukset-välilehdellä on helppoa ja ikonit selkeitä. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

11. Pystyn helposti seuraamaan, onko tulkkaus esim. tiedustelussa, hyväksytty tai raportoitu (Tilaukset-välilehden kohta "Tilauksen tila"). *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

12. Minulle saapuvat tilausvahvistukset ovat selkeitä ja saan helposti poimittua

olennaiset asiat (Esim. tulkkauksen aiheen, tulkkaustavan ja kielen). *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

13. Reagoin tiedusteluihin määräaikaan mennessä. Jos vastaus on "Joskus" tai "En koskaan", kertoisitko tarkemmin, että miksi. Kaipaatko esim. jotain muutosta tiedustelutapaan? *

☐ Kyllä, aina.

Joskus.

☐

En koskaan.

☐

14. Onko mielestäsi tilauksien raportointi helppoa? *

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ En osaa sanoa

Kalenteri

15. Kalenterin värikoodit ovat selkeitä ja auttavat tilauksien seuraamista. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

16. Kalenterin ikonien avulla erotan helposti, onko tulkkaus paikan päällä/puhelimessa/viestinvälitys. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

17. Käytän Extranetin kalenteria myös henkilökohtaisena kalenterina. *

- ☐ Kyllä
- ☐ Joskus
- ☐ En
- ☐ En tiennyt, että sitä voi käyttää henkilökohtaisena kalenterina siten, että toimistosta ei nähdä minun tekemiäni merkintöjä.

18. Merkitsen kalenteriin, jos olen varattu enkä pysty ottamaan Polariksesta tulkkauksia vastaan. Jos vastauksesi on "Joskus" tai "En koskaan", kertoisitko, miksi et merkitse niitä kalenteriin. *

- ☐ Kyllä, aina.
- ☐ Joskus.
- ☐ _____
- ☐ En koskaan.
- ☐ _____

19. Omien menojen merkitseminen Polaris-kalenteriin on helppoa. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

20. Extranetin kalenteri on ollut selkeä ja sen kautta seuran tulkkauksiani ongelmitta. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä ○○○○○○○○○○ Täysin samaa mieltä

Lopuksi

21. Olisiko sinulla muita kommentteja/huomioita koskien Extranet-järjestelmää?

500 merkkiä jäljellä

Jos olet vastannut ja olet valmis lähettämään kyselyn eteenpäin, valitse "Vahvista vastausten lähetys" ja sen jälkeen paina "Lähetä". Jos haluat jatkaa vastaamista, paina "Edellinen".

(Sivu 0 / 5)

LIITE 3: Saatekirje tilaajille



Hyvä Polariksen tilaaja!

Olen asioimistulkkiopiskelija Tawar Mosawipooryaganeh Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin-kampukselta. Toimin kesällä 2017 Polaris Kielipalvelut Oy:ssä tulkkaus- ja käännöskoordinaattorina, ja olen siellä kurdin, persian ja turkin kielten tulkkina ja kääntäjänä. Olen opintojeni loppusuoralla ja teen opinnäytetyötäni tällä hetkellä. Opinnäytetyöni aihe on Polaris Kielipalvelut Oy:n vähän aikaa sitten kehittämän ja käyttöön ottaman uuden Extranet-järjestelmän toimivuuden tutkiminen tilaajien ja tulkkien näkökulmasta ja sitä kautta ongelmien ja kehittämistä vaativien kohtien löytäminen.

Kerään tutkimusaineistoa kyselylomakkeella, johon pääsette lopussa olevan linkin kautta. Kyselyyn vastaaminen ei ole pakollista, mutta toivoisin Teidän vastaavaan siihen, jotta jatkossa voimme palvella Teitä mahdollisimman hyvin. Osallistuminen on tärkeää myös siinä tapauksessa, että Extranet ei ole käytössä. Polariksen tarkoituksena on luoda mahdollisimman kätevä ja kaikin puolin hyvin toimiva järjestelmä. Mielipiteenne on siis erittäin tärkeä!

Kyselylomakkeilla keräämäni tiedot ovat luottamuksellisia eikä henkilöllisyytenne tule ilmi missään vaiheessa opinnäytetyötä. Tällä kyselyllä kerättyä aineistoa käytetään vain kyseisessä opinnäytetyössä. Toivoisin Teidän vastaavan 15.2.2018 menneessä tähän kyselyyn. Kyselyyn vastaamiseen menee korkeintaan 10 minuuttia.

Kiitos ajastanne jo etukäteen.

Linkki:

Saatte halutessanne lisää tietoa tutkimuksesta
Tawar Mosawipooryaganehilta
sähköpostitse osoitteesta [*Sähköposti*] tai
puhelimitse numerosta [*Puhelinnumero*].

LIITE 4: Saatekirje tulkeille



Hyvä Polariksen tulkki!

Olen asioimistulkkiopiskelija Tawar Mosawipooryaganeh Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin-kampukselta. Ehkä muistat minut siitä, että olen lähettänyt Sinulle tulkkaus- tai käännöskyselyjä tai olen saattanut ohjeistaa Sinua uuden Extranetin käytössä. Olen nyt opintojeni loppusuoralla ja teen opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni aihe on Polaris Kielipalvelut Oy:n vähän aikaa sitten kehittämän ja käyttöön ottaman uuden Extranet-järjestelmän toimivuuden tutkiminen tilaajien ja tulkkien näkökulmasta ja sitä kautta ongelmien ja kehittämistä vaativien kohtien löytäminen.

Kerään tutkimusaineistoa kyselylomakkeella, johon pääset lopussa olevan linkin kautta. Kyselyyn vastaaminen ei ole pakollista, mutta toivoisin Sinun vastaavan siihen, jotta jatkossa voimme kehittää järjestelmää tulkkimme tarpeiden ja mielipiteiden mukaan. Polariksen tarkoituksena on luoda mahdollisimman kätevä ja kaikin puolin hyvin toimiva järjestelmä. Mielipiteesi on siis erittäin tärkeä!

Kyselylomakkeilla keräämäni tiedot ovat luottamuksellisia eikä henkilöllisyytesi tule ilmi missään vaiheessa opinnäytetyötä. Tällä kyselyllä kerättyä aineistoa käytetään vain kyseisessä opinnäytetyössä. Toivoisin Sinun vastaavan 15.2.2018 menneessä tähän kyselyyn. Kyselyyn vastaamiseen menee korkeintaan 10 minuuttia.

Kiitos ajastasi jo etukäteen.

Linkki:

Saat halutessasi lisää tietoa tutkimuksesta
Tawar Mosawipooryaganehilta
sähköpostitse osoitteesta [*Sähköposti*] tai
puhelimitse numerosta [*puhelinnumero*]