

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

**Asiakastyytyväisyys TulkkausLONA Oy:n palveluihin**

*Matleena Nikula*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Huhtikuu/2012

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielentulkin koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Matleena Nikula	<b>Sivumäärä</b> 53 ja 8 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Asiakastyytyväisyys TulkkausILONA Oy:n palveluihin	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Hanna-Kaisa Turja	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> TulkkausILONA Oy	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, eli laadullinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena oli selvittää TulkkausILONA Oyn asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän palveluiden laatuun. Opinnäytetyöni vastaa kysymyksiin millaiseksi TulkkausILONA Oyn asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun, sekä miten asiakkaat haluaisivat antaa palautetta saamastaan palvelusta. Opinnäytetyöni avulla haluttiin kerätä asiakkailta arvokasta tietoa, millaiseksi he kokevat TulkkausILONA Oyn palveluiden laadun.</p> <p>Opinnäytetyöni toteutettiin puolistrukturoidulla kyselyllä, joka oli asiakkaiden vastattavissa TulkkausILONA Oyn verkkosivuilla, sekä yrityksen Facebook – sivuilla. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös paperisella lomakkeelle, joita TulkkausILONA Oyn tulkit jakoivat asiakkailleen. Kysely toteutettiin maaliskuussa 2012.</p> <p>Vastauksia sain yhteensä 34, joista kaksi jätettiin tulosten tarkastelujen ulkopuolelle, koska vastaajat kirjoittivat, etteivät he ole TulkkausILONA Oyn asiakkaita. Tutkimuksen tuloksena selvisi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä TulkkausILONA Oyn palveluiden laatuun, sekä pitävät yrityksen tulkkeja ammattitaitoisina ja luottavat heidän ammattitaitoihin.</p> <p>Opinnäytetyölläni saatiin selville, että TulkkausILONA Oy:lla olisi hyvä olla useampi palautteenanto mahdollisuus asiakkaille, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin asiakkaiden toiveita palautteenanto tavasta. Suurimmalle osalle viittomakielisistä palautteen antaminen suomen kielellä on vaikeaa, koska se ei ole heidän äidinkieltensä. Viittomakielisille palautteen antaminen suomen kielellä saattaa mahdollisesti rajoittaa heidän palautteen antamista. Viittomakielisille tulisi mahdollistaa palautteen anto myös heidän omalla äidinkielellään.</p>	
<b>Asiasanat</b> Viittomakieli, asiakastyytyväisyys, palaute, laatu	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Degree Programme of in Sign Language Interpretation

### ABSTRACT

<b>Author</b> Matleena Nikula	<b>Number of Pages</b> 53 and 8 extra
<b>Title</b> TulkkausILONA`'s customer service quality	
<b>Supervisor(s)</b> Hanna-Kaisa Turja	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> TulkkausILONA Oy	
<b>Abstract</b> <p>My thesis is a qualitative study and the aim was to identify how satisfied customers are with TulkkausILONA Oy's services. This thesis answers to questions like how do customers perceive the quality of services and how customers would like to give feedback. One goal was to achieve this kind on valuable information from the customers.</p> <p>This thesis was fulfilled as a half structured question form. This form was available in TulkkausILONA's webpage and also in Facebook. It was also possible to answer the question by paper forms which were given out in TulkkausILONA's premises. The inquiry was performed in March 2012.</p> <p>Replies were received from 34 people which of two was declined as they answered not be TulkkausILONA's customers. It was found out that in general ILONA`s customers are satisfied with the quality of services and that the interpreters was seen as skilled professionals.</p> <p>With this thesis it was found out that it would be good if you could give feedback in more than one way to serve as many customers as possible. For the most of sign language to provide feedback in Finnish language is difficult, because it is not their native language. This might restrict the customer to give feedback at all. Everyone should have the opportunity to provide feedback in their native language.</p>	
<b>Keywords</b> Sign language, customer Satisfaction, quality, feedback	

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

1 JOHDANTO	5
2 VIITTOMAKIELEN TULKKAUSPALVELU	6
2.1 Tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu	7
2.2 TulkkausILONA Oy	8
3 PALVELUIDEN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
3.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä	10
3.2 Palveluiden laadun määritelmä	11
3.3 Laatu viittomakielialalla	14
4 PALAUTTEEN ANTAMINEN	15
4.1 Palautteen antaminen tulkkipalvelujen kehittämisessä	16
4.2 Kulttuurilliset erot huomioitava asiakaspalautteen kehittämisessä	17
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	18
5.1 Tutkimuskysymykset	19
5.2 Puolistrukturoitu kyselylomake	19
5.3 Haastateltavien tavoittaminen ja vastausmäärät	22
6 TULOKSET	25
6.1 Millaiseksi TulkkausILONA Oy:n asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun?	25
6.2 Millä tavalla asiakkaat haluavat antaa palautetta saamastaan tulkkauspalvelusta?	33
7 TULOSTEN ANALYSOINTI	37
7.1 Tulkin pukeutuminen	37
7.2 Asiakkaiden ajatuksia hyvästä tulkista	39
7.3 Palautteen antaminen	41
7.3.1 Palautteen antaminen suoraan tulkille	43
8 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUKSET	46
LÄHTEET	51

LIITE 1 Kyselylomakkeen saatekirje TulkkausILONA Oy:n asiakkaille	54
LIITE 2 Kyselylomake TulkkausILONA Oy:n asiakkaille	55

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on tyytyväisyyskysely TulkkausILONA Oyn palveluiden laadusta. Opinnäytetyön nimi on ”Asiakastyytyväisyys TulkkausILONA Oy:n palveluihin”. Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää kuopiolaisen tulkkauspalveluja tuottavan yrityksen TulkkausILONA Oyn tarjoamien palveluiden laatua. Työn tilaajana on TulkkausILONA Oy, joka toimii myös työn työelämäohjaajana. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä TulkkausILONA Oyn palveluihin. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan palautteen antamista ja se on kohdistettu TulkkausILONA Oyn asiakkaille. Opinnäytetyössäni käytän jatkossa yrityksen nimenä ”ILONA”.

Halusin tehdä opinnäytetyön, jonka avulla voisi kehittää viittomakielen tulkkauspalveluja käyttäville asiakkaille parempaa tulkkauspalvelulaatua, sekä halusin, että työ olisi työelämälähtöinen. Opinnäytetyön idea tuli opinnäytetyön tilaajalta itseltään ja on tilaajalle erityisen tärkeä, koska opinnäytetyöni avulla heillä on mahdollisuus saada asiakkailtaan arvokasta tietoa siitä, mitä asiakkaat ajattelevat ILONAn palveluiden laadusta.

Tulkkipalvelujen järjestämisvastuu siirtyi Kunnilta Kansaneläkelaitoksen järjestettäväksi vuonna 2010. Muutos on tapahtunut vasta reilu vuosi sitten, joten sen kehittäminen on vielä alkutekijöissä. Tulkkipalvelutuottajat miettivät paljon oman yrityksen ja organisaation palveluiden laatua, palveluiden kehittämistä ja asiakkaiden ajatuksia, koska he haluavat tuottaa asiakkailleen mahdollisimman laadukasta tulkkauspalvelua. Opinnäytetyöni on näin ollen työelämälle todella ajankohtainen.

Kun asiakaslähtöistä työtä aletaan kehittää ja parantaa, tarvitaan asiakkailta palautetta. Tutkimuksia, jotka koskevat asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden kokemaa palvelun laatua, tulee toteuttaa säännöllisesti. (Heiskala 2008, 27.) Jokaisen organisaation tulee kehittää toimiva, tuottajalle itselleen ja asiakkaalle palautetta

antava asiakaspalautejärjestelmä (Sosiaali- ja terveysministeriö & Stakes & Suomenkuntaliitto 1999, 13).

Opinnäytetyössäni on kaksi tutkimuskysymystä:

1. Millaiseksi TulkkausILONA Oyn asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun?

Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, millaisia kokemuksia asiakkailla on ILONAn palveluiden laadusta. Ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluiden laatuun ja millaisiin asioihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

2. Miten asiakkaat haluaisivat antaa palautetta saamastaan palvelusta?

Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, millaisista asioista ILONAn asiakkaat haluavat antaa palautetta ja millä tavalla palautetta halutaan antaa.

Opinnäytetyölläni kerättiin ILONA Oyn asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia ILONAn palveluiden laadusta. Saadut vastaukset ovat yritykselle tärkeitä ja mahdollistavat yritykselle omien palveluiden laadun seuraamisen. Tietoa kerättiin kyselylomakkeella, jonka toteutin Webropol – ohjelmalla. Kyselyyn pystyi vastaamaan ILONAn verkkosivuilla ja ILONAn Facebook – sivuilla, sekä paperisella kyselylomakkeella, joita ILONAn tulkit jakoivat asiakkailleen.

## 2 VIITTOMAKIELEN TULKKAUSPALVELU

Viittomakielen tulkkauspalveluihin ovat oikeutettuja henkilöt, joilla on vaikeavamma. Vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on vammaispalvelulain 8 a §:n 2 momentin mukaan vaikea kuulovamma, kuulo- ja näkövamma tai puhevamma. Henkilöllä on oikeus saada vähintään 180 tuntia tulkkauspalvelua vuodessa, sekä kuulo- ja näkövammaisella vähintään 360 tuntia vuodessa. Kuitenkin opiskeluun

liittyvässä tulkkauksessa tunteja on henkilöllä oikeus saada niin paljon kuin hän tarvitsee selviytyäkseen opiskeluista. (Eduskunta 2012.)

Vaikeasti kuulovammaisena pidetään henkilöä, joka on kuuro, kuuroutunut, tai niin huonosti kuuleva, ettei hän selviydy kuulolaitteen tai sisäkorvaistutteen avulla normaaleista vuorovaikutustilanteista. Kuuroista suurin osa on syntynyt kuurona tai kuuroutuneet ennen kuin ovat oppineet puhutun kielen. Viittomakieli on kuurojen luonnollinen ensikieli, joka on heidän äidinkieltensä. Kuurot hankkivat tietoa ja kommunikoivat viittomakielellä. Tulkkaus tapahtuu viittomakielen ja puhutun kielen välillä. (Kansaneläkelaitos 2011a.)

## 2.1 Tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun tavoitteena on edistää tulkkauspalvelua tarvitsevien henkilöiden yhdenvertaisuutta, suhteessa muihin, ei vammattomien henkilöihin, jotta heidän mahdollisuudet vuorovaikutukseen ja tiedonvälitykseen toteutuisivat toisten ihmisten kanssa. Vammaisen henkilön tulkkauspalvelun edellytyksenä on, että henkilö tulkkauksen avulla kykenee ilmaisemaan itseään. (Kansaneläkelaitos 2012b.)

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitoksen järjestettäväksi 1.9.2010 (Kansaneläkelaitos 2012c). Lain toimeenpanosta vastaa Kansaneläkelaitos, joka samalla myös päättää tulkkauspalveluiden järjestämisestä ja siihen liittyvien kustannusten korvaamisesta. Kansaneläkelaitos voi järjestää tulkkauspalvelua tuottamalla sen itse tai hankkimalla sen muilta palvelun tuottajilta. (Kansaneläkelaitos 2011a.)

Ennen Kansaneläkelaitokselle, eli Kelalle siirtymistä, tulkkauspalveluita ovat tuottaneet kunnat, sekä yksittäiset, freelancer – tulkit. Kelan ottaessa



järjestämisvastuun, jokaisen yksittäisen tulkin tuli työllistää itsensä johonkin jo olemassa olevaan tulkkipalveluja tuottavaan yritykseen tai perustaa oma yritys.

Tulkkauspalveluja Kelalle tarjoaa 19 tulkkauspalvelujen tuottajaa eri puolilla suomea. Tulkkauspalveluita tarjoaa Sign Line Oy, Honkalampi-säätiö, Viittomakielialan Osuuskunta Via, TulkkausILONA Oy, Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma Ab, Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä, Kielipalvelu Aatami t:mi, G-B tolk, Firma Ulla Peltola, Eskoon Tulkkauspalvelut, CAREA - Kymenlaakson sairaanhoito –ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä, Tulkkipalvelut, Omnivis, Viitoppa Oy, Viparo, Lappeenrannan tulkkivälitys, Signolea, Sivupersoonaa, Tampereen Tulkkikeskus Oy, Tulkkaus- ja käännöspalvelu Mireal ja Tulke Oy (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012). Kaikki edellä mainitut yritykset eivät kuitenkaan ole uusia, Kelan myötä perustettuja yrityksiä. Esimerkiksi Sign Line Oy, Honkalampi-säätiö ja Viittomakieliosuuskunta Via ovat työskennelleet jo ennen Kelalle siirtymistä.

Kela kilpailutti jokaisen tulkkauspalvelua tuottavan yrityksen ja jokainen yritys pisteytettiin. Kilpailutuksen jälkeen jokainen yritys on saamiensa pistemäärien mukaan järjestyksessä. Parhaiten kilpailutuksessa pärjänneet ovat ensisijaisessa asemassa tulkkitilausten saamisessa ja sen jälkeen edetään muihin kilpailujärjestyksessä oleviin yrityksiin. Kansaneläkelaitoksen tulee järjestää tulkkauspalveluja kokonaistaloudellisesti edullisimmin, kuitenkin asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden (Kansaneläkelaitos 2011b).

## 2.2 TulkkausILONA Oy

TulkkausILONA Oy on vuonna 2010 perustettu tulkkauspalveluja tarjoava yritys, joka perustettiin Kansaneläkelaitokselle siirtymisen myötä. ILONA tarjoaa tulkkauspalvelujen lisäksi myös viittomakielen opetuspalveluja. (TulkkausILONA Oy 2012.)

TulkkausILONA Oy on Kuopiossa perustettu yritys, mutta toimintaa on aloitettu myös Joensuussa. Yrityksessä toimii tällä hetkellä 15 viittomakielentulkkiä, sekä yksi tulkki, jolla on puhevammaisten tulkin koulutus. ILONAn toiminnan lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. (TulkkausILONA Oy 2012.)

Yritys tarjoaa suomalaisen viittomakielen tulkkaus – ja opetuspalveluita, sekä asiantuntijuuspalveluita pääasiallisesti Savon ja Pohjois-Karjalan alueella. ILONAn asiakkaita ovat muun muassa Kansaneläkelaitos, yksityishenkilöt, yritykset, virastot, oppilaitokset, sairaalat sekä yhteisöt. (TulkkausILONA Oy 2012.)

ILONAn tulkkausmenetelmiä ovat suomalainen viittomakieli, viitottu puhe, kuurosokeiden käyttämät tulkkausmenetelmät ja kirjoitustulkkaus. ILONA tarjoaa myös tulkkausta puhevammaisille, sekä tulkkausta englannin ja suomalaisen viittomakielen välillä. ILONA järjestää lisäksi opetusta, esimerkiksi tukiviittomien opetusta, sekä erilaisia asiantuntijaluentoja liittyen esimerkiksi erilaisiin kommunikointimenetelmiin. (TulkkausILONA Oy 2012.)

### 3 PALVELUIDEN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa esittelen lyhyesti mitä asiakastyytyväisyydellä ja laadulla tarkoitetaan. Laatu ja asiakastyytyväisyys voidaan luokitella monella eri tapaa, riippuen tutkijoiden tavasta käsitellä niitä. Tähän lukuun olen valinnut muutaman tutkijan määritelmän, mitä laadulla ja asiakaspalvelulla tarkoitetaan. Esittelen myös lyhyesti, mitä laadulla tarkoitetaan viittomakielialalla.

### 3.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä

Ylikosken (1999) mukaan tyytyväisyys on laatua laajempi käsite ja palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Kun asiakas on käyttänyt palvelua, asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Hyvään laatuun on asiakkaan helppo olla myös tyytyväinen. Termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään arkikielessä usein toistensa synonyymeinä. On kuitenkin otettava huomioon, että myös muut palvelukokemukseen liittyvät asiat voivat tuottaa tai ehkäistä asiakkaan tyytyväisyyttä (Ylikoski 1999, 149.)

Asiakas-käsitteelle on käynyt samoin kuin laatu-käsitteelle. Aluksi asiakkaalla tarkoitettiin tuotteen loppukäyttäjää eli ostajaa, mutta sen jälkeen käsite on laajentunut tarkoittamaan myös organisaation sisäisiä asiakkaita, kuten seuraavaa työvaihetta tai osastoa. Olennaista asiakas-käsitteen kannalta on se, miten perinpohjaisesti yritykset pyrkivät asiakkaiden tarpeet selvittämään ja miten nämä tarpeet ohjaavat yrityksen osaamisvarannon hyödyntämistä ja kehittämistä. (Lecklin 2001, 17-18.)

Asiakaskeskeinen organisaatio aikoo tavoitteidensa toteutumiseen asiakastyytyväisyyden avulla. Jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, yritys tarvitsee täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää, että tietoa hankitaan asiakkaalta itseltään. Eri palvelutuottajien aloilla asiakastyytyväisyys syntyy eri asioista, siksi tarvitaan toimialakohtaisia tutkimuksia. Tutkimusten avulla saadaan selville, miten hyvin organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa. Tutkimusten avulla voidaan myös selvittää, mitkä ovat heikkoudet ja vahvuudet suhteessa muihin kilpailijoihin. (Ylikoski 1999,149.)

Pelkkä tyytyväisyysseuranta ei kuitenkaan sinänsä riitä. Tyytyväisyyden seurannan lisäksi tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla parannetaan asiakastyytyväisyyttä. Vaikka jatkuvasti pyydetäisiin asiakkailta palautetta tyytyväisyyden tasosta, eivät asiakkaat tule sen tyytyväisimmiksi. Asiakkaiden

odotuksia lisää organisaation kiinnostus asiakkaiden mielipiteistä. Asiakkaat odottavat, että tutkimukset saavat aikaan toimenpiteitä, jotka parantavat palveluita. (Ylikoski 1999, 149–150.)

### 3.2 Palveluiden laadun määritelmä

Lecklinin (1999) mukaan laatukäsitteellä on monta erilaista tulkintaa eri tarkastelunäkökulmista riippuen. Yleisesti laadulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Asiakastyytyväisyys ei siis ole itsetarkoitus, johon pitää hinnalla millä hyvänsä pyrkiä. Esimerkiksi jos pankin asiakkaat saavat lainan nollakorolla, ovat he varmasti tyytyväisiä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että pankin toiminta olisi laadukasta, vaan pikemminkin päinvastoin, koska pankin oma kannattavuus kärsii saamatta jäävien tuottojen seurauksena. (Lecklin 1999, 23.)

Laatua on vaikea määritellä muutamalla sanalla. Laatu tarkoittaa yleisesti ottaen sitä, miten hyvin tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia. Laatu tarkoittaa siis sitä, miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat täyttymään. Asiakas on laadun tulkitsija. Laatu on näin asiakkaan yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Laatua tulisikin tarkastella asiakkaan näkökulmasta, sillä vain asiakas voi kertoa, vastaako laatu hänen odotuksiaan, eli onko laatu hyvää vai huonoa (Ylikoski 1999, 118.)

Palvelun laatu koetaan monella tavalla. Eri tahoilla on erilaiset näkemykset siitä, onko organisaation palvelujen laatu korkea vai ei. Usein puhutaan korkeasta palvelutasosta. Organisaation omasta näkökulmasta katsottuna laatu voi tuntua hyvältä, mutta siitä huolimatta organisaatio voi kuitenkin saada ankaraakin arvostelua huonon palvelunsa vuoksi, eli palvelujen laatu koetaan kuitenkin epätyytyttäväksi. (Grönroos 1987, 32.)

Palvelu ei ole esine, vaan sarja toimintoja, jotka muodostavat palvelukokonaisuuden asiakkaalle. Palveluun voi kuulua myös fyysisiä osia, esimerkiksi asiakirjoja. Nämä eivät kuitenkaan ole erillisiä, vaan osa palvelukokonaisuutta. Esimerkiksi käynti sairausvakuutustoimistossa sisältää kokonaisen sarjan toimintoja, joita ovat esimerkiksi toimistoon saapuminen, jonottaminen yhdessä tai useammassa paikassa, yhden tai useamman virkailijan kanssa keskusteleminen, sekä kontaktit toimiston muihin asiakkaisiin (Grönroos 1987, 30.)

Laadulla ei tarkoiteta enää tuotteen virheettömyyttä, vaan käsite on muuttunut kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohdon käsitteeksi. Yhä useammin laatu käsitetään yrityksen laaja-alaiseksi kehittämiseksi ja johtamiseksi, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta, sekä pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa, tuotteen laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. (Silen 2001, 15.)

Niille prosesseille, joista palvelu muodostuu, on tyypillistä, että asiakas kokee tai kuluttaa palvelun yhtäaikaisesti, kun se tuotetaan tai kun se syntyy. Toisissa tapauksissa taas asiakas kokee vain osan koko prosessista. Esimerkiksi sairausvakuutustoimistossa, asiakas kokee koko palvelun tuottamisen, kun taas passia hakiessa asiakas on itse mukana vain niissä tapahtumissa, jotka liittyvät papereiden jättämiseen toimistoon, sekä valmiin passin noutamiseen. (Grönroos 1987, 30.)

Asiakkaan kokeman palvelun kannalta on tärkeää, millaiseksi hänen kontaktinsa organisaatioon muodostuu. On kuitenkin muistettava, että suuri osa palvelun tuotantoa tapahtuu ilman asiakaskontaktia, eli asiointi tapahtuu esimerkiksi kirjeitse. Palveluille tunnusomaista on myös se, että usein asiakas osallistuu eri tavoin palvelun tuottamiseen. Jotta palveluja tuottava organisaatio pystyy palvelemaan asiakasta, on asiakkaan itse suoritettava määrättyjä toimintoja, kuten passia hakiessa asiakkaan on täytettävä hakemuslomake oikein ja annettava oikeat tiedot. Asiakkaalla on siis kaksi roolia suhteessa palveluja tuottavaan organisaatioon. Asiakas ei ole pelkästään kuluttaja, eikä palvelujen käyttäjä, vaan asiakas on myös

tuotantoresurssi. Se, kuinka asiakas suorituu omasta osuudestaan, vaikuttaa suoraan palvelun laatuun. (Grönroos 1987, 30.)

Laatuun liittyy myös tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen, niin nopeasti, kuin kehitys sen vain sallii. Innovaatiot, kilpailijoiden toiminta, markkinoiden ja yhteiskunnan muutokset aiheuttavat tilanteita, joiden seurauksena laadulle asetetaan uudenlaisia vaatimuksia. (Lecklin 1999.) Palveluiden laadusta on tullut yrityksille merkittävä kilpailukeino. Yritykset voivat erottua kilpailijoistaan tuottamalla laadukasta palvelua ja hankkia itselleen uusia asiakkaita. Palveluiden laadulla on myös olennainen merkitys nykyisen asiakaskunnan tyytyväisyyden säilyttämisessä. (Ylikoski 1999, 117.)

Asiakas, jolla on tulkkipäätös, ei itse voi valita tulkkipalveluyritystä, jolta palvelua käyttää, koska tulkkipalveluyritykset tarjoavat palveluitaan Kansaneläkelaitokselle. Kelan järjestämä tulkkiauspalvelu on asiakkaille maksutonta (Kansaneläkelaitos 2012).

Tulkkipalvelua tuottavilla yrityksillä voi olla myös niin sanottuja ”kolmannen tahon tilaajia”, joita ovat esimerkiksi sairaalat, viranomaiset ja yksittäiset tahot. Näiden tilaajatahojen puolesta tulkkirytykset voivat käydä kilpailua, koska tahot maksavat itse käyttämänsä palvelun.

Organisaatiossa ajatellaan usein, että hyvä laatu tarkoittaa hyvää palveluvalmiutta ja tuotantoprosessin hyvää lopputulosta, kun taas asiakas ajattelee, että hyvään laatuun sisältyy jotain muutakin. Asiakkaan kokemus palvelun laadusta perustuu kahteen asiaan, siihen mitä asiakas saa, sekä siihen miten asiakas kokee sen prosessin, jonka tuloksena hän saa jotakin. Voidaan siis puhua siitä, miten palvelun kokonaislaatu koetaan. Ellei palveluja tuottavalla organisaatiolla ole kokonaisnäkemystä laatukäsitteestä, eivät asiakas ja palvelujen tarjoaja tarkoita samoja asioita. (Grönroos 1987, 32.)

Asiakkaan kokemus palvelun lopputuloksesta ja palvelun sujumisesta, muodostavat asiakkaan kokemuksen laadusta. Asiakkaalle palvelun lopputulosta tärkeämpi

saattaa olla tapa, jolla palveluita suoritetaan. Palveluorganisaation henkilöstön ja asiakkaan vuorovaikutus on tällöin tärkeässä asemassa hyvän palvelukokemuksen muodostumisessa. (Ylikoski 1999, 118.)

Asiakkaan miettiessä jonkin palvelun valintaa, syntyy hänelle miettiessä odotuksia siitä, minkälaista palvelua hän tulee saamaan. Kun asiakas on käyttämässä palveluita ensimmäistä kertaa, hänellä on puhtaasi ennakoivia odotuksia, eli odotuksia siitä, millaista palvelu tulee olemaan. Kokemuksen myötä odotukset muuttuvat ohjeellisiksi. Kun asiakas on käyttänyt palveluita aikaisemminkin ja ollut palveluihin tyytyväinen, odottaa hän saavansa samantasoista palvelua myös jatkossa. Odotusten merkitys on suuri asiakkaan laatukokemuksessa. Laadun arvioinnissa asiakkaalle muodostuu ikään kuin peili, jolla hän peilaa palvelukokemustaan. (Ylikoski 1999, 119–120.)

### 3.3 Laatu viittomakielialalla

Selin-Grönlundin (2005) opinnäytetyön mukaan viittomakielialalla tulkkauksen laatu on ollut haastava tutkimuksen kohde. Laadun arvioinnissa keskeistä on ollut se, mikä on ollut arvioinnin kohteena. Tulkkauksen laadun arvioinnissa keskeistä voi olla tulkkauksen tuote tai tulkin kokonaissuoritus. Viittomakielen tulkkauksen laatua tulee tarkastella niin tuotteen, kuten myös tuotetun asiakaspalvelun näkökulmasta. Viittomakielisten asiakkaiden kokemukset ja näkemykset tulkkauksesta ja sen laadusta ovat välttämättömiä. Tulkkauspalvelu on luotu nimen omaan asiakkaita varten, niinpä viittomakielisten asiakkaiden näkemykset ja kokemukset tulkkauksesta ja sen laadusta ovat välttämättömiä. (Rönkä 2011, 37.)

Selin-Grönlundin (2005) mukaan tulkkauksen laatu on keskustelluttanut myös viittomakielistä yhteisöä. Muun muassa se, että tulkki ”osaa viittoja”, on pidetty hyvän viittomakielen laadun kriteerinä. Työpaikkatulkkaukset ja tulkkaus terveydenhuollon palveluissa on herättänyt viime aikoina keskustelua niin tulkkien, kuin asiakkaidenkin keskuudessa. Molemmissa tulkkaustilanteissa on omat erikoispiirteensä, jotka vaikuttavat asiakkaiden kokemaan tulkkauksen laatuun. (Rönkä 2011, 37.)

Selin-Grönlundin (2005) mukaan tulkkaukseen liittyvät kielelliset elementit ovat laatua arvioitaessa nousseet vahvasti esille, kun taas ei – kielelliset elementit ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Tulkkauksen laatuun vaikuttavat samanaikaisesti monet eri tekijät. Tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa kielelliset taidot, millä tavoin tulkki työskentelee ennen tulkkausta, sekä tulkin ulkoinen olemus ja esiintymistaito. On myös tärkeää, että tulkki on koko ajan tietoinen tekemistään valinnoista. Tulkin tulee ottaa vastuu jatkuvasta ammatillisesta kehittymisestään niin yksilötasolla, kuin myös työyhteisötasolla. (Rönkä 2011, 38.)

#### 4 PALAUTTEEN ANTAMINEN

Tässä luvussa kerron, miksi palautteen antaminen on tärkeää ja miksi sitä tulisi kerätä asiakkailta. Kerron myös millaisia asioita tulee ottaa huomioon, kun palautekeräysjärjestelmää aletaan kehittää, sekä millaisia tuntemuksia asiakkailla voi olla palautteen antamisesta, jotka on myös hyvä huomioida.

Asiakas voi arvioida omia kokemuksiaan saamastaan palvelusta ja tämän myötä antaa palautetta koko palveluprosessista. Prosessilla tarkoitetaan toimenpiteiden sarjaa, sekä niihin liittyviä menetelmiä, joilla saadaan aikaan haluttu palvelu asiakkaille. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 22).

Asiakas voi antaa palautetta kokemastaan välittömästä saavutetusta tuloksesta tai palvelun päätyttyä kokemastaan tuloksesta. Asiakaspalautejärjestelmiä kehittäessä on kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että asiakas voi osittain arvioida saamaansa palvelua vasta pitkällä aikavälillä. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 13.)

Palautteen antaminen voidaan kokea monella tapaa. Asiakkaat voivat tuntea palautteen antamisen epämukavaksi, epäkohteliaaksi tai jopa sopimattomaksi. Esimerkiksi palautteen antamista suoraan tulkkille voidaan kokea vaikeaksi, koska pelätään, että tulkki saattaa tästä loukkaantua. Lisäksi asiakas voi pelätä, että



palautteen antaminen suoraan tulkille vaikeuttaisi tulkin saantia tulevaisuudessa. (Widberg-Palo & Thuren 2009, 8.) Monet syyt voivat olla sen takana, että asiakas jättää antamatta palautetta.

Yrityksellä itsellään on suuri merkitys siihen, antavatko asiakkaat palautetta vai eivät. Asiakkailta on omat odotukset palveluiden laadusta ja asiakkaiden rohkeus antaa palautetta on kasvanut. Yrityksen on kyettävä erityiseen herkkyyteen ja monimuotoisuuteen, jotta kaikkien asiakkaiden mielipide tulisi kuulluksi. Yhtenä asiakasvaikuttamisen kanavana pidetään asiakaspalautejärjestelmien kehittämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 13.)

#### 4.1 Palautteen antaminen tulkkipalvelujen kehittämisessä

Jokainen yritys haluaa tuottaa asiakkailleen parasta mahdollista palvelua ja laatua, kuten myös tulkkipalvelua tarjoavat yritykset. Jotta asiakaspalvelua tuottavat yritykset voivat kehittää yrityksensä palveluita, tulee heidän tietää mitä asiakkaat ovat mieltä heidän palveluistaan.

Jotta asiakkaat saisivat parempaa tulkkauspalvelua tai säilytettyä hyväksi toteamansa asiat ennallaan, heidän tulisi antaa palautetta. Palautteen antamisen syy ei aina kuitenkaan tarvitse olla negatiivinen. Palautetta voidaan myös antaa onnistuneista kokemuksista, iloisista asioista. Kritiikkiä sisältävät ja asialliset palautteet auttavat yritystä tunnistamaan toimintansa kehittämiskohteet (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 13).

Opinnäytetyöni yksi tavoite on antaa asiakkaille mahdollisuus kehittää heille itselleen parempaa tulkkauspalvelua. Palautteen antaminen on tärkeää monelle osapuolelle, etenkin yritykselle jonka palveluita käytetään. On kuitenkin tärkeää, että myös asiakas saa tiedon, miten hänen antamaansa palautetta on käytetty ja miten se on vaikuttanut yrityksen toimintaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 13.)

Palautteen antaminen on ainoa mahdollisuus kuljettaa tietoa eteenpäin. Jos palautetta ei koskaan anneta, ei yrityksillä myöskään ole koskaan mahdollisuutta kehittää palveluitaan asiakaslähtöisemmiksi.

#### 4.2 Kulttuurilliset erot huomioitava asiakaspalautteen kehittämisessä

Kieli on ihmisen lajityypillinen ominaisuus. Kieli on syntynyt ja kehittynyt yhdessä kulttuurin kehittymisen kanssa, eli kieli on kulttuurista. Kieli on kulttuurinen ja tavallaan kulttuurinsa tuote, siitä johtuen kielet poikkeavat monessa suhteessa toisistaan. Kieli on usealla tavalla yhteydessä kielenulkoisiin tekijöihin, joita ovat esimerkiksi eleet, ilmeet ja muu ruumiin kieli (Kaikkonen 2004, 27, 99-105.)

Kieli ja kulttuuri liittyvät vääjäämättä yhteen monin sitein. Kieli on sitä ympäröivän yhteiskunnan tuote, jolla on aina ajallinen perspektiivi. Ajan kuluessa kieli on muotoutunut omanlaisekseen ja kielen muutosta tapahtuu edelleen. Kielestä ja kielellisestä käyttäytymisestä voidaan lukea kulttuurin ominaispiirteitä. Kieltä ei voi erottaa kulttuuristaan tai kulttuureistaan. Kieli on yhteydessä useaan kielen ulkoiseen tekijään. (Kaikkonen 2004, 166.)

Kielenulkoisen viestintä on voimakkaasti sidoksissa kulttuuriin ja sitä kautta kieleen. Ihminen käyttää kieltään viestintään ja hänen viestintäkumppaninsa tulkitsevat tulkitsevat hänen kieltään osana hänen kokonaiskäyttäytymistään. Kielellistä käyttäytymistä ei eroteta kielenulkoisesta käyttäytymisestä. Vasta kun kielellinen ja kielen ulkoinen viesti eivät odotetulla tavalla vastaa kulttuurisesti toisiaan, viestin ymmärtäminen vaikeutuu tai se koetaan väärällä tavalla, Viestintä on aina kokonaisvaltaista, joten kieltä ei tule liikaa irroittaa sen paralingvistisistä ilmiöistä eikä kielenulkoisista ilmaisujärjestelmistä. Ihmisen kielet ovat kulttuurisina sidoksissa kulttuurien muihin tekijöihin. (Kaikkonen 2004, 105.)

Asiakaspalvelua kehittäessä on otettava huomioon kulttuuriset erot. On tunnettava asiakaskunta ja heidän kulttuurinsa, jotta voidaan tuottaa heidän kulttuurilleen ominaista palvelua. (Reinboth 2008, 59.)

Jokainen asiakasryhmä jakaantuu useaan alaryhmään. Esimerkiksi eri-ikäiset asiakkaat asettavat tulkkipalvelulle lisähaastetta. (Heiskala 2008, 7.) Ikääntyvä asiakaskunta ei osaa, eikä halua käyttää uusinta teknologiaa ja viestimiä, vaan he tarvitsevat henkilökohtaista ja kasvokkain tapahtuvaa palvelua (Widberg-Palo & Thuren 2009, 5).

Tulkin käyttäjäryhmien sisältä voidaan myös tunnistaa useita eri kielten käyttäjien kulttuurien edustajia, esimerkiksi suomen viittomakieliset, suomenruotsalaiset viittomakieliset, ruotsi tai suomi. Kaikkien tarpeet tulisi kuitenkin huomioida. (Heiskala 2008, 7.) Esimerkiksi viittomakielisille olisi tärkeää luoda palautteenantomahdollisuus viittomakielellä, sillä suomenkielellä palautteen antaminen on hankalaa tai jopa mahdotonta, vaikka asiakas haluaisikin antaa palautetta (Widberg-Palo & Thuren 2009, 9).

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tämän kappaleen alla esittelen opinnäytetyön toteutuksen. Ensimmäisessä alaluvussa esittelen tarkemmin opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja kerron mitä niiden avulla haluttiin selvittää.

Toisessa alaluvussa kerron millaisia pohdintoja kävin läpi valitessani tiedonkeruumenetelmää. Kerron kuinka päädyin keräämään opinnäytetyöhön tietoa puolistrukturoidun kysely – menetelmän avulla, sekä kuinka toimin menetelmän kanssa.

Kolmannessa alaluvussa kerron kuinka kyselylomake lähetettiin vastaajille, kuinka heidät tavoitettiin, sekä millainen oli saatujen vastausten määrä.

## 5.1 Tutkimuskysymykset

Tässä alaluvussa kerron, millaisia tavoitteita minulla oli opinnäytetyössäni, sekä mitkä ovat tutkimuskysymyksiäni.

ILONA:lla, kuten suurimmalla osalla tulkkipalveluyrityksistä on verkkosivuilla palautteenanto - kenttä, johon asiakas voi antaa palautteen vapaasti. Kuitenkin palautetta tulee todella vähän. Opinnäytetyöni päätavoite on selvittää, haluaisivatko asiakkaat antaa palautetta enemmän? Ja jos haluaisivat, millä tavalla? Mitä toiveita asiakkailla on palveluntuottajalle?

Tulkkipalvelua käyttävät asiakkaat eivät yleensä anna palautetta. ILONA on saanut palautetta vain muutaman (Ahosilta 2011). Mistä se johtuu? Miksi ILONAn asiakkaat eivät ole antaneet palautetta enemmän?

Opinnäytetyöni avulla haluttiin selvittää, löytyisikö ILONAn asiakkaille useampi palautteen anto mahdollisuus, jota kautta asiakkaiden olisi helpompi antaa palautetta. Palautteen myötä tulkkipalveluyritys saisi arvokasta tietoa, jota voisi hyödyntää tarjoamiensa palveluiden laadun kehittämisessä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiäni ovat:

1. Millaiseksi TulkkausILONA Oy:n asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun?
2. Miten asiakkaat haluaisivat antaa palautetta saamastaan palvelusta?

## 5.2 Puolistrukturoitu kyselylomake

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, jonka tiedonkeruu tapana on kysely. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluvat; kohteen tutkiminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, tutkimuksen avulla pyritään

paljastamaan tai löytämään tosiasioita, sen sijaan, että todettaisiin jo olemassa olevia väittämiä, tutkittavaa kohdejoukkoa ei valita satunnaisesti, vaan tarkoin mietittynä, sekä ihmistä suositetaan tiedon keruussa kvalitatiivisessa tutkimuksessa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160-164).

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, vaikka tiedonkeruu tapana käytän kyselyä. Tutkimusta suunniteltaessa on hyvä miettiä, milloin kohdehenkilön olisi saatava toimia vapaasti ja milloin on järkevää käyttää strukturoidumpia aineiston keruu tapoja (Hirsjärvi ym. 2009, 194).

Strukturoitu kysely tarkoittaa kyselyä, jossa tutkija on laatinut valmiit, numeroidut vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee yhden tai mahdollisesti useamman vaihtoehdon, mikäli se on mahdollista. Avoimella kyselyllä tarkoitetaan kysymyksiä, joissa esitetään vain kysymys ja sen jälkeen on tyhjä tila vastausta varten. Puolistrukturoidun menetelmä taas tarkoittaa kyselyä, jossa valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen on mahdollista vastata vielä avoimesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 198–200.)

Opinnäytetyön tiedonkeruu tapana on puolistrukturoitu kysely. Olen valinnut kyselylomakkeeseen valmiita vastausvaihtoehtoja, sekä niiden jälkeen jättänyt vastaajalle avoimen tilan, jonne hän voi halutessaan kommentoida. Avoimella vastaustilalla halusin mahdollistaa vastaajalle lisähuomautuksen kirjoittamisen tai muun perustelun kertomisen valinnalleen. Avoimen vaihtoehdon avulla mahdollistetaan uusien näkökulmien saamisen, joita tutkija ei ole osannut ajatella etukäteen (Hirsjärvi ym. 2009, 199).

Avoimien kysymysten suosimista perustellaan sillä, että avoimien kysymysten avulla vastaaja voi kertoa mitä hänellä on todella mielessään. Monivalintakysymysten suosimista perustellaan taas sillä, että avoimien kysymysten vastaukset ovat todella kirjavia ja luotettavuudeltaan kyseenalaisia, sekä niitä on vaikea käsitellä. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.) Tekemässäni kyselylomakkeessa on molempia vaihtoehtoja.

Kyselylomake mahdollistaa kaikille asiakkaille vapaan vastausmahdollisuuden, eikä se kohdistu vain tietyille henkilöille. Kyselytutkimuksen huonona puolena on kuitenkin se, että aineistoa pidetään useasti pinnallisina ja heikkoina. Ei ole mahdollista selvittää esimerkiksi sitä, kuinka tosissaan vastaajat ovat olleet, kun he ovat vastanneet kysymyksiin. Väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida, eikä voi etukäteen tietää, ovatko kysymyksen vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita kunkin vastaajan kohdalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 190.)

Kyselylomakkeen toteutuksen haittana oli se, että suurimman osan vastaajista äidinkieli ei ole suomi. Tämä tuli ottaa huomioon kyselylomaketta tehdessä. Kysymykset tuli esittää selkeästi, ilman vaikeita suomenkielisiä sanavalintoja. Paperiset jaetut lomakkeet mahdollistivat myös sen, että asiakkaalla oli halutessaan mahdollisuus kysyä tulkilta kysymyksen tarkoitusta, jos ei niitä ymmärtänyt.

Valitsin kyselylomakkeen myös siitä syystä, että ajattelin sen mahdollistavan enemmän vastauksia. Kyselylomakkeeseen jokainen pystyi vastaamaan täysin anonymisti, minkä ajattelin lisäävän vastausmäärää, sillä kenenkään ei tarvinnut miettiä henkilöllisyyden paljastuvan. Vastaajien ei tarvitse miettiä myöskään vastauksia siitä näkökulmasta, että henkilöllisyys olisi vastauksien takana.

Toisena vaihtoehtona tiedonkeruu tavaksi olisi ollut haastattelu. Kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmänä yleensä on ollut haastattelu. Haastattelun etuina muihin menetelmiin verrattuna ovat aineiston keruun sääteleminen tilanteen edellyttämällä tavalla, vastauksia on mahdollisuus tulkita enemmän kuin esimerkiksi postikyselyssä, sekä haastatteluaiheiden järjestystä voidaan säädellä. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Kuitenkaan haastatteluakaan ei tule valita pohtimatta sen soveltuvuutta kyseisen ongelman ratkaisuun (Hirsjärvi ym. 2009, 205). En valinnut haastattelua tiedonkeruu menetelmäksi, koska en katsonut sitä riittävän soveltuvaksi tavaksi. Haastattelun olisin joutunut tekemään kahdella eri kielellä, suomen kielellä ja viittomakielellä. Suurin osa vastaajista olisi viittomakielisiä, enkä katsonut viittomakielen taitoni riittäväksi laadullisen haastattelun toteuttamiseksi.

Opinnäytetyö on minulle ensimmäinen ja katsoin haastattelun olevan liian vaikea toteutettavaksi ensimmäiseksi opinnäytetyöksi. Tuomen & Sarajärven (2009, 72) mukaan haastattelun vaikeaksi tekevät sen rahaa vievyys, haastattelijoiden koulutus ja se, että haastattelun toteutukseen tarvitaan riittävästi koulutusta.

Haastattelumenetelmää miettiessä pohdin myös sitä, kuinka valitsisin haastateltavat? Viittomakielen tulkkauspalveluja tuottavilla yrityksillä ei ole asiakkaistaan rekisteriä, joten miten olisin voinut pyytää ketään haastateltavaksi? Minun olisi pitänyt laittaa ilmoitus haastattelevien etsinnästä. Haastattelumenetelmällä haastattelevien kasvot olisivat kuitenkin tulleet esille ja koska halusin mahdollistaa vastaamisen täysin anonyymistä, en tästäkään syystä puoltanut haastattelumenetelmää, vaan kyselylomaketta.

### 5.3 Haastateltavien tavoittaminen ja vastausmäärät

Kyselyyn pystyi vastaamaan ILONAn asiakkaat, eli jokainen joka on joskus käyttänyt ILONAn palveluita. Kyselyyn vastaavien asiakkaiden ei tarvinnut olla viittomakielentulkkipalvelua käyttäviä, vaan he voivat olla myös muiden palveluiden käyttäjiä.

Kyselylomakkeen tein sekä verkkoon, sekä paperiselle lomakkeelle. Verkkokyselyn tein Webropol – ohjelmalla, joka linkitettiin ILONAn verkkosivuille, sekä heidän Facebook sivuille. Lähetin ILONA:lle kysymykset sähköisesti, joita he tulostivat ja jakoivat asiakkailleen. Asiakkaat palauttivat lomakkeet täytettyään ILONAn toimistoon, josta sain ne käsiteltäväksi.

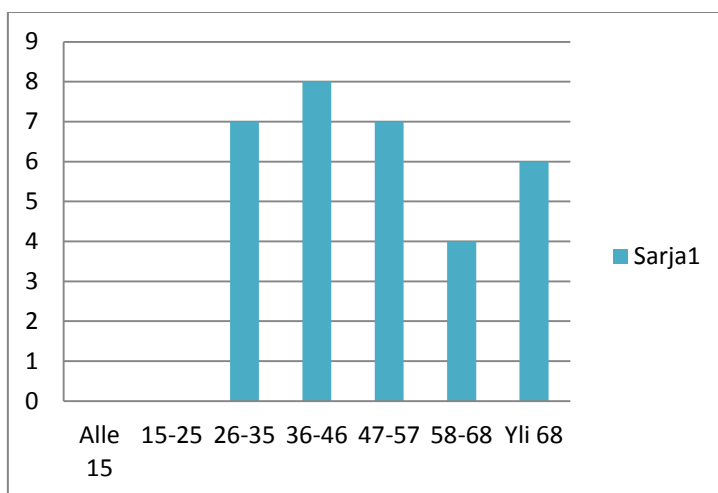
Kyselyyn oli aikaa vastata kaksi viikkoa. Yleensä opinnäytetyön tekijä joutuu muistuttamaan vastaamatta jättäneitä, eli karhuamaan lomaketta, joka toistetaan yleensä kaksi kertaa (Hirsjärvi ym. 2009, 196). En kuitenkaan tehnyt niin sanottua toista kierrosta, vaan kaksi viikkoa riitti vastauksien jättöaikaa. Kahden viikon aikana ei ollut mahdollista seurata vastausprosenttia, koska olimme sopineet työn tilaajan

kanssa, että kyselyyn voi vastata kuka tahansa ILONAn asiakas. Tulkkauspalveluja tuottavalla yrityksellä ei ole rekisteriä asiakkaistaan, joten ei ollut mahdollista asettaa vastausprosenttia. En myöskään voinut karhuta vastauksia, koska en voinut tietää kuka vastaaja ei ole vielä vastannut.

Kyselylomakkeeseen vastasi kahden viikon aikana kaiken kaikkiaan 34 henkilöä, mutta kaksi vastauksista jätin tuloksista pois, koska henkilöt kirjoittivat, etteivät he ole ILONAn asiakkaita. 20 vastaajaa vastasi paperilomakkeella ja 14 vastaajaa vastasi Webropol – kyselylinkin kautta.

32 vastaajaa ovat oletetusti ILONAn asiakkaita ja heidän vastauksia olen käynyt läpi. On kuitenkin mahdollista, että 32 vastaajan joukossa on henkilöitä, jotka eivät ole ILONAn asiakkaita, mutta eivät tuo sitä lomakkeessa esille.

Vastaajien ikä painottui yli 26 ikävuoteen. Kukaan vastaajista ei ollut alle 26 – vuotias, kuten alla olevasta kuviosta (KUVIO 1) voidaan todeta.



KUVIO 1. Ikä?

Kyselylomakkeen kysymyksellä 2 haluttiin selvittää, kuinka moni vastaajista on tulkkipäätöksen saaneita asiakkaita ja kuinka moni käyttää muita palveluita.



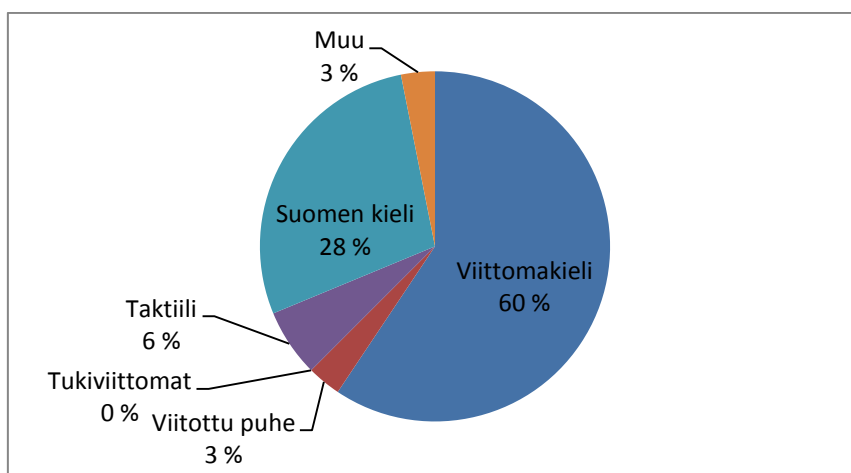
Vastaajista 22 valitsi tulkkipäätöksen ja yhdeksän vastaajaa valitsi olleen muu tulkin käyttäjä, eli heillä ei ole tulkkipäätöstä.

Vastaukset, joissa oli valittu sekä ”tulkkipäätös”, sekä ”muu tulkin käyttäjä”, olen luokitellut heidät tulkkipäätöksen käyttäjäksi.

Kysymyksellä 3 haluttiin selvittää, mitä kommunikointitapaa vastaaja yleensä käyttää. Alla olevasta kuviosta (KUVIO 2) voidaan nähdä, että vastaajista 19 (71 %) valitsi yleisimmin käytettäväksi kommunikointitavaksi viittomakielen, mikä oli eniten käytetty kommunikointitapa. Vastaajista yhdeksän (29 %) käyttää suomen kieltä, kahdella vastaajalla kommunikointitapoina on taktiili, yksi käyttää viitottua puhetta ja yhdellä oli muu kommunikointitapa, joksi hän kirjoitti kirjoitustulkkauksen.

Yksi vastaajista oli valinnut kommunikointitavaksi sekä viitotun puheen, että puhutun kielen. Olen tämän vastaajan luokitellut viitotun puheen käyttäjäksi, koska viitotussa puheessa voidaan tuottaa myös puhetta.

Yhden vastauksen olen luokitellut taktiiliksi, koska asiakas oli valinnut sekä viittomakielen, että taktiilin. Taktiilissa käytetään viittomakieltä, jota tuotetaan kädestä käteen.



KUVIO 2. Kommunikointitapa, jota käytät yleisimmin?

## 6 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen kyselylomakkeen (LIITE 2) saatuja vastauksia, jotka vastaavat kahteen tutkimuskysymykseeni. Osa kyselylomakkeen kysymyksistä olivat strukturoituja kysymyksiä, jotka liittyivät ILONAn tulkkeihin, tulkkaustilanteeseen ja palautteen antoon. Osan kysymyksistä jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus halutessaan perustella valintansa. Olen tehnyt Microsoft Excelin avulla prosenttitaulukot, jotka kuvastavat vastauksien jakaumaa. Kyselylomakkeeseen asiakkaille kirjoitettiin kysymyksien 4 A – G edelle, että he voivat esimerkiksi ajatella viimeisintä tulkkaustilannetta, vastatessaan kysymyksiin.

### 6.1 Millaiseksi TulkkausILONA Oy:n asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun?

Tämän alaluvun alla esittelen ensimmäisen tutkimuskysymykseen liittyvien kysymysten vastaukset. Kysymyksiä oli kaiken kaikkiaan seitsemän.

#### **Tuliko tulkki ajoissa paikalle?**

Kysymyksellä 4 A haluttiin selvittää, tuliko tulkki ajoissa paikalle. Kysymys sisälsi kaksi vastausvaihtoehtoa, jotka olivat; ”Kyllä” tai ”Ei, tiedätkö miksi ei?”.

94 % vastaajista vastasi, että tulkki oli tullut tilanteeseen ajoissa. Yksi vastaajista (3 %) vastasi tulkin tulleen myöhässä, mutta ei perustellut avoimeen vastauskenttään, tiesikö hän miksi tulkki saapui myöhässä. Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

### **Oliko tulkki pukeutunut tilanteeseen sopivalla tavalla?**

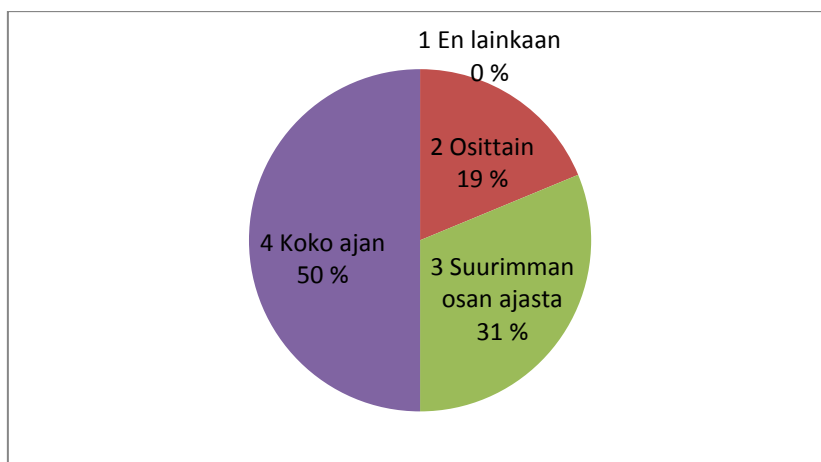
Kysymyksellä 4 B haluttiin tietää, oliko tulkki pukeutunut asiakkaiden mielestä tulkkaustilanteeseen sopivalla tavalla. Vastausvaihtoehtoja oli kaksi, jotka olivat; ”Kyllä, miksi?” ja ”Ei, miksi ei?”.

91 % vastaajista oli sitä mieltä, että tulkki oli pukeutunut tilanteeseen sopivalla tavalla. Yksi vastaajista (3 %) oli sitä mieltä, että tulkki ei ollut pukeutunut sopivalla tavalla, mutta ei perustellut valintaansa avoimeen vastauskenttään. Kaksi vastaajista (6 %) jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

### **Ymmärsitkö mitä tulkki tulkkasi?**

Alla oleva Kuvio (KUVIO 3) kuvastaa vastauksia kysymykseen 4 C, ymmärsikö asiakas mitä tulkki tulkkasi. Kysymyksessä oli neljä vastausvaihtoehtoa, jotka olivat; ”1 En lainkaan”, ”2 Osittain”, ”3 Suurimman osan ajasta” ja ”4 Koko ajan”. Näiden neljän vastausvaihtoehdon lisäksi oli avoin vastaustila, johon vastaajalla oli mahdollisuus perustella valintansa halutessaan.

Vastaajista 50 % valitsi ymmärtävänsä tulkkia koko ajan. 10 vastaajaa (31 %) valitsi ymmärtävänsä tulkkia suurimman osan ajasta, 6 vastaajaa (19 %) valitsi ymmärtävänsä tulkkia osittain, kun taas kukaan ei ollut sitä mieltä, ettei olisi ymmärtänyt tulkkia lainkaan.



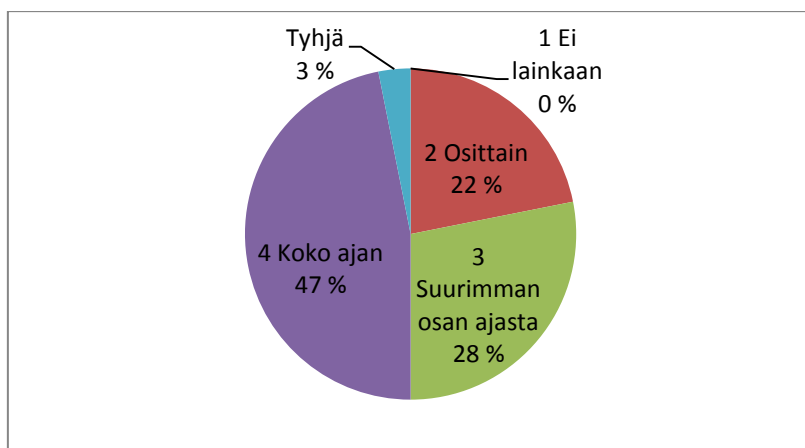
KUVIO 3. Ymmärsitkö mitä tulkki tulkkasi?

Avoimeen vastauskenttään suurin osa ei perustellut valintaansa mitenkään. Seitsemän vastaajaa oli perustellut valintansa kysymyksen avoimeen vastauskenttään. Avomista vastauksista ei noussut esille sellaisia vastauksia, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Vastaukset eivät mielestäni tuoneet lisäarvoa itse kysymykseen, enkä siitä syystä tuo niitä esille (esim. *Pari korjasi ja auttoi tarvittaessa*).

### Ymmärsikö tulkki sinua?

Kysymyksellä 4 D haluttiin taas selvittää, ymmärsikö tulkki asiakasta. Kysymyksessä oli samat vastausvaihtoehdot kuin edellisessä kysymyksessä 4 C, sekä avoin vastauskenttä perusteluja varten.

47 % kertoi tulkin ymmärtäneen häntä koko ajan. 10 vastaajaa (28 %) kertoi tulkin ymmärtävän häntä suurimman osan ajasta, 6 vastaajaa (22 %) oli sitä mieltä, että tulkki ymmärsi häntä osittain. Kukaan ei valinnut tulkin ymmärtävän häntä lainkaan. Yksi vastaaja (3 %) ei vastannut tähän kysymykseen.



KUVIO 4. Ymmärsikö tulkki sinua?

Avoimeen vastauskenttään suurin osa ei perustellut valintaansa mitenkään. Yhdeksän vastaajaa kommentoi avoimeen kenttään. Olen poiminut sieltä vastaukset, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Tässä en luettele sellaisia vastauksia, jotka eivät anna lisäarvoa itse kysymykseen (esim. *Tulkit ymmärtävät minua*).

Eräässä vastauksessa mainittiin seuraavasti:

*”Kuulevan viittojan tulkkaaminen unohtuu helposti. Eli kun kuuleva viitto kävi niin että tulkki olikin hiljaa vaikka paikalla oli viittomakieltä osaamattomia henkilöitä.”*

Tämä on näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka TulkkausILONA Oy voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.

Tulkit saivat myös positiivista palautetta. Ohessa eräs vastaus:

*”Arvostan sitä, että tulkit pyytävät pysähtymään ja pyytävät uutta lähestymistapaa, jos asiakas ei pysy kärryillä. Minulle tulee itselle varmempi olo, kun on kommunikaatiota tulkin kanssa, koska työskentely – ympäristömme taitaa poiketa aika paljon ”normaalista”. Tulkit antavat työhönsä 100%. Kerran on myös käynyt niin, että en itse ole ymmärtänyt, mitä puhuva opiskelijani tarkoittaa, mutta tulkki on ymmärtänyt ja hän on*

*”tulkannut” minulle ystävällisesti, vaikka on tulkkauksessa minun/opiskelijoiden puhetta viittomakielelle ja toisin päin.”*

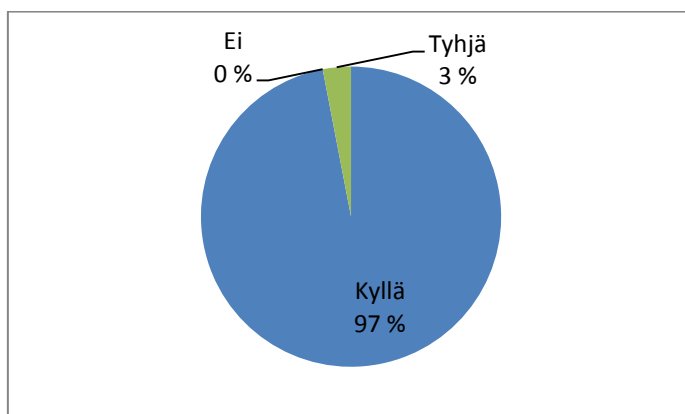
Avoimista vastauksista selvisi myös, että epäselvissä tilanteissa tilanne ratkaistiin viittomalla asiat uudestaan.

### **Oliko tulkki mielestäsi sopiva tilanteeseen?**

Alla oleva kuvio (KUVIO 5) kuvastaa kyselylomakkeen kysymyksen 4 E vastauksia. Kysymyksellä haluttiin selvittää, oliko tulkki asiakkaiden mielestä sopiva tilanteeseen. Kysymyksessä oli kaksi vastausvaihtoehtoa, jotka olivat, ”Kyllä” ja ”Ei”. Valintaa pystyi perustelemaan avoimeen vastauskenttään.

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta, jokainen vastaaja (94 %) oli sitä mieltä, että tulkki oli sopiva tilanteeseen. Yksi vastaaja (3 %) jätti vastaamatta kysymykseen. Vastaaja, joka oli sitä mieltä, ettei tulkki ollut sopiva tilanteeseen, ei kuitenkaan perustellut valintaansa.

Avoimeen vastauskenttään suurin osa ei perustellut valintaansa mitenkään. Kaksi vastaajaa kommentoi avoimeen kenttään. Vastauksista ei noussut esille sellaisia vastauksia, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Lisämainintaa eivät mielestäni ansaitse kysymykset, jotka eivät anna lisäarvoa itse kysymykseen, joten en sellaisia vastauksia tuo tässä esille (esim. Hmm... en tiedä kirjoittaa tähän).



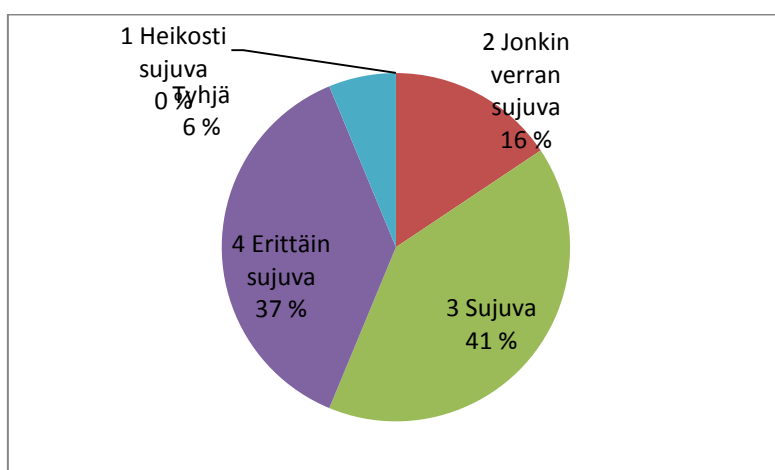
KUVIO 5. Oliko tulkki mielestäsi sopiva tilanteeseen?

### Oliko tulkkauksilanne mielestäsi sujuva?

Alla oleva kuvio (KUVIO 6) kuvastaa kysymyksen 4 F vastauksien jakaumaa. Kysymyksellä 4 F haluttiin selvittää, oliko tulkkauksilanne asiakkaiden mielestä sujuva. Vastausvaihtoehtoja oli neljä, jotka olivat; ”1 Heikosti sujuva”, ”2 Jonkin verran sujuva”, ”3 Sujuva” ja ”4 Erittäin sujuva”. Kysymyksen jälkeen oli avoin vastauskenttä perustelua varten.

Vastaajista 13 (41 %) oli sitä mieltä, että tulkkauksilanne oli sujuva, kun taas 12 vastaajaa (37 %) oli sitä mieltä, että tilanne oli erittäin sujuva. Viisi vastaajaa (16 %) valitsi tulkkauksilanteen olleen jonkin verran sujuva. Kukaan ei valinnut tulkkauksilanteen sujuvan heikosti. Kaksi vastaajaa (6 %) jätti vastaamatta kysymykseen.

Kaksi vastaajaa perustelivat avoimeen vastauskenttään valintansa. Vastauksissa oli kerrottu, että toisten tulkkien kanssa yhteistyö on helpompaa kuin toisten, sekä yleensä ensimmäistä kertaa tilanteeseen tullut tulkki hidastaa tilannetta, mutta vastaaja oli kokenut kuitenkin tulkkauksilanteen, jolloin tulkki ei hidastanut tilannetta.



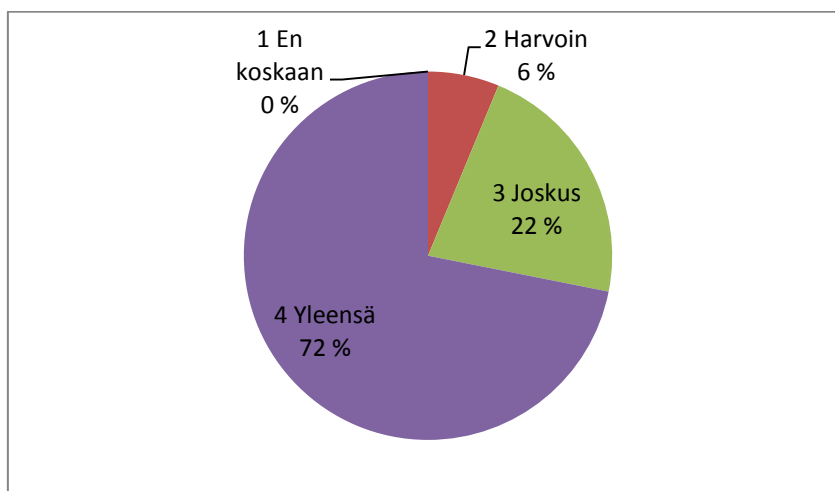
KUVIO 6. Oliko tulkkauksilanne mielestäsi sujuva?

## Pystytkö luottamaan tulkin ammattitaitoon?

Alla oleva kuvio (KUVIO 7) kuvastaa kysymyksen 4 G vastauksia. Kysymyksellä haluttiin selvittää, pystyvätkö asiakkaat luottamaan tulkin ammattitaitoon. Vastausvaihtoehtoja oli neljä, jotka olivat ”1 En koskaan”, ”2 Harvoin”, ”3 Joskus” ja ”4 Yleensä”. Kysymyksen jälkeen oli avoin vastauskenttä perustelua varten.

Suurin osa, 23 vastaajaa (72 %) pystyy vastausten mukaan luottamaan tulkin ammattitaitoon yleensä. 7 vastaajaa (22 %) oli sitä mieltä, että luottaa tulkin ammattitaitoon joskus. Vain kaksi vastaajista (6 %) valitsi luottavansa tulkin ammattitaitoon harvoin. Kukaan vastaajista ei valinnut, ettei olisi luottanut tulkin ammattitaitoon koskaan.

Avoimeen vastauskenttään suurin osa ei perustellut valintaansa mitenkään. Kuusi vastaajaa kommentoi avoimeen kenttään. Vastauksista ei noussut esille sellaisia vastauksia, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Lisämainintaa eivät mielestäni ansaitse kysymykset, jotka eivät anna lisäarvoa itse kysymykseen (esim. *Ihan hyviä ovat olleet*).



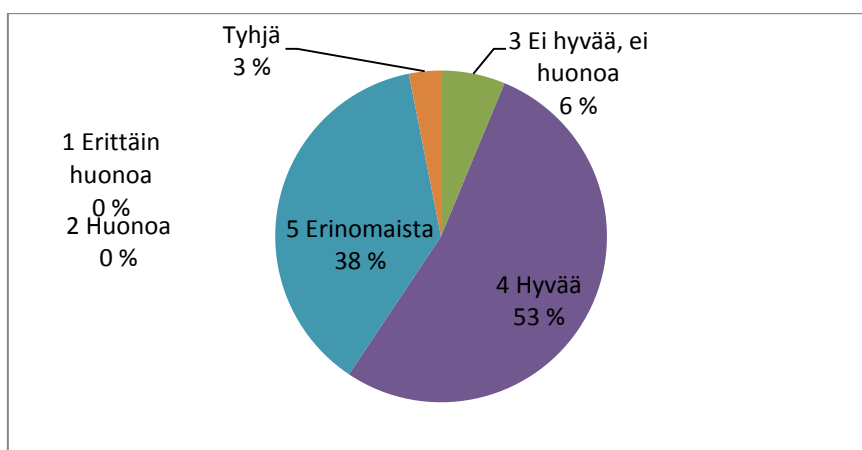
KUVIO 7. Pystytkö luottamaan tulkin ammattitaitoon?



### Minkä kokonaisarvon antaisit TulkkausILONA Oy:lle edellä mainituista tulkkiin liittyvistä asioista asteikolla 1 – 5?

Alla oleva kuvio (KUVIO 8) kuvastaa kysymyksen 5 kokonaisarvoa, minkä asiakas antaisi TulkkausILONA Oy:lle tulkkiin liittyvistä asioista (kysymykset 4 A – 4 G).

17 vastaajaa (53 %) antaisi ILONA:lle kokonaisarvoksi 4, eli hyvän. 12 vastaajaa (38 %) antaisi kokonaisarvoksi 5, eli erinomaisen. Kaksi vastaajista (6 %) antaisi kokonaisarvoksi 3, eli ei hyvää, eikä huonoa. Kukaan ei antanut kokonaisarvoksi 2, eli huonoa. Kukaan ei myöskään antanut kokonaisarvoksi 1, eli erittäin huonoa. Vastaajista 1 (3 %) jätti vastaamatta kysymykseen.



KUVIO 8. Minkä kokonaisarvon antaisit TulkkausILONA Oy:lle edellä mainituista tulkkiin liittyvistä asioista asteikolla 1 – 5?

#### 6.2 Millä tavalla asiakkaat haluavat antaa palautetta saamastaan tulkkau palvelusta?

Tämän alaluvun alle olen koontanut kyselylomakkeen kysymyksen numero 11, jolla haluttiin selvittää, millä tavalla ILONAn asiakkaat haluavat jatkossa antaa palautetta. Kysymys vastaa toiseen tutkimuskysymykseeni; Millä tavalla asiakkaat haluavat antaa palautetta saamastaan tulkkau palvelusta?

Tämän luvun alla vastaan myös kyselylomakkeen kysymykseen ”10. Millaisista asioista haluat antaa palautetta”, joka sisältyy myös toiseen tutkimuskysymykseeni.

Olen yhdistänyt tämän alaluvun alle kyselylomakkeen kysymyksen ”9. Oletko koskaan antanut palautetta TulkkausILONA Oy:lle saamastasi palvelusta aikaisemmin?”, vaikka se ei suoraan liity toiseen tutkimuskysymykseeni. Kysymys kuitenkin liittyy palautteen antoon ja sillä on haluttu selvittää, ovatko asiakkaat antaneet palautetta aikaisemmin ILONA:lle ja jos ovat, millä tavalla.

### **Millaisista asioista palautetta halutaan antaa?**

Kysymyksellä ”10. Millaisista asioista haluat antaa palautetta?” haluttiin selvittää, millaisista asioista ILONAn asiakkaat haluavat antaa palautetta. Kysymys oli avoin kysymys.

17 vastaajista kertoi, millaisista asioista he haluavat antaa palautetta, loput 15 jättivät vastaamatta tähän kysymykseen. Vastauksien joukosta kolme olivat kielellisesti sellaisia, ettei niistä voinut päätellä, mitä vastaaja on vastauksellaan tarkoittanut.

Olen poiminut vastaukset, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Tässä en luettele sellaisia vastauksia, jotka eivät anna lisäarvoa itse kysymykseen (esim. *Annan kun katson tarpeelliseksi mistä vain*).

Yksi vastaaja kirjoitti, että yleisesti ottaen tulkit toimivat hyvin, mutta on ollut tilanteita, jolloin tulkkien käytös on asiakasta ihmetyttänyt. Esimerkiksi jos tulkin kasvojen ilmeistä on ollut havaittavissa, että tulkki arvostelee. Asiakas koki, että tulkillla on saattanut olla huono päivä, mutta asiakkaan mielestä ne eivät saisi näkyä tulkin työskentelyssä. Tämä on mielestäni hyvä palaute asiakkaalta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa.

Toinene lisämaininnan arvoinen palaute oli eräässä vastauksessa, jossa mainittiin seuraavasti:

*"Tilanteen sujuvuus, tulkin käytös, tulkkaustaito, kielelliset ratkaisut svk:ssa ja erityisesti sk:ssa, koska ko. kieli on myös oma äidinkieleni. Tulkkauksen tulee kuulostaa luonnolliselta ja helposti seurattavalta."*

Vastaus on näkemykseni mukaan myös asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.

### **Millä tavalla haluaisit antaa palautetta mieluiten?**

Kysymyksen vastaus vaihtoehtoina olivat; "suoraan tulkille", "sähköpostilla", "Käymällä ILONAn toimistolla", "tekstiviestillä" ja "muu tapa, mikä?". Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen ja yksi vastaaja oli valinnut "muun tavan", mutta vastaus ei liittynyt palautteen anto tapaan.

Tämän kysymyksen vastauksien asettelu ei ole ollut tasavertainen verkkolomakkeessa ja paperilomakkeessa. Verkkolomakkeessa vastaaja on voinut valita vain yhden vaihtoehdon, kun taas paperilomakkeeseen vastaaja on voinut valita usemman vaihtoehdon, kuten osa paperilomakkeeseen vastanneista ovat tehneet. Verkkolinkkiin vastanneista kaksi on valinnut "muu tapa, mikä?" – vaihtoehdon ja kirjoittaneet siihen useamman vaihtoedon, jotka heille sopivat palautteenanto tavoiksi.

Vastauksissa on kuitenkin otettava huomioon se, että palautteen antotapa järjestys saattaisi olla erilainen, jos verkkolinkkiin vastanneille olisi myös mahdollistettu useamman valinnan valitseminen. Paperilomakkeeseen vastanneista osa oli valinnut vain yhden tavan, osa useamman tavan.

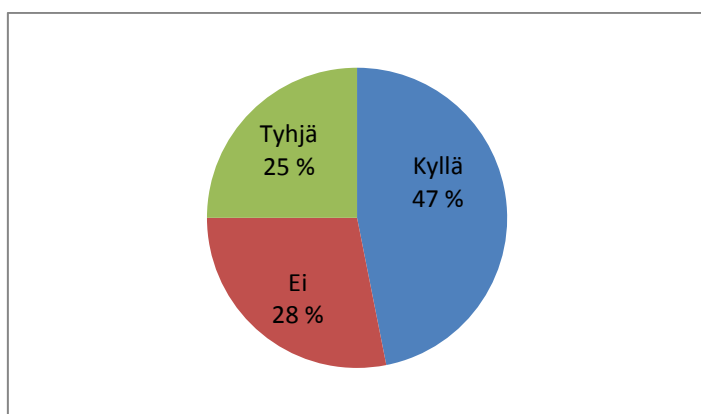
15 vastaajaa antaisi palautetta mieluiten suoraan tulkille, joka oli eniten valituin vaihtoehto. Yhdeksän vastaajaa antaisi palautetta tekstiviestillä, kahdeksan

vastaajaa kävisivät palautetta antamassa ILONAn toimistolla, seitsemän vastaajista antaisi palautetta sähköpostilla.

Yksi vastaajista oli perustellut valintansa kolmelle eri palautteen antotavalle. Hän oli valinnut haluavansa antaa palautetta suoraan tulkille, sähköpostilla ja käymällä ILONAn toimistolla. Hän perusteli palautteen antamisen suoraan tulkille ja ILONAn toimistolla käymisen niin, että osalla kuuroista on vaikeuksia suomen kielessä, joten näin kuuro voi itse viittoja mitä ajattelee ja miltä tuntuu. Palautteen antamisen sähköpostilla hän perusteli, että silloin on aikaa miettiä rauhassa, sitten kirjoittaa sähköpostilla.

### **Oletko koskaan antanut palautetta TulkkausILONA Oy:lle saamastasi palvelusta aikaisemmin?**

Alla oleva kuvio (KUVIO 9) kuvastaa kyselylomakkeen kysymyksen 9 vastauksia. Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko asiakas antanut koskaan palautetta TulkkausILONA Oy:lle. 15 vastaajaa (47 %) kertoi antaneensa palautetta ILONA:lle. Vastaajista yhdeksän (28 %) kertoi, ettei ole antanut koskaan palautetta ILONA:lle. Vastaajista 8 (25 %) jätti vastaamatta kysymyksen.



KUVIO 9. Oletko koskaan antanut palautetta TulkkausILONA Oy:lle saamastasi palvelusta aikaisemmin?

Palautetta antaneista muutamat kertoivat antaneensa palautetta suoraan tulkille, puhelimitse ja/tai sähköpostilla. Yksi vastaaja oli antanut palautetta myös Kelan Itä-Suomen välityskeskukseen kautta. Suurin osa ei kuitenkaan kertonut millä tavalla oli antanut palautetta tai miksi eivät olleet antaneet palautetta.

Vastausten joukossa oli myös sellaisia vastauksia, joista en ymmärtänyt, mitä vastaajat vastauksillaan tarkoittivat. En ymmärtänyt näitä vastauksia joko kielellisistä syistä tai en ymmärtänyt mitä vastaaja on tarkoittanut.

Esimerkiksi yksi vastaajista oli valinnut, ettei ole koskaan antanut palautetta ILONA:lle ja kirjoittanut ”Kyllä, millä tavalla olet antanut palautetta?” – vaihtoehdon perään, että:

*”Ilonan tulkit ovat ammattitaitoisia.”*

En tiedä tarkoittiko vastaaja, että ILONAn tulkit ovat ammattitaitoisia, eikä tästä syystä ole antanut palautetta, vai että hän on antanut palautetta, että ILONAn tulkit ovat ammattitaitoisia. Tällaisista vastauksista on vaikea tehdä päätelmiä.

Yksi vastaajista oli valinnut, ettei ole koskaan antanut palautetta ja kirjoittanut, että:

*”Ei ole kukaan antanut palautetta minulle. Tämä on ensimmäinen palaute.”*

Tästäkin on vaikea päätellä, mitä vastaaja on tarkoittanut. Onko vastaaja tarkoittanut, että hän on ymmärtänyt, että palautetta annetaan vain pyydettyä ja tämä kyselylomake oli ensimmäinen kerta, kun häneltä pyydetään vastausta. Vai tarkoittanut jotain muuta.

Vastaukset olivat toisistaan hyvin poikkeavia ja epäselvästi tulkittavia, joten olen pohtinut, että kysymyksen asettelu ei ole onnistunut.

## 7 TULOSTEN ANALYSOINTI

Olen valinnut tämän luvun alle kolme teemaa kyselylomakkeen kysymysten aiheista, joita tarkastelen tämän luvun alla. Teemoina ovat tulkin pukeutuminen, vastaajien ajatuksia hyvästä tulkista, sekä palautteen antaminen. Kaksi ensimmäistä teemaa eivät suoraan liity kumpaankaan tutkimuskysymykseeni, mutta niillä on haluttu selvittää, millaiseksi asiakkaat kokevat hyvän tulkin.

Nämä kaksi kysymystä nousivat selvästi kyselylomakkeen vastauksissa esille ja olen opinnäytetyöni aikana pohtinut, onko mahdollista, että tulkin vaatetuksella ja olemuksella olisi jotain vaikutusta asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun.

### 7.1 Tulkin pukeutuminen

Opinnäytetyöni kyselylomakkeen kysymyksellä 4 B haluttiin selvittää, oliko ILONAn tulkki pukeutunut tulkaustilanteeseen asiakkaan mielestä sopivalla tavalla.

Vastaajista kaksi jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, ettei tulkki ollut pukeutunut tilanteeseen sopivalla tavalla, mutta ei perustellut valintaansa.

Vastaajista 29 oli sitä mieltä, että tulkki oli pukeutunut tilanteeseen sopivalla tavalla. Näistä vastaajista 15 oli vastannut, miksi tulkin pukeutuminen oli heidän mielestään sopivaa. Tulkkauksen ILONA Oy:n tulkit olivat asiakkaiden mielestä pukeutuneet tulkaustilanteeseen sopivalla tavalla.

Oikea pukeutuminen on kohteliaisuus yleisöä ja asiakasta kohtaan, sekä osoitus tavattavien ihmisten arvostamisesta. Onnistunut pukeutuminen herättää myönteistä vastakaikua. (Harju 2004, 14). Vastaajien vastaukset olivat myös myönteisiä, jotka

osoittivat tyytyväisyyttä tulkin pukeutumiseen. Vastauksista korostui tulkin olleen pukeutunut tilanteen mukaisesti, normaaleilla vaatteilla ja aina asianmukaisesti.

Olen poiminut 15 vastaajan joukosta vastaukset, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Tässä en luettele sellaisia vastauksia, jotka eivät anna lisäarvoa itse kysymykseen (esim. *Ihan hyvin* tai *Normaalit vaatteet*).

Eräissä vastauksissa mainittiin seuraavasti:

*”Näkee paremmin ja asianmukaisesti tavalla”*

*”Aina tilanteiden mukaisesti ja niihin sopivasti”*

Nämä ovat näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.

Vastauksista nousi selvästi esille myös tulkin vaatetuksen värit. Harjun (2004) mukaan yksivärinen, sileä- ja mattapintainen asu on muita rauhallisempi, vakuuttavampi, sekä monikäyttöisempi. Murrettut värit jäävät taka-alalle, kirkaat tuovat esille ja pastellisävyiset pehmentävät. Tummat sävyt ovat arvokkaampia ja keskisävyt lähestyttävämpiä. (Harju 2004, 14.)

Harjun määritelmä väreistä oli havaittavissa myös vastaajien vastauksista värien suhteen. Asiakkaat pitivät siitä, että tulkki oli pukeutunut yksinkertaisesti, ei liian voimakkaisiin tai räikeisiin väreihin. Vastaajat suosivat rauhallisia värejä, kuten esimerkiksi sopivasti mustaa, harmaata tai muita värejä.

Lepistön & Luusuan opinnäytetyössä tulkit ovat kertoneet, että mikä vain tilanne, missä tulkin pukeutuminen tai olemus ei ole sopivaa, voi olla tuhoisa tulkkauksen onnistumiselle (Lepistö & Luusua 2010, 34). Opinnäytetyöni vastauksista nousi esille myös se, että on hyvä, etteivät tulkkien vaatteet herättäneet huomiota, sekä on hyvä, että pukeutuminen ei vienyt osanottajien huomiota pois varsinaisesta asiasta.

## 7.2 Asiakkaiden ajatuksia hyvästä tulkista

Opinnäytetyöni kyselylomakkeen kysymyksellä 6 haluttiin selvittää, millainen on asiakkaiden mielestä hyvä tulkki. Kysymys oli avoin kysymys.

Kymmenen vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen. 22 vastaajaa vastasi, millainen on heidän mielestään hyvä tulkki. Kolmen henkilön vastaukset olivat sellaisia, ettei niitä voinut ottaa mukaan tarkastelun kohteiksi, koska kielellisesti niistä ei saanut selvää, mitä vastaaja on tarkoittanut.

Opinnäytetyöni vastaajien vastauksista nousi selvästi esille tulkin kielelliseen ammattitaitoon liittyvät asiat, sekä tulkin luonteeseen ja olemukseen liittyvät asiat. Selin-Grönlundin opinnäytetyössä (2005) on kerrottu, että viittomakielisessä yhteisössä yhtenä hyvän viittomakielen tulkkauksen laadun kriteerinä on pidetty esimerkiksi sitä, että tulkki ”osaa viittoa” (Rönkä 2011, 37).

Tämä tuli esille myös opinnäytetyössäni. Usea vastaaja oli sitä mieltä, että hyvä tulkki on sellainen, joka on ammattitaitoinen ja hallitsee viittomakielen, sekä suomen kielen hyvin.

Olen poiminut seuraavat vastaukset, joiden katsoin ansaitsevan lisämaininnan. Eräissä vastauksissa mainittiin seuraavasti:

*”Hyvä tulkki ottaa selvää tulkkaustilanteesta. Sen jälkeen hän toimii saamiensa tiedot huomioiden. Viittoa selkeästi ja huulion ottaa myös huomioon.”*

*”Olen tyytyväinen tulkkeihini ja olen oppinut paljon viittomia. Hyvä tulkki osaa selittää uusia sanoja ja asioita minulle niin, että minä ymmärrän. esim koulussa tai lääkärissä.”*

Vastaukset ovat näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.



Selin-Grönlundin mukaan tulkkaukseen liittyvät kielelliset elementit ovat laatua arvioitaessa nousseet selvästi esille (Rönkä 2011, 38). Tämä on selvästi nähtävissä myös vastaajien vastauksista. Vastaajien mielestä hyvä tulkki osaa hyvän tulkkauksenaidon molempiin suuntiin, sekä kehittää itseään ja kielitaitoaan koko ajan.

Olen poiminut seuraavat vastaukset, joiden katsoin ansaitsevan lisämaininnan. Eräissä vastauksissa mainittiin seuraavanlaisesti:

*”Sosiaalista älyä ja tilannetajua omaava, ei häslää osallistujien kanssa, vaan keskittyy työhönsä. Omaa hyvät tulkkauksenaidot molempiin suuntiin, hyvä kielitaito svk ja sk. Huomioi kulttuurilliset seikat. Kehittää itseään ja kielitaitoaan jatkuvasti. Harjoittaa itsearviointia ja ottaa siitä opikseen. Hyödyntää paria kielellisissä ratkaisuissa (esim. vastaavat viittomat samalle asialla) ja antaa sekä ottaa parilta palautetta. Tulee ajoissa, pitää pokan (aina) ja on tilanteissa luonnollinen.”*

*”Tulkkaa kaiken, mitä ympäristössä tapahtuu... open puheen ja oppilaiden puheen. Kaikki ok!”*

Vastaukset ovat näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.

Ei-kielelliset elementit ovat Selin-Grönlundin (2005) mukaan jääneet vähemmälle huomiolle laatua arvioitaessa (Rönkä 2011, 38). Tätä en kuitenkaan todennut vastaajien vastauksista, sillä vastaajat painottivat esimerkiksi tulkin luonteen piirteitä ja olemusta. Vastaajat kirjoittivat hyvän tulkin olevan esimerkiksi ystävällinen, luotettava, iloinen, huomaavainen ja keskusteleva.

Olen poiminut seuraavat vastaukset, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Eräissä vastauksissa mainittiin seuraavanlaisesti:

*”Hyvä tulkki on rohkea, eikä ujostelee ”tarttua ohjaksiin” voidakseen hoitaa työnsä. Hyvä tulkki arvioi tilanteen nopeasti eikä tee olemisestaan suurempaa numeroa kuin on välttämätöntä. Tulkki on aina tilanteessa ”ulkopuolinen” ja tämän tosiasian tiedostaminen ja hyväksyminen tekee*

*tulkin paikalla olemisesta mutkattomampaa ja sujuvampaa. tulkin itse tulee tämä asia oivaltaa.”*

*”Ei anna asioiden mennä ohi, vaan tarttuu ongelmiin kommunikaatiossa. Ei pelkää sanoa ”Anteeksi, voitko ottaa uudestaan/ ”Mitä tarkoitat?” tms. On positiivinen, vaikka joutuu istumaan luokan edessä ja häntä tuijottavat useat uteliaat silmäparit.”*

*”Viittomakielen taitamattomana vaikea arvioida, mutta hyvä tulkki on tietyllä tavalla opetustilanteessa näkymätön eikä ainakaan keskeytä opetusta kesken asian/lauseen, mikäli asia ei ole kiireellinen, vaan sitten esim. tauon alussa sanoo. Jos tulkki huomaa että opettajan on hyvä tietää joitakin asioita viittomakielen rakenteesta tai vastaavasta, on varsin avartavaa aina välillä keskustella näistä kielen ominaispiirteistä ja kartuttaa sillä tavalla tietojaan. Moni asia tulee esille sitten tilanteessa ja hyvän tulkin kanssa on helppo puhua niistäkin opetukseen liittyvistä asioista, missä tuntee itsensä todella taitamattomaksi, ja tietää ettei tulkki tuomitse sitä ettei tunne viittomakieltä.”*

Vastaukset ovat näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.

### 7.3 Palautteen antaminen

Tämän alaluvun alla analysoin kyselylomakkeen kysymystä 7. Kysymyksellä ”7. Onko palautteen antaminen saamastasi palvelusta tulkauspalveluja tuottavalla yritykselle mielestäsi tärkeää?”, haluttiin selvittää, mitä vastaajat ajattelevat palautteen antamisen tärkeydestä. Vastausvaihtoehtoina olivat; ”Kyllä, miksi” ja ”Ei, miksi ei?”.

Vastaajista 20 oli sitä mieltä, että palautteen antaminen yritykselle on tärkeää ja kun taas kolme oli sitä mieltä, ettei palautteen antaminen yritykselle ole heidän mielestään tärkeää. Loput yhdeksän vastaajaa jättivät vastaamatta kysymykseen

kokonaan, mistä voidaan päätellä, että kysymyksen asettelu on mahdollisesti ollut huono.

Huolimatta avoimesta kysymyksestä, ainoastaan kahdeksan vastaajaa perustelivat valintansa. Avoimista vastauksista nousi esille, että palautetta on tärkeä antaa, jotta yritys voi kehittää palveluja, sekä jotta tulkki voi kehittyä työsään.

Olen poiminut vastaukset, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Tässä en luettele sellaisia vastauksia, jotka eivät anna lisäarvoa itse kysymykseen (esim. *Tulkkeja kun saa, ja hyvin menee. Ei mitään huonoa, kaikki menee hyvin*).

Asiakkaalle tulee antaa tieto siitä, miten hänen antamaansa palautetta on käsitelty ja miten palaute on vaikuttanut toimintaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 13).

Kuitenkin eräässä vastauksessa ”Ei, miksi ei?” - valinnan lisäksi mainittiin seuraavasti:

*” En tiedä, miten sitä yrityksessä käytetään.”*

Tämä on näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida miettiessään palveluiden palautteen saantia.

Yhdeksän vastaajan kokonaan vastaamatta jättäminen voi mahdollisesti tarkoittaa sitä, että kysymystä ei ole ymmärretty, tai yhtenä vaihtoehtona voi mahdollisesti olla myös se, että asiakkaat eivät ole tienneet, onko palautteen antaminen tärkeää vai ei.

Olen pohtinut, että kysymyksessä olisi ollut hyvä olla vaihtoehto ”En tiedä”, jolloin mahdollisesti olisi saatu selville, johtuuko kysymykseen vastaaminen huonosta kysymyksen asettelusta, vai siitä, ettei asiakkaalla ole mielipidettä asiaan.

Kyselylomakkeen yhtenä kysymyksenä olisi voinut myös olla, tietääkö asiakas mihin hänen antamaansa palautetta käytetään ja miten se mahdollisesti tulee parantamaan

yrittäjien tarjoamaa palvelujen tasoa ja näin ollen asiakas saisi mahdollisesti laadukkaampaa tulkkausta.

Olenkin opinnäytetyöni aikana pohtinut, onko mahdollista, että ILONAn asiakkaat antaisivat palautetta enemmän, jos heillä olisi enemmän tietoa siitä, kuinka heidän palautettaan käytetään.

Erityisesti tulkkipäätöksen saaneet asiakkaat käyttävät useiden yritysten palveluita, eivätkä he ole ainoastaan yhden yrityksen asiakkaita. Tulkkipäätökset, tietyn tulkin toivominen ja muut asiat, jotka liittyvät tulkin tilaamiseen ja saamiseen, eivät liity tulkkauspalveluja tuottaviin yrityksiin. Joten olen pohtinut, onko mahdollista, että viittomakielisille asiakkaille on epäselvää, millaisista asioista annettu palautetta hyödyttää tulkkauspalvelua tuottavaa yritystä, sekä miten se jatkossa voi parantaa heidän saamiensa palveluiden laatua.

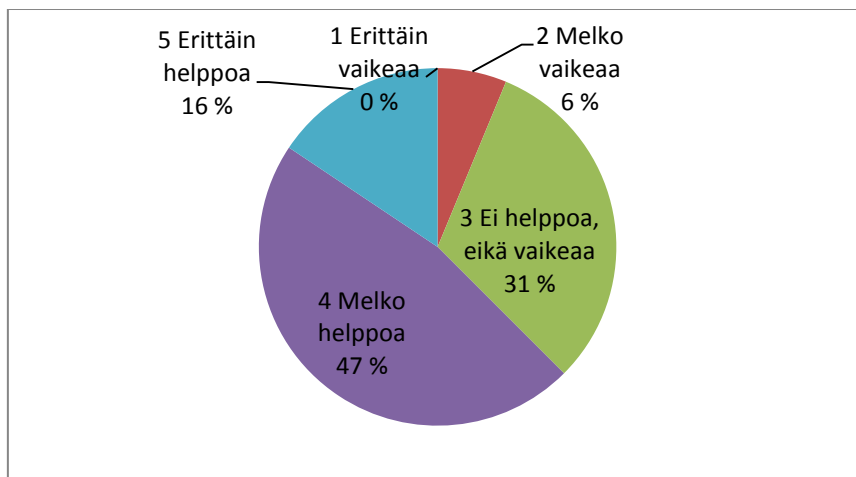
### 7.3.1 Palautteen antaminen suoraan tulkille

Kyselylomakkeen kysymyksellä 8 haluttiin selvittää, onko ILONAn asiakkaiden mielestä palautteen antaminen suoraan tulkille vaikeaa? Valmiita vastausvaihtoehtoja oli viisi, joita olivat; ”1 Erittäin vaikeaa”, ”2 Melko vaikeaa”, ”3 Ei helppoa, eikä vaikeaa”, ”4 Melko helppoa” ja ”5 Erittäin helppoa”. Valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen oli avoin vastaustila, perustelua varten.

Alla oleva kuvio (KUVIO 10) kuvastaa kyselylomakkeen kysymyksen 8 vastauksia. Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko palautteen antaminen suoraan tulkille vaikeaa.

Vastaajista 15 (47 %) oli sitä mieltä, että palautteenanto suoraan tulkille on melko helppoa. Kymmenen vastaajaa (31 %) oli sitä mieltä, että suoraan tulkille palautteen antaminen ei ole helppoa, eikä vaikeaa. Viisi vastaajista (16 %) kertoi suoraan palautteen antamisen tulkille olevan erittäin helppoa. Kaksi vastaajista (6 %) valitsi

suoraan tulkille palautteen antamisen olevan melko vaikeaa. Kukaan ei valinnut, että palautteen antaminen olisi erittäin vaikeaa suoraan tulkille.



KUVIO 10. Onko palautteen antaminen suoraan tulkille vaikeaa?

Vastaajista 13 perusteli valintansa avoimeen vastauskenttään. Vastaajien mielestä palautteen antaminen suoraan tulkille riippuu useasta asiasta. Palautteen antaminen koettiin eri tavoilla, riippuen tilanteista. Olen poiminut vastaukset, joiden katson ansaitsevan lisämaininnan. Tässä en luettele sellaisia vastauksia, jotka eivät anna lisäarvoa itse kysymykseen (esim. *Ei se nyt ihan helppoa ole antaa suoraan palautetta*).

Widberg-Palon & Thurenin (2009) mukaan asiakkaat voivat tuntea palautteen antamisen epämiellyttäväksi, epäkohteliaaksi tai jopa sopimattomaksi. Esimerkiksi palautteen antamista suoraan tulkille voidaan kokea vaikeaksi, koska pelätään, että tulkki saattaa tästä loukkaantua. Lisäksi asiakas voi pelätä, että palautteen antaminen suoraan tulkille vaikeuttaisi tulkin saantia tulevaisuudessa. (Widberg-Palo & Thuren 2009, 8.)

Tämä on todettavissa myös tutkimuksestani. Osa vastaajista koki palautteen antamisen suoraan tulkille vaikeaksi. Vastaajat kertoivat, että on merkitystä sillä, kuka on tulkkina. Tutulle tulkille on helpompi antaa palautetta kuin vieraille.

Esimerkiksi opiskelutulkista tulee usein tuttu ja ”turvallinen” tulkki. Vastauksissa oli myös, että palautetta mietitään, koska tulkki voi helposti loukkaantua.

Tulkin pukeutuminen koettiin henkilökohtaiseksi asiaksi, josta palautetta ei ollut helppoa antaa. Palautetta ei ollut myöskään helppoa antaa yleisestä moukkamaisuudesta, kuten silmien pyörittelystä. Asioista, jotka eivät olleet henkilökohtaisia, oli helppo antaa palautetta, kuten esimerkiksi tulkin sijoittuminen.

Eräissä vastauksessa mainittiin seuraavasti:

*”Toisille tulkeille on helpompaa. Yleensä yleinen keskusteleminen tulkkaustilaateen yhteydessä auttaa tutustumaan tulkkiin ja avoin suhde on edellytys sille että palautteen antaminen on estotonta tarpeen tullen.”*

Vastaus on näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.

Widberg-Palon & Thurenin mukaan viittomakielisille olisi tärkeä luoda palautteenantomahdollisuus viittomakielellä, sillä suomenkielellä palautteen antaminen on hankalaa tai jopa mahdotonta, vaikka asiakas haluaisikin antaa palautetta (Widberg-Palo & Thuren 2009, 9). Mielestäni tämä asia on ILONAn erityisen tärkeä huomioida. Tällä hetkellä viittomakieliset voivat antaa omalla äidinkielellään palautetta joko tulkille suoraan tai käymällä ILONAn toimistolla. Sen lisäksi, että osa vastaajista koki suoraan palautteen antamisen tulkille vaikeaksi, koska pelkäsi tulkin loukkaantuvan, muutama koki sen myös hankalaksi siitä syystä, että tulkilla ei tilanteen jälkeen välttämättä ollut aikaa keskustella.

Eräissä vastauksissa mainittiin seuraavasti:

*”Aina ei ole aikaa, tulkilla seuraava työ tms. Heti tilanteen jälkeen ei vielä näe kokonaisuutta.”*

*”Riippuu tilanteesta; useimmiten aikapula estää palautteen annon; mielestäni ilonan tulkit ottavat yleensä palautetta vastaan mielellään, jos vain ehtii juttelemaan.”*

Vastaukset ovat näkemykseni mukaan asiakkaalta hyvää palautetta, jonka ILONA voi huomioida henkilökunnan koulutuksessa/opastuksessa.

Kuitenkaan niin sanottua tulkin ja asiakkaan tilanteen jälkeistä ”yhteistä aikaa” voi olla mahdotonta järjestää tarkoituksella jokaisen tilanteen jälkeen. Eivätkä kaikki vastaajat edes kokeneet suoraan tulkille palautteen antamista mieleiseksi tavaksi, tai heti tilanteen jälkeen ei ollut vielä mielessä mistä palautetta haluaa antaa. Joten olenkin pohtinut, voisiko omalla äidinkielellä antaa palautetta muulla tavoin, kuin suoraan tulkille?

Toiseksi vaihtoehdoksi palautteen antamiselle jää käyminen ILONAn toimisolla, joka ei saanut suurta kannatusta. Olenkin opinnäytetyössäni pohtinut, millä tavalla viittomakieliset itse mieluiten antaisivat palautetta, jos he antavat palautetta omalla äidinkielellään? Mikä olisi se tapa, jonka he kokisivat mieleiseksi.

## 8 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUKSET

Eskola & Suorannon (1998) mukaan laadullinen tutkimus mahdollistaa tutkijan liikkumisen analysoinnin ja tulkintojen välillä vapaammin. Tästä johtuen laadullisen tutkimuksen luotettavuus ja arviointi on asetettava eri tavoin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tämän vuoksi luotettavuuden arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota koko tutkimusprosessiin (Nikula 2009, 65.)

Opinnäytetyön kyselylomakkeeseen vastasi 34 vastaajaa. Vastaajien määrästä ei ole voinut tehdä vastausprosenttia, koska tulkkipalveluja tuottavilla yrityksillä ei saa olla asiakkaistaan asiakasrekisteriä. On siis vaikeaa määritellä työn luotettavuutta

vastausmäärän perusteella. Opinnäytetyön vastaukset eivät ole yleistettävissä, vaan edustavat ILONAn asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia.

Opinnäytetyöni vastaa molempiin tutkimuskysymyksiini. Opinnäytetyöstäni voidaan todeta, että ILONAn asiakkaat ovat tyytyväisiä ILONAn palveluiden laatuun, sekä tulkkeihin. Vastanneiden mielestä ILONAn tulkit ovat ammattitaitoisia ja heidän ammattitaitoon luotetaan. Suurin osa vastaajista antaisi TulkkausILONA Oyn palveluiden laadulla arvosanaksi hyvän, joka asteikolla 1-5, vastaa numeroa 4.

Vastaajien mielestä palautetta olisi hyvä antaa, jotta tulkit saavat palautetta ja jotta yritys voi kehittää palveluitaan. Millä tavalla asiakkaat haluavat antaa palautetta, riippuu tilanteesta. Opinnäytetyöni ei antanut yhtä vastausta sille, mikä olisi parhain palautteen anto tapa, mutta siitä voidaan päätellä, että on hyvä, jos yritys mahdollistaa palautteen annon useammalla tavalla, koska yrityksen asiakkaina on erilaisin kommunikointitavoin kommunikoivia ihmisiä, sekä erikielisiä ihmisiä. Opinnäytetyöstäni voidaan todeta, että palautteen antotapaa tulee yrityksen miettiä tarkoin, jotta se palvelisi asiakkaita mahdollisimman hyvin.

Kyselylomakkeen kysymyksen 11 vastaus vaihtoehdoista puuttui ILONAn verkkosivuilla oleva palautteen anto lomake. Kyselylomakkeen loppuksi oli ”Muuta kommentoitavaa” – kysymys, johon vastaajilla oli mahdollisuus kommentoida mitä vain halusivat. Kaksi vastaajista kommentoivat liittyen palautteen antamiseen verkkossa.

*”Kohtaan 11 voisi lisätä, että esim. nettisivuilla olisi hyvä olla palautelomake, jolla voi antaa palautetta anonymisti. Ei siis nettisivuista vaan tulkeista, tulkkauksesta ym.”*

*”Palautetta voisi antaa myös sähköisesti, jos sähköinen palauteväline olisi mahdollisimman helppo.”*

ILONAn verkkosivuilla on palautteen anto lomake, jolla palautetta voidaan antaa. Ensimmäisestä vastaajan kommentista olen pohtinut, että hän joko ei ole tietoinen



ILONAn verkkosivuilla olevasta palautekentästä, tai hän on ymmärtänyt, että sillä annetaan palautetta vain verkkosivuista. ILONAn onkin hyvä miettiä, miten asiakkaille jatkossa tiedotetaan, millä tavalla he voivat antaa palautetta ja mistä asioista palautetta voi antaa.

Olen opinnäytetyössäni pohtinut, että olisi hyvä huomioida myös asiakkaat, jotka eivät tiedä ILONAn verkkosivuista, tai Facebook – sivuista. Kuinka asiakkaille voitaisiin tiedottaa näistä sivuista ja kertoa, mitä sivuilta löytyy. Olisi hyvä huomioida myöskin asiakaskunta, jotka eivät käytä verkkoa, kuten iäkkäämmät asiakkaat. Kuinka heille tiedotetaan, millä tavalla palautetta on mahdollista antaa.

Kielellinen ongelma nousi selvästi esille opinnäytetyössäni. Kyselylomakkeeseen vastanneet, joiden äidinkieli ei ole suomi, eivät aina täysin olleet ymmärtäneet kyselylomakkeen kysymyksiä tai tutkijana itse en ymmärtänyt heidän vastauksiaan. Vastaaajille kyselylomakkeen kysymysten ymmärtämisen lisäksi ongelmana on mahdollisesti ollut vastauksiin vastaaminen suomen kielellä. Vastauksien kirjoittaminen suomen kielellä on saattanut jättää monen vastaajan vastaamatta avoimiin kysymyksiin, joista olisi ollut mahdollista saada arvokasta tietoa.

Opinnäytetyöstä on todettavissa, että kyselylomakkeen kysymysten asettelu ei ole kaikkien kysymysten kohdalla onnistunut. Haastattelu olisi ollut siinä mielessä parempi vaihtoehto, ettei kielellistä ongelmaa mahdollisesti olisi ollut, ainakaan näin suurelta osin.

Kyselylomakkeen saatteessa luki, että lomakkeeseen voi vastata kuka tahansa ILONAn asiakas. Tämä on voinut kuitenkin olla epäselvä joillekin vastaajille. Tulkkipäätöksen saaneet eivät voi itse suoraan valita tulkkiaan, tai yritystä josta tulkin tilaavat, vaan tilaukset menevät tulkkivälityksen kautta. Tulkin käyttäjät eivät siis käytä ainoastaan yhden yrityksen tulkkeja, vaan ne voivat tulla mistä yrityksestä vain.

Olen pohtinut, että onko asiakkaille ollut epäselvää, mitä tarkoitetaan ILONAn asiakkaalla ja luokittelevatko he itse itsensä ILONAn asiakkaiksi. Lisäksi saatteessa olisi voinut painottaa enemmän, että myös muut, kuin tulkkipäätöksen saaneet voivat

vastata kyselyyn, eli olisi voinut tuoda vielä selkeämmin esille, kenelle kaikille kysely on suunnattu.

Opinnäytetyöni on hyvä esimerkki viittomakielen tulkkauspalveluja tuottaville yrityksille, kun he miettivät mikä olisi paras tapa kerätä palautetta asiakkailta. Vastaajan oma äidinkieli on ollut ongelmana kyselylomakkeiden purkamisessa ja mahdollisesti viittomakieltä äidinkielenään käyttävät ovat kielellisistä syistä jättäneet vastaamatta opinnäytetyöni kyselylomakkeeseen. Joten on mahdollista, että yksi syy siihen, miksi viittomakieliset asiakkaat eivät anna palautetta tulkkauspalveluja tuottavalla yrityksille on se, että palautetta ei voi aina antaa omalla äidinkielellään.

On selvää, että suomenkieliset asiakkaat ja viittomakieliset asiakkaat eivät ole palautteen annossa täysin tasavertaisessa asemassa. Viittomakieliset asiakkaat eivät voi antaa palautetta anonymisti, tilanteen jälkeen ja omalla äidinkielellään. Suomen kieliset asiakkaat voivat kirjoittaa esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla olevaan palautteenanto kenttään, tehdä sen täysin anonymisti, kotona palautetta miettien ja omalla äidinkielellään. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista viittomakielisille. Joten on mahdotonta yhdistää palautteen anto, anonymisuus ja viittomakieli. Tästä syystä opinnäytetyöni on ollut erityisen tärkeä, jolla on huomioitu viittomakieliset asiakkaat ja heiltä on kysytty, millä tavalla he haluavat antaa palautetta. On mahdollista, että kielelliset asiat heijastavat aina palautteen saamiseen.

Opinnäytetyön tekemisen aikana nousi muutamia ajatuksia, joita pohdin työn aikana. Näistä muotoutui lisäkysymyksiä, jotka voivat olla mahdollisia uusia opinnäytetyöaiheita tai niiden tutkimuskysymyksiä.

Opinnäytetyössä ILONAn asiakkaat nostivat vastauksissa esille tulkin pukeutumisen. Jäin pohtimaan onko tulkin pukeutumisella ja olemuksella vaikutusta asiakastyytyväisyyteen? Mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aiheena olisi, vaikuttavatko tulkin pukeutuminen tai olemus asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun.

Olenkin pohtinut opinnäytetyöni aikana myös, onko mahdollista, että ILONAn asiakkaat antaisivat palautetta enemmän, jos heillä olisi enemmän tietoa siitä, kuinka heidän palautettaan käytetään? Tämä voisi olla myös yksi mahdollinen opinnäytetyöni jatkotutkimuksen aihe.

Tänä päivänä yhteiskuntamme elää niin sanotussa ”tietokone aikakaudella” ja verkko on yksi yleinen päivittäinen tiedonhankinnan lähde. Kyselylomakkeisiin vastattiin enemmän paperisella lomakkeella, kuin verkkolomakkeella, joten olen pohtinut työssäni, onko tällä merkitystä siihen, millä tavalla ILONAn asiakkaat haluaisivat antaa palautetta? Tämä voisi olla yksi opinnäytetyöni jatkotutkimusaiheista.

## LÄHTEET

Ahosilta, Reeta 2011. Opinnäytetyön palaveri 2.11.2011. Kuopio: Humanistinen Ammattikorkeakoulu.

Grönroos, Christian 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Eduskunta 2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitattu 21.4.2012.  
<http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+220/2009&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD>

Harju, Leena 2004. Työelämän hyvät tavat. 2., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Heiskala, Timo 2008. Tulkkipalvelujen siirto kunnilta valtiolle. Asiantuntijalausunto Sosiaali – ja terveysministeriölle. Viitattu 21.4.2011.  
[http://etatulkki.fi/web/uploads/Media/Tulkkipalvelujensiirto\\_valtiolle\\_asiantuntijalausunto\\_tammikuu2008.pdf](http://etatulkki.fi/web/uploads/Media/Tulkkipalvelujensiirto_valtiolle_asiantuntijalausunto_tammikuu2008.pdf)

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja Kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi.

Kansaneläkelaitos 2011a. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitattu 21.4.2011. <http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/19870380>

Kansaneläkelaitos 2012b. Viitattu 20.2.2012.  
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/240910111054MV/\\$File/vammaisten\\_henkiloiden\\_tulkkauspalvelut\\_20100903.pdf?openElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/240910111054MV/$File/vammaisten_henkiloiden_tulkkauspalvelut_20100903.pdf?openElement)

Kansaneläkelaitos 2012c. Viitattu 20.2.2012.  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/net/070110115207SS?OpenDocument>

Kaikkonen, Pauli 2004. Vierauden keskellä. Vierauden, monikulttuurisuuden ja kulttuurienvälisen kasvatuksen aineksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino  
Lecklin, Olli 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakaari Oyj.

Lepistö, Laura & Luusua, Heidi 2010. PERSOONALLINEN SAA OLLA MUTTEI PÖLJÄ – Selvitys viittomakielentulkkien kokemista paineista ulkonäköön ja ulkoiseen olemukseen liittyen. Turun Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Nikula, Mika 2009. Työntekijälähtöinen kehittäminen. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Tekniikka ja liikenne. Teknologiaosaamisen johtaminen. Opinnäytetyö.

Rönkä, Helka 2011. Aivan tavallisia tekoja – laadukkaasti. Suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan sisällöksi. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

Silen, Timo 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Stakes & suomenkuntaliitto 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000 – luvulle. Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Suomen viittomakielen tulkit ry 2012. Viitattu 16.3.2012.  
<http://www.tulkit.net/tulkkivalitys/yksityiset-tulkkipalvelun-tuottajat/>

TulkkauksetILONA Oy 2012. Verkkosivut. Viitattu 23.3.2012.  
<http://www.tulkkauksetilona.fi/index.php?id=48>

Tuomi, Jouni 2008. Tutki ja Lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. 1.-2.painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työministeriö 2006. Kunnallisten tulkki keskuksen laatukäsikirja.

Widberg-Palo, Maarit & Thuren Virpi 2009. Tulkkauspalvelut viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta. Viitattu 19.9.2011. [www.kl-deaf.fi/file/3bc072d2-e896-4368-82ef-a43eca3e70c0/Tulkkauspalvelutviittomakielistenasiakkaidennäkökulmasta2009.pdf](http://www.kl-deaf.fi/file/3bc072d2-e896-4368-82ef-a43eca3e70c0/Tulkkauspalvelutviittomakielistenasiakkaidennäkökulmasta2009.pdf)

Ylikoski, Tuire 1999. UNOHTUIKO ASIAKAS? Toinen, uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## LIITE 1 Kyselylomakkeen saatekirje TulkkausILONA Oy:n asiakkaille

Hyvä kyselylomakkeen täyttävä,

Olen Matleena Nikula, Humanistisen Ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkiohjaaja. Teen opinnäytetyöni TulkkausILONA Oy:n asiakastyytyväisyydestä. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, ovatko asiakkaat tyytyväisiä TulkkausILONA Oy:n palveluiden laatuun. Kerään kyselylomakkeen avulla tietoa asiakkaiden ajatuksista ja kokemuksista.

Jos siis olet käyttänyt TulkkausILONA Oy:n palveluita, toivoisin sinun vastaavaan alla olevaan kyselyyn 16.3.2012 mennessä. Vastaamalla kyselyyn annat tärkeää tietoa saamasi tulkkauspalvelun laadusta.

Kyselylomakkeen vastauksia käytetään vain opinnäytetyössäni, jossa tutkin TulkkausILONA Oy:n palveluiden laatua ja palautteenanto mahdollisuuksia. Opinnäytetyön tekijänä käsittelen vastaukset yksin, eivätkä ne mene kenenkään muun nähtäväksi. Kyselyyn vastataan täysin anonyymisti, joten kenenkään henkilöllisyys ei tule selviämään edes minulle. Vastaan mielelläni kaikkiin kyselylomaketta ja opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiin. Minulle voi esittää kysymyksiä osoitteeseen:

[matleena.nikula@humak.edu](mailto:matleena.nikula@humak.edu)

Kiitos osallistumisestasi kyselyyn!

Ystävällisin terveisin,

Matleena Nikula

## LIITE 2 Kyselylomake TulkkausILONA Oy:n asiakkaille

Tyytyväisyyskysely TulkkausILONA Oy:n palveluihin

**Taustatietoja koskevat kysymykset (1-3):**

## 1. Ikä

- alle 15
- 15 - 25
- 26 - 35
- 36 - 46
- 47 - 57
- 58 - 68
- yli 68

## 2. Oletko sinä:

- Tulkin käyttäjä (sinulla on tulkkipäätös)
- Muu tulkin käyttäjä

## 3. Kommunikointitapa (valitse kommunikointitapa, jota käytät yleisimmin)

- Viittomakieli
- Viitottu puhe
- Tukiviittomat
- Taktiili (kädestä käteen viittominen)
- Suomen kieli
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_



**TulkkausILONA Oy:n laatua koskevat kysymykset (4-5):**

4. Seuraavat kysymykset koskevat TulkkausILONA Oy:n palveluiden laatua. Oletko tyytyväinen seuraaviin asioihin:

(Mieti esimerkiksi viimeisintä tulkkaustilannetta, jossa sinulla on ollut tulkkina TulkkausILONA:n tulkki):

A. Tuliko tulkki ajoissa paikalle?

- Kyllä
- Ei, tiedätkö miksi ei?

---

---

---

B. Oliko tulkki pukeutunut tilanteeseen sopivalla tavalla?

- Kyllä, miksi?

---

---

---

- Ei, miksi ei?

---

---

---

C. Ymmärsitkö mitä tulkki tulkkasi?

- 1 En lainkaan
- 2 Osittain
- 3 Suurimman osan ajasta
- 4 Koko ajan

Halutessasi voit perustella valintasi tähän:

---

---

---

---

D. Ymmärsikö tulkki sinua?

- 1 Ei lainkaan
- 2 Osittain
- 3 Suurimman osan ajasta
- 4 Koko ajan

Halutessasi voit perustella valintasi tähän:

---

---

---

---

E. Oliko tulkki mielestäsi sopiva tilanteeseen?

- Kyllä

- Ei

Halutessasi voit perustella valintasi tähän:

---

---

---

---

F. Oliko tulkkauksilanne mielestäsi sujuva?

- 1 Heikosti sujuva
- 2 Jonkin verran sujuva
- 3 Sujuva
- 4 Erittäin sujuva

Halutessasi voit perustella valintasi tähän:

---

---

---

---

G. Pystytkö luottamaan tulkin ammattitaitoon?

- 1 En koskaan
- 2 Harvoin
- 3 Joskus
- 4 Yleensä

Halutessasi voit perustella valintasi tähän:

---

---

---

---

5. Minkä kokonaisarvosanan antaisit TulkkausILONA Oy:lle edellä mainituista tulkkiin liittyvistä asioista asteikolla 1-5:

- 1 Erittäin huonoa
- 2 Huonoa
- 3 Ei hyvää, ei huonoa
- 4 Hyvää
- 5 Erinomaista

**Yleisiä kysymyksiä palautteen antamisesta (6-8):**

6. Millainen on mielestäsi hyvä tulkki?

---

---

---

---

7. Onko palautteen antaminen saamastasi palvelusta Tulkkauspalveluja tuottavalle yritykselle mielestäsi tärkeää?

- Kyllä, miksi?

---

---

---

- Ei, miksi ei?

---

---

---

8. Onko palautteen antaminen suoraan tulkille vaikeaa?

- 1 Erittäin vaikeaa
- 2 Melko vaikeaa
- 3 Ei helppoa, eikä vaikeaa
- 4 Melko helppoa
- 5 Erittäin helppoa

Perustele valintasi tähän:

---

---

---

---

### **Palautteen antamista TulkkausILONA Oy:lle koskevat kysymykset**

**(9-11):**

9. Oletko koskaan antanut palautetta TulkkausILONA Oy:lle saamastasi palvelusta aikaisemmin?

- Kyllä, millä tavalla olet antanut palautetta?

---

---

- En, miksi et ole antanut palautetta?

---

---

10. Millaisista asioista haluat antaa palautetta?

---

---

11. Millä tavalla haluaisit jatkossa antaa palautetta saamastasi palveluista TulkkausILONA Oy:lle?

- Suoraan tulkille
  - Sähköpostilla
  - Käymällä ILONA:n toimistolla
  - Tekstiviestillä
  - Muu tapa, mikä?
- 

12. Muuta kommentoitavaa?

---

---

---

**Kiitos, että vastasit kyselyyn!**

**Pyrimme kehittämään tulkkauspalveluamme vastaustesi avulla!**

