

VALTION RAUTATEIDEN LIPPUTOIMISTON ASIAKAS- PALVELU SUOMALAISELLA VIITTOMAKIELELLÄ

Olga Klementieva

Tulkki
(240 op)

(05/2023)

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Olga Klementieva

Opinnäytetyön nimi: Valtion Rautateiden lipputoimiston asiakaspalvelu suomalaisella viittomakielellä.

Sivumäärä: 38 ja 5 liitesivua

Työn ohjaaja: Hanna Putkonen-Kankaanpää

Työn tilaaja: VR Group, Matkustajaliikenne

Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää viitakielisen asiakaspalvelun saavutettavuutta kääntämällä Valtion Rautateiden asiakaspalvelun lyhyitä esittelyvideoita tietopaketteina suomalaiselle viittomakielelle.

Työn tuloksena toteutettiin kolme videota, joita voidaan tulevaisuudessa hyödyntää lipputoimiston ja rautatieaseman päätelaitteissa. Tietopakettien kokoaminen ja hyödyntäminen toimii esimerkkinä asiakaspalvelun saavutettavuuden kehittämisessä tulevaisuudessa. Viitotut esittelyvideot tekstitettiin, jotta ne palvelisivat myös muita erityisryhmiä kuten huonokuuloisia.

Opinnäytetyö oli osittain käännöstyö ja osittain kvalitatiivinen eli VR:n asiakkaille suunnattu laadullinen kyselytutkimus. Käyttäjakeskeisen kääntämisen menetelmä ohjasi käännöstyötä. Käännöstyöosiossa toteutettiin suomenkielisestä tietopaketista viittomakieliset käännökset mahdollisimman yleiskielisinä, jotta ne palvelisivat kaikkia kuuroja kohderyhmiä eli nuoria, aikuisia ja senioreita.

Tietopaketista toteutettiin ensin raakaversio, jota korjattiin natiivin viittomakielenkäyttäjän Outi Ahosen palautteen perusteella ennen videon kuvaamista. Tietopaketteja päästiin myös testaamaan autentisessa ympäristössä oikeilla kohderyhmillä osana normaalia asiakaspalvelutyötä.

Päiväkirjaosioon koottiin anonymisti tietoa matkakohteista, palvelutilanteiden kulusta sekä palveluympäristöstä, kuten korona-ajan rajoitusten ja teknisten ratkaisuiden vaikutuksesta vuorovaikutukseen asiakaspalvelussa. Lisäksi päiväkirjaosion huomioista nousee esiin tarpeita palvelutyökalujen, esimerkiksi aikataulunäyttöjen koon ja selkeyden osalta. Myös kohderyhmien huomion herättämisen tapoja tarkasteltiin kriittisesti. Päiväkirjatutkimus toteutettiin työpaikallani Helsingin päärautatieaseman lipputoimistossa, sekä asiakaspalvelutilanteissa rautatieaseman odotustiloissa ja laitureilla. Palautetta koottiin yhteensä kahdestakymmenestäviidestä (25) kuuron- tai huonokuuloisen asiakkaan, tai asiakasryhmän palvelutilanteesta.

Kuurojen asiakkaiden palautteen ja kyselyiden perusteella käännöksiä korjattiin ennen natiivin viittomakielenkäyttäjän tietopakettien lopullisten videoversioiden nauhoittamista. Työn perusteella voidaan todeta, että tietopaketin kääntäminen suomalaiselle viittomakielelle edisti tiedon saavutettavuutta ja tasa-arvoisen palvelun toteutumista asiakaspalvelussa. Toteamusta tukee ulkopuolisille henkilöille osoitettu kysely, jonka perusteella syntyi kaksi (2) suositusehdotusta.

Ensimmäisen suositusehdotuksen mukaan kriittisen junamatkustamistiedon reaaliaikainen ja tasapuolinen saatavuus sekä kuulevalle että kuurolle asiakkaille turvataan. Toisen suositusehdotuksen mukaan Valtion Rautateiden tulee toimijana taata asiakkaiden tasa-arvoinen oikeus henkilökohtaiseen asiakaspalveluun myös viittomakieltä äidinkielenään käyttäville asiakkaille.

Asiasanat: VR Group, asiakaspalvelu, suomalainen viittomakieli, viittomakielen käyttäjät, tasa-arvo, eettiset käytännöt

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Name of the Degree Programme: Interpreter

Author: Olga Klementieva
Title: Finnish VR-ticketsoffices service in Sign Language
Number of Pages: 38 and 5 attachment pages
Supervisor: Hanna Putkonen- Kankaanpää
Commissioned by: VR Ltd company, Finland, Helsinki

The aim of this thesis was to promote accessibility by translating the informations pices of State Railways (VR) into Finnish sign language. The informations pices consisted of special occasion knowliges, which was borrowed under one half years in employed time in local VR:s office in middle of Helsinki. The translation videos were also subtitled to serve the hearing impaired.

The thesis was a translation and a qvalitatiive study. The translation was led by using the user-centered translation method. Finnish informatives pieces were translated into Finnish sign language. Translations were made as general as possible to serve all target groups, young people, adults and seniors. Firstly translated videos were based on feedback from a native sign language users, who visited VR:s office in spring time 2020. The second time versions of the translations were doing by native speaker Outi Ahonen. Based the final translations were produced.

The informative material was obtained through the employers time and study of travelers needs, in the form of fluently mindmipe during one half year in workplace VR:s office, that investigated the general language, usability and accessibility of the translations and this infopakich. Information was also gained on issues related to the practical implementations for the translations. These included, for example, the situations and customers need in this moment during corona time in Helsinki. The points was held at the VR:s mine tickets officeand with the mind map a total of 25 dove customers was received.

Based on the study, I can conclude that translating the infopices into Finnish sign language promotes accessibility and probably may using in VR:s offices tickets machines in the future. During the thesis process, two development poins were formed. The first was related to the future translation of informations into Finnish sign-languageand the second one also to visit how important to give a service in own mothers language.

Keywords: VR Ltd, customservice, Finish sign language, Sign languages users, equality, ethical aspects

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	8
	2.1 Työn tilaaja	8
	2.2 Viittomakielinen asiakasryhmä.....	9
	2.3 Työn tavoitteet ja rajaukset.....	10
3	ESITTELYVIDEOIDEN JA PÄIVÄKIRJAN TARVE.....	12
	3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	12
	3.2 VR:n asiakaspalvelu ja kehitys	13
	3.1 Aiheen valinta ja työmenetelmät	14
4	ESITTELYVIDEOIDEN TOTEUTUS	18
	4.1 Informatiivisen videon suunnittelu ja toteuttamien	18
	4.2 Eettiset näkökohdat.....	19
	4.3 Toteutettu palautekysely, haastattelut ja analysointi	20
5	VIITTOMAKIELEN SAAVUTETTAVUUS	22
	5.1 Viittomakielisten asema Suomessa tänään	22
	5.2 Oikeuksien valvonta ja vaikuttamistyöt.....	22
	5.3 Viittomakieli- ja yhdenvertaisuuslaki	22
	5.4 Viittomakielen näkyvyys arjessa	23
	5.5 Viittomakielen tulkkauspalvelut	24
6	ASIAKASPALVELUN MURROS.....	27

6.1 Tulkin palvelu on normi, mutta toteutus on iso haaste	27
6.2 Katsaus VR:n asiakaspalvelun kehitykseen kuluneen 10 vuoden jaksolla.....	28
6.3 Digitaalitekniologian rooli asiakaspalvelussa.....	29
7 VIITTOMAKIELEN KOHTAAMINEN ASIAKASPALVELUSSA	30
7.1 Viittomakielen haasteena asiakaspalvelussa.....	30
7.2 Kuinka kohdata viittomakielinen kuuro?.....	31
7.3 Kuinka toimia, kun paikalla on tulkki?.....	32
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	34
LÄHTEET	36

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on tehty osana viittomakielen opintoja VR Group Oy:n tilaamana.

Omaan monipuolisen työkokemuksen VR Group Oy:n asiakaspalvelusta, jossa suomen, venäjän ja ruotsin kielitaitoa pystyy hyödyntämään aidoissa palvelutilanteissa. Tämän opinnäytetyön puitteissa olen koonnut laajan aineiston junamatkustuksen korona-ajan tietopaketti viittomakielellä esitettäväksi.

Yhteistyössä tilaajan kanssa haluan tällä työllä luoda uutta palvelua viittomakielellä omaan asiakaspalvelutyöhöni. Opinnäytetyön tilaajana on Valtion Rautatie Group Oy:n Matkustajaliikenne- yksikkö. Työssä tilaajasta käytetään lyhennystä VR. Keskeisimpänä toimipisteenä VR Group Oy:n asiakaspalvelussa toimii Helsingin päärautatieaseman lipputoimisto. Helsingin lipputoimisto tarjoaa asiakkaille peruspalveluina lipunmyyntiä, asiakasneuvontaa, sekä muutosta ja perutuspalveluita.

Vuonna 2021 VR täytti 160 vuotta. Historian mukaan VR:n on pyrkinyt kehittämään ja monipuolistamaan asiakaspalveluaan erityisryhmille vuosien varrella. Lipputoimistossa asiakaspalvelu on pyritty varmistamaan mm. englannin, ruotsin, saksan, espanjan ja venäjän kielillä. Myös erityisryhmien palvelut ovat kehittyneet monipuolisesti.

“Nykypäivänä erityisryhmät ja liikuntarajoitteiset asiakkaat voivat tarvittaessa saada avustamista asemalla liikkumiseen junamatkan yhteydessä kaikilla palvelun asemilla sekä useilla asemilla ilman lipunmyyntiä.” (Valtion rautatiet 2020).

Tähän saakka VR:n asiakaspalvelussa ei kuitenkaan ole ollut viittomakielen osaamista. Viittomakieli on pienen ryhmän äidinkieli ja näin palvelutarjonnan laajentaminen viittomakielisille on erittäin perusteltua. Oikeusministeriön vuonna 2015 antaman ohjeistuksen perusteella syntyi ajatus tarkastella viittomakieltä osana VR-konsernin asiakaspalvelua ja sen asiakasryhmän tarpeita.

Viittomakielen opiskelu, sen osaaminen ja kuurojen kulttuurin tuntemus, antoi minulle idean kehittää tämän opinnäytetyön kautta uutta palvelunäkökulmaa VR:n asiakaspalvelussa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Opinnäytetyön aiheena on viittomakielisen tietopaketin tuottaminen VR:n palveluista ja tuotteista. Tarve aiheelle oli hahmottunut oman työkokemuksen pohjalta asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuunnellen.

2.1 Työn tilaaja

Olen työskentelyt VR-konsernissa vuodelta 2012 lähtien. Kuluneen vuosikymmenen aikana asiakaspalvelukonseptia on muokattu sekä ulkoisesti, että sisäisesti, mutta päämääränä on aina ollut auttaa ja neuvoa asiakkaita mahdollisimman tehokkaaseen matkustamiseen.

Junamatkustamisella on pitkät perinteet Suomen sisäisessä sekä Venäjälle suuntautuvassa liikenteessä. Aiemmin junamatkustaminen oli varsin arvokasta, jolloin palvelua voitaisiin verrata nykypäivän lentoliikenteeseen, joka ei ollut kaikkien saavutettavissa. Nykyään raide- ja juna-liikenne mahdollistaa arjen tehokkaan ja hiilijalanjäljeltään tehokkaan liikkumisen. (Valtion rautatiet 2020)

Varsinaisia junaliikennesuoritteita tuottavan henkilöstön lisäksi VR:llä on työntekijät, jotka mahdollistavat asiakkaiden vaivattoman matkustamisen. Tähän ryhmään kuuluvat mm. konduktöörit, junakuljettajat, junaohjaajat ja lipunmyynnin asiakaspalvelijat. Vaikka nykypäivänä pääosa matkalipuista myydään sähköisistä päätelaitteista kuten automaateista tai matkapuhelimista, useille erityisryhmille henkilökohtainen asiakaspalvelu on kuitenkin välttämättömyys. Tämän vuoksi päärautatieaseman lipputoimisto tarjoaa asiakkaille henkilökohtaisena palveluna toteutettu lipunmyyntiä, asiakasneuvontaa sekä muutos- ja peruutuspalveluita.

VR:n pyrkii kehittämään ja monipuolistamaan asiakaspalveluaan erityisryhmille. Lipputoimistossa asiakaspalvelu on pyritty varmistamaan mm. englannin, ruotsin, saksan, espanjan ja venäjän kielillä. Myös erityisryhmien palvelut ovat kehittyneet monipuolisesti mutta eivät ole olleet kaikilta osin tavoitettavissa viittomakieltä käyttäville asiakkaalle. (Valtion rautatiet 2020)

2.2 Viittomakielinen asiakasryhmä

Viittomakielilain mukaan viittomakielisellä tarkoitetaan henkilöä, jonka äidinkieli on viittomakieli. Virallisesti henkilön äidinkielenä voi olla suomen- tai suomenruotsalainen viittomakieli (Viittomakielilaki 359/2015).

Monet äidinkielenään viittomakieltä käyttävät oppivat viittomakielen jo kotona kuuroilta vanhemmiltaan. Enemmistö kuuroista syntyy kuitenkin kuuleville vanhemmille, joille avautuu lapsen kautta mahdollisuus oppia uusi kieli. Kuurot lapset oppivat viittomakieltä viittovassa ympäristössä niin viittomaan opetelleilta vanhemmiltaan kuin myös kuulolaitetta tai sisäkorvaistutetta käyttäviltä huonokuuloisiltakin. Kuulovammaisten ryhmistä yleisimmät ovat huonokuuloiset, kuuroutuneet ja kuurot. Suurin osan ryhmästä, noin 800 000 henkilöä, ovat huonokuuloiset, jotka käyttävät kuuloapuvälineitä. Huonokuuloiset käyttävät useimmiten puheetta, kun taas viittomakieliset kuurot viittomakieli. (Kuurojen liitto 2013)

Viittomakielisyys ei riipu kuulon asteesta, vaan ratkaisevaa on viittomakielen käyttö ja yhteisöön hyväksyminen. (Kuurojen liitto 2020.) Äidinkielenään viittomakieltä käyttäviä suomalaisia on noin 5 500 henkilöä, ja heistä täysin kuuroja on noin 3 000. Osa kuuroista Suomen viittomakielisistä on suomenruotsalaisia henkilöitä. He käyttävät suomenruotsalaista viittomakieltä ja asuvat pääasiassa Etelä-Suomessa ja Pohjanmaalla. Kuuroja heistä on noin 90. (Kuurojen liitto 2020)

Tavallisesti viittomakieltä käyttäväksi kutsutaan yleensä ketä tahansa ihmistä, joka käyttää viittomakieltä. Viittomakielilaissa merkitys on suppeampi: viittomakielinen on suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävä henkilö, jonka äidinkieli on viittomakieli. Tämä on tärkeää huomioida, kun puhutaan kielellisistä oikeuksista. Lisäksi viittomakielinen henkilö sulautuu identiteettinsä kautta viittomakieliseen yhteisöön, joka oma kieli- ja kulttuuriryhmänsä. Kuurojen kulttuuriin kuuluvat visualisuus, tuntoaistin ja viittomakielen käyttö. Vaikka kuuloa olisi verran jäljellä, nämä kolme kuurojen kulttuurin puolta kuuluvat huonokuuloiselle ja kuuroutuneelle. (Kuurojen liitto 2020.)

2.3 Työn tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteeksi asetettiin kääntää VR:n aiemmin asiakaspalveluun toteuttamia lyhyitä esittelyvideoita tietopaketteina suomalaiselle viittomakielellä ja tämän myötä edistää viittomakielisen asiakaspalvelun saavutettavuutta junamatkustajille. Opinnäytetyön myötä VR:n asiakaspalvelun ilmettä haluttiin monipuolistaa aloittamalla myös sähköisen markkinointimateriaalin uudistukset sekä parantaa viittomakielistä palvelutarjontaa viittomakieltä äidinkieleenään käyttäville. Tavoitteena huomioitiin myös tarve parantaa viittomakielen asemaa VR:n asiakaspalvelussa oikeudellisesta näkökulmasta.

Opinnäytetyön myötä tuotettua päiväkirjamateriaalin huomioita voitaneet jatkossa hyödyntää esimerkiksi uusien matkustuspalveluiden markkinoinnissa viittomakieliselle asiakasryhmälle. Tässä opinnäytetyössä toteutetulla tavalla voidaan turvata peruspalveluiden saatavuus viittomakielellä VR:n lipputoimistoista tietopakettien avulla laajemmin. Opinnäytetyön osalta tuotettujen tietopakettien määrä rajattiin kolmeen (3) esittelyvideoon.

Opinnäytetyön aikana, maaliskuun 7 päivästä 2021 alkaen Suomeen asetettiin merkittäviä asiakaspalveluun vaikuttavia rajoituksia koronavirus COVID-19-pandemian vuoksi. Tilanne vaati ennennäkemättömän nopeaa reagointia asiakaspalvelutilanteissa. Erityisesti tämän tyyppisissä poikkeustilanteissa tarve ja kyky jakaa oikea-aikaista tietoa tasapuolisesti kaikille asiakasryhmille korostuu.

Opinnäytetyn päiväkirjaosuus palvelee asiakaspalvelun kehittämistä viittomakielisille asiakkailla kokoamalla huomioita kommunikointiongelmista VR:n asiakaspalvelussa myös, kun asiakkaaksi tulee suomen kieltä osaamaton viittomakielinen henkilö. Tässä yhteydessä pyrittiin huomioimaan tavoite tuottaa huomioita tulevaisuuden markkinointimateriaalien laadintaan arvioimalla junamatkustamisen kokemusta sekä markkinointimahdollisuuksia erityyppisille viittomakielisille asiakasryhmille laajemmin.

Päiväkirjahuomioiden pohjalta valituista aiheista laadittiin suunnitelma toteuttaa kolme viittomakielistä videota eri aiheista, joiden todettiin tukevan kuurojen asiakkaiden tarpeita aidoissa asiakaspalvelutilanteissa. Videoissa on otettu esille tärkeimmät teemat, kuten junamatkustus Suomessa korona-aikana, mukavuus ja turvallisuus junamatkustamisessa sekä matkalippujen erilaisten ostokanavien esittely. Korona-ajan poikkeusjärjestelyjen vuoksi alustavia aihealueita

muokattiin muun muassa ottamalla mukaan korona-ajan junamatkustusohjeistukset suomalaisella viittomakielellä. Opinnäytetyössä pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman kustannustehokkaasti tapa toteuttaa viittomakielinen asiakaspalvelu helposti skaalautuvalla tavalla.

Opinnäytetyöhön koottiin myös näkemyksiä:

1) Miten eri toimija- osapuolet ja asiantuntijat VR konsernissa näkevät viittomakielisen asiakaspalvelun jalkauttamisen?

2) Mitä asioita viittomakielinen asiakas kaipaa VR:n asiakaspalvelussa oman kielen näkökulmasta?

3 ESITTELYVIDEOIDEN JA PÄIVÄKIRJAN TARVE

VR on käyttänyt lyhyitä suomen- ja ruotsinkielisiä esittelyvideoita uusien palvelukonseptien, lipputyypin sekä junaturvallisuuden esittelyyn. Kokemukset tiiviiseen formaattiin tehdyistä informatiivisista esittelyvideoista ja niiden saavuttavuudesta ovat olleet pääosin positiivisia.

Tämän työn yhteydessä syntyi ajatus laajentaa esittelyvideoiden tuotantoa myös viittomakielelle. Tämä ajatus hyväksyttiin tilaajan puolelta ja hankkeeseen osallistuneet voivat olla ylpeitä projektin aidosti edistäneen kielten tasa-arvoa.

3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi ammattikorkeakoulujen hyväksymä tapa tehdä lopputyö tai työelämän kehittämisprojekti. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteena on ammatillisessa kentässä toimintojen ohjeistamista tai opastamista. Monesti tavoitteena on myös jonkun työprosessin tai tehtävän rationalisointi, tai jopa uudelleen järjestely, jossa yritetään esimerkiksi poistamaan päällekkäisiä työvaiheita. Opinnäytetyön lopputulona voi olla esimerkiksi opas, esite tai näyte, jossa annetaan selkeät ohjeet työn tekemiseen (Humak, 2021). Minun opinnäytetyöni toiminnallisena tuotoksena on tiedosteluvideot suomalaisella viittomakielellä tekstityksellä.

Nykyään käytetään paljon sähköistä materiaalia, eli materiaali johon käyttäjät pääsevät tutustumaan sovelluksen tai käytetään jonkin digitaalisen sovelluksen avulla. Kuvaava esimerkki opinnäytetyön tuloksesta on esimerkiksi työpaikan tai työprosessin perehdytysmateriaali, eli ohjeistus työsuorituksen oikeanlaiseen suorittamiseen. Myöskin oppinäytetyön lopputulos voi olla painettu visuaalinen esite tai päätelaitteiden avulla katsottava tiedosta. Joka tapauksessa toiminnallinen opinnäytetyö voi olla messuosaston toteutus tai yrityksen kotisivujen toteuttaminen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi tutkimusviestinnän ohjeen mukaisesti. (Vilka & Airaksinen 2003, 9)

Toiminnallisen opinnäytetyön ehdoton edellytys on opinnäytetyöpäiväkirjan kirjoittaminen. Päiväkirja on opinnäytetyön prosessin dokumentointi, sillä siihen kirjataan kaikki työssä tehdyt vaiheet ja omat huomautukset ja pohdinnat. Päiväkirja toimii muistina, koska työn tekeminen on ajallisesti pitkä prosessi ja loppuvaiheessa raporttia kirjoittaessa ei voi muistaa mitä työn

alkuvaiheessa tapahtui ja millaisia ratkaisuja tehtiin. On tärkeää kirjoita kaikki eri työvaiheissa tehdyt asiat opinnäytetyöpäiväkirjaan. (Vilka & Airaksinen 2003, 18)

Tähän opinnäytetyöhön liittyvää päiväkirjaa pidettiin käytännön syistä paperiversiona. Asiakaspalvelutilanteissa eri työvaiheiden, eli tässä tapauksessa haastattelujen ja asiakaskyselyiden tulokset kirjattiin ylös. Päiväkirjan ylläpito osoittautui hyödylliseksi koska asiakashaastattelujen ja kyselyiden havainnot saatiin tuoreeltaan ylös. Havaintojen pohjalta syntyneet ideat ja ratkaisut täydensivät päiväkirjamerkintöjä myöhemmin. Myös työn tilaajan ja työkollegojen kanssa pidetyt keskustelut ja haastattelut kirjattiin samaan päiväkirjaformaattiin. Päiväkirjaformaattiin dokumentoitiin myös omat huomioita herättäneitä asiakaspalvelutapahtumista tarkastelujaksolla.

3.2 VR:n asiakaspalvelu ja kehitys

Nykyisin Suomessa on vain neljä VR:n asiakaspalvelutoimistoa, joista saa henkilökohtaista palvelua. Merkittävä palvelutoimistojen määrän karsiminen on toteutettu kuluneen kymmenen vuoden jaksolla vuodesta 2012 alkaen. Kävijämäärältään ja palvelutarjonnaltaan vilkkain jäljellä olevista asiakaspalvelutoiminnoista on Helsingin päärautatieaseman asiakaspalvelutoimisto, jossa palvelutoiminnot pyritään takamaan sekä aina vähintään suomen-, ruotsin- että englanninkielisinä.

Lähtökohtaisesti kaikki asiakaspalvelutoimistot palvelevat sekä kuulevia, että kuuroja asiakkaita kaikissa tilanteissa. Suomen-, ruotsin ja englannin kielten lisäksi myös venäjän kieltä käytetään jonkin verran, koska usein venäjänkielillä asiakkailta ei ole muuta kieltä kommunikointiin. Suomalaisia kuuroja asiakkaita palvellaan niin ikään päivittäin ja alkuun todettiin, ettei minkäänlaisia viittomakielisiä palveluluuita ollut aiemmin toteutettu.

Henkilökohtaisten palvelutoimintojen karsimisen alkaessa kymmenisen vuotta sitten tilanne asiakaspalvelun toteutus oli teknisesti hyvin erilainen. Rautatieasemilla oli asiakkaiden käytössä pääasiassa vain pieniruutuisia näytepäätelaitteita, joissa tekstikentät olivat hyvin rajalliset. Nykyisin käyttöön saadut isoruutuiset automaattit mahdollistavat tekstien ja kuvien monipuolisen lisäämisen. Asiakaspalveluun liittyvien käyttökokemusten muokkaus toteutetaan keskitetysti VR:n pääkonttorin yhteydessä toimivasta operaatiokeskuksesta. Tällä hetkellä, kun VR

tilaa uusia junia, voidaan junien inforuutuihin suunnitella jo valmiiksi videomateriaalia. Suurimmassa osassa liikennöivää junakalustoa tällaista mahdollisuutta ei vielä ole. Laitureiden inforuuduilla esitettävät lähtevien ja saapuvien junien aikataulutiedot ovat tällä hetkellä pelkättään tekstimuodossa, mutta jatkossa myös näiden inforuutujen teknologia mahdollistaa videomateriaalin esittämisen.

Tämän päivän digitalisaatio on vaikuttanut paljon lippujen hankinnan ja matkan sujuvuuteen. Poikkeustilanteissa kun tekniikka ei toimi tai asiakas ei onnistu käyttämään tarjolla olevia lipunostokanavia kuten lippuautomaattia tai puhelin sovelluksia, halutaan asiakkaalle tarjota mahdollisuus tukeutua henkilökohtaiseen asiakaspalveluun puhelinpalvelun kautta tai saapumalla paikalle lipputoimistoon. Vaihtoehtona tarjottua puhelinpalvelua kuuron asiakkaan on mahdollista hyödyntää ainoastaan kuulevan tulkin kautta. Tämän vuoksi henkilökohtaisen asiakaspalvelun viittomakielisten palveluiden kehittäminen nähtiin erityisen arvokkaaksi.

Lisäksi kehitteillä on Instagram-tilillä toteutettu “Yhteisellä matkalla” palvelukokonaisuus, jonka tarkoituksena on taata henkilökohtaisen tuen mahdollisuus kaikille asiakasryhmille. “Yhteisellä matkalla” palvelutarjontaan sisältyy myös Chat-asiakaspalvelumahdollisuus, joka tulevaisuudessa voi tukea myös kuurojen matkustajien palvelua poikkeustilanteissa karsittujen asiakaspalvelutoimistojen alueella.

3.1 Aiheen valinta ja työmenetelmät

Tässä kappaleessa kuvataan, miten työn aiheeseen ja työmenetelmiin päädyttiin ja mitä mahdollisuuksia työn hyödyntämiseen jatkossa tunnistettiin.

Työn taustalle aloitettiin päiväkirjamuotoon koottu seuranta asiakaspalvelutyössä kohdatuista asiakkaiden tarpeista lipunosto- ja asiakaspalvelutilanteissa, joiden osalta arvioitiin asiakaspalvelun toimivuutta ja olemassa olevan asiakaspalvelumateriaalien ymmärrettävyyttä ja käyttökelpoisuutta.

Oleelliseksi näkökohdaksi työn toteutuksessa nousi asiakkaiden ja haastateltujen henkilöiden yksityisyyden suoja. Yksityisyyden suojan varmistamisen periaatteita on käsitelty tarkemmin kappaleessa 4.2 Eettiset näkökohdat. Päiväkirjaosioon anonymisti koottiin taulukoitavaa tietoa mm.:

- Matkakohteista
- Palvelutilanteiden kulusta
- Palveluympäristöstä - mukaan lukien korona-ajan rajoitukset
- Asiakaspalvelumateriaali ja käytettävissä olevat tekniset palvelutyökalut
- Huomiot palvelutyökalujen käyttökelpoisuudesta ja selkeydestä

Työn informatiivinen aineisto videossa on koottu asiakaspalautteen pohjalta ja omista kokemuksistani (Liite 1 ja Liite 2). Aineiston kerääminen on välillä muuttunut tilanteiden mukaan. Kuten Moilanen P. ja P. Räihä esittävät omassa “*Aineiston keruu*” teoksessa tutkimuskysymykset voivat täsmentyä ennen aineiston keruuta tai aineiston keruun eri vaiheissa. Toisinaan aineisto saattaa olla olemassa ennen tutkimuskysymysten täsmentymistä. Molemmissa tapauksessa tärkeä asia on, että tutkijan kysymykset ja aineisto vastaavat toisiaan. Jos tutkijan pitää saada selville, miten ihmiset kokevat jonkun asian, aineiston tulee tehdä oikeutta kokemusten ominaislaadulle, toisin sanoen kannattaa pohtia millaisia kokemukset ovat luonteeltaan ja millä eri tavoilla niitä voidaan tavoitella.

Voidaan ajatella, että lipputoimiston asiakkaiden kokemukset ovat hetkellisiä. Kokemuksia tutkittaessa aineisto tulee tallentaa päiväkirjamaisella dokumentaatiolla. Päiväkirjamainen dokumentaatiossa dokumentoija pyrkii kirjoittamaan kokemuksensa mahdollisimman aidosti ja reflektioimattomasti. Päiväkirjamaiset kuvaukset esitetään ilman ylimääräistä selityksiä tai tulkintaa. (Moilanen & Räihä 2021, 51–53)

Tässä opinnäytetyössä on koottu kuvauksia käytännön työssä vastaan tulleista asiakaspalvelun kehityskohteista. Työssä on hyödynnetty kvalitatiivista metodia eli puolistrukturoitua asiakkaiden haastattelua sekä asiakkaiden palauteen kautta. Kehittävä palaute tukee ja antaa mahdollisuuden kehittää ja edistää asiakaspalvelua. Tavoitteena oli saada dokumentoitua päiväkirjaan mahdollisimman aidosti viittomakielisten asiakkaiden kokemuksia ja kuvata selkeästi esiin nousseet kehityskohteet. Järjestelmällisen palautteen avulla voidaan kartoittaa oman toimintayksikön laatua sekä toiminnan vaikutuksia palvelun kehittämiseen. Se antaa tukea sekä rakenteiden arviointiin ja vahvistamiseen, että tarjoaa tietoisuutta ja ymmärrystä asiakaspalvelun laatuun. Lisäksi kehittävä palaute mahdollistaa ja tukee yhteistyötä asiakkaiden ja yhteiskumppaneiden kanssa. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009)

Kyselytutkimuksen etu on, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa suurelta määrältä ihmisiä voidaan kysyä monia asioita. Menetelmänä kyselytutkimus on nopea ja tehokas. Heikkona puolena voi olla, että kyselyssä ei voi olla varma, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Kysely soveltuu hyvin monenlaisiin aiheiden tutkimukseen. Vaatimuksena on ainoastaan, että aiempaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä on olemassa riittävästi (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009).

Haastatteluiden hyvänä puolena on, että sen kautta saatu informaatio on monipuolisempaa, kommunikoitua informaatiota, jota ei voi lukea kirjoista tai tiedostoista. Haastattelut ovat myös Ekström & Larsson mukaan tietoa ihmisten todellisuudesta suoraan heidän kertomuksiensa avulla. (Ekström & Larsson 2019, 102–103, 127). Haastattelussa on mahdollisuus saada esille tärkeimpiä seikkoja ja mielipiteitä epätavallisista tapahtumista. Haastattelussa tulee huomioida erilaisia seikkoja, kuten kielellisiä, teknisiä ja kulttuurisia haasteita sekä tunteita, jotka liittyvät palautteeseen ja erilaisiin normeihin (Østbye 2004, 126–127).

Palautteet ja huomiot kerättiin pääasiassa asiakaspalvelutilanteissa paikan päällä tai kirjallisesti Facebookin “Viittomakieliset palvelut” ryhmän kautta. Niitä analysoimalla pyrittiin etsimään vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin ja mahdollisiin esittelyvideoiden aiheisiin. Tämän lisäksi päiväkirjaosuuden muistiinpanoja hyödynnettiin myös lopullisen tietopaketin arviointiin.

Haastattelujen kohteeksi valikoituivat kuurot asiakkaat, jotka asioivat Helsingin lipputoimistolla puolen vuoden jaksolla syksystä 2020 kevääseen 2021 (Liite 3). Yhteensä haastatelluksi tuli 25 henkilökohtaisesti lipputoimistossa asioinutta viittomakielistä asiakasta, jotka edustivat eri sukupuolia eri ikäryhmistä. Muutamalla kuurolla asiakkaalla oli mukanaan tulkki, mutta suurin osa haastatelluista henkilöistä asioi itsenäisesti käyttämällä eri kommunikaatiomenetelmiä tai viittomakieltä.

Opinnäytetyön tietolähteinä hyödynnettiin monipuolisesti erilaista aineistoa: asiakaspalvelutyöstä koottuja kokemuksia ja haastaviksi tunnistettuja asiakaspalvelutilanteita, julkisesti saatavilla olevaa asiakaspalautetta ja matkakokemuksia, sekä aiemmin tunnistettuja asiakastarpeita. Taustamateriaalina toimi myös VR:n julkisia verkkojulkaisuja, sekä viittomakielen asiantuntijoilta saatua aineistoa.

Vertailuaineistona on käytetty Humakin opiskelijoiden Sara Penttisen ja Iina Sorsan lentoyhtiö Finnairille tekemää vuonna 2019 oppinäytetyötä “Se oma käytös siinä jännittää, ei niinkään se toinen ihminen” Tietopaketti Finnairin henkilökunnalle kuurojen kohtaamiseen. (Penttinen S.& Sorsa I. 2019). Tähän vertailuaineistoon päädyttiin, koska molemmat yritykset tuottavat julkisia matkustuspalveluita ja matkustajille suuntautuva asiakaspalvelu ja sen prosessit ovat perusteltavan hyvin saman tyyppistä. Molemmat yhtiöt ovat myös käyneet läpi merkittävän muutoksen asiakaspalvelutoiminnoissaan lipunmyynnin digitalisaation myötä.

Kyseessä on kotimaassa kaksi merkittävää matkapalveluja tarjoavaa yritystä, joiden palvelukonaisuudet osaksi täydentävät, osaksi kilpailevat kotimaan liikenteen matkustajista. Vertailuaineistossa tuotos oli henkilökunnalle suunnattu opas kuuron henkilön kohtaamiseen asiakaspalvelussa. Tässä työssä tuotos on asiakkaille suunnattu esittelyvideo. Lentoyhtiö Finnairin tapauksessa vaikuttaa siltä, ettei viittomakielistä materiaalia asiakkaille löydy valmiiksi tuotettuna.

Osana työtä haluttiin myös selvittää ja analysoida, miten eri henkilöt kokevat VR:n palvelut viittomakielillä, sen vahvuudet ja heikkoudet. Oppinäytetyöprojektin on toteutettu osana opintoja eikä työn tilaaja osallistunut syntyneisiin kustannuksiin.

4 ESITTELYVIDEOIDEN TOTEUTUS

4.1 Informatiivisen videon suunnittelu ja toteuttamien

Esittelyvideoiden (Liite 1) suunnittelu on tehty opinnäytetyön tekijän toimesta ja päiväkirjaosuuteen pohjautuva suunnittelu on osa opinnäytetyön kokonaisuutta. Esittelyvideoiden tavoite on mahdollisimman tehokkaasti tiivistää asiakaspalvelutilanteessa tarvittava ydinviesti käyttökelpoiseen muotoon. Esittelyvideoiden aiheita joudutaan usein käymään läpi aikataulupaineissa, esimerkiksi juuri ennen junan lähtöaikaa, minkä vuoksi oleellisen tiedon tiivistämiseen kiinnitettiin erityistä huomiota. Tämä korosti myös tavoitetta pitää kaikki tuotettu videomateriaali mahdollisimman lyhyenä. Periaate palvelee myös videoiden hyödyntämistä ohjausvideoina asiakaspääteillä, joilla käytettävien videoviestien pitää myös olla äärimmäisen tiiviissä muodossa.

Videokuvaukset toteutettiin kahdessa erillisessä sessiossa. Kuvauksissa tehtiin muutamia toisvideoita, joiden aikana esittelymateriaaliin sisältöä tai tekstikäsitteitä ei enää muokattu. Lopullisiksi versioiksi valikoituneet videot julkaistiin tätä työtä varten perustetulla avoimella Youtube-kanavalla.

Videoiden viittomisen toteutti natiivi viittomakielinen Outi Ahonen, jonka äidinkieli on suomalainen viittomakieli. Tämä on perusteltua, koska viittomakielisellä henkilön tuottama materiaali on helpommin saavutettavaa kaikkien kuurojen asiakkaiden kannalta. Opinnäytetyön eettisen ohjeistuksen mukainen Outi Ahosen allekirjoittama kuvauslupa on esitetty liitteenä 4 (Liite 4).

Monikäyttöisyyden parantamiseksi videot tekstitettiin myös suomen kielelle. Tämän opinnäytetyön puitteissa toteutettujen videoiden aiheiksi valikoituivat:

1. Korona-ohjeistus junamatkustamisessa

Ajankohtaisuudesta voidaan todeta, että VR:n matkustajan tietopaketti päivitettiin korona-ajan ohjeistuksen mukaiseksi maaliskuussa 2020 (Päiväkirja. Liite 2. Valtion rautatiet 2020).

2. VR Group Oy:n tarjoamat turvallisuus- ja lisäpalvelut
3. Matkalippujen hankintakanavat

Näiden toteutettujen videoiden lisäksi todettiin tärkeäksi, että informatiivisten videoiden tuotantoa jatketaan ehjän palvelukokonaisuuden kehittämiseksi. Tämän työn puitteissa syntyneillä prosessilla työtä on mahdollista VR:n toimesta jatkaa. Rajatuilla esittelyvideoilla esimerkiksi uuden junakaluston myötä päivittyviä turvallisuusohjeita, tai tietoa uusista asiakasjärjestelmistä voidaan jatkossa jakaa.

4.2 Eettiset näkökohdat

Kuulevasta henkilöstä voi tuntua hämmäntävältä, että yleisesti käytetyt termit, kuten kuulovammainen voi kuurojen mielestä olla loukkaava. Terve kuuro ei koe, että hänellä puuttuu mitään. Hän ei välttämättä koe samalla, että on asioita, jota hän ei saa tai voi tehdä, koska on kuuro. Kuuro-sana viittaa toki myös siihen, että kuuroilta puuttuu kuulo, mutta kuuro-sana ei anna mitään muita merkityksiä siitä, että kuulon puuttuminen tarkoittaisi, ettei kuuro ihminen voisi elää täysipainoista elämää (Malm 2002).

Viittomakielen tulkkauksessa noudatettava ammattietiikka ja ammattieettiset säännöt tulisi pysyä ulottamaan myös asiakaspalvelussa viittomakielen käyttötilanteisiin, vaikka asiakaspalveluhenkilöiden ammattitaito ja viittomakielen käyttötilanne eroavat varsinaisesta tulkkaustilanteesta.

Kuurojen asiakkaiden palvelussa tulisi olla luonnollista lähteä toimia ammattieettisten sääntöjen mukaan. Esa Kalela jakaa kolme eri käsitystä omassa ”Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli – ja kuulovammaisalalla” teoksessa. Kalela käyttää Räikän pohdinta omassa teoksessaan ja kiteyttää ammattieettinen sääntöjen tarkoituksen kolmeen selitykseen.

Ensisijaisesti ammattieettiset säännöt ovat apuväline, jota voidaan käyttää eettisessä harkinnassa, kun pohditaan ammatin keskeisiä arvoja ja velvoitteita. Toiseksi ammattieettiset säännöt ymmärretään vakiintuneesti ammattia määrittäviksi periaatteiksi. Kolmanneksi ammattieettisellä säännöllä on poliittinen merkitys. Tietty ammattiryhmä haluaa osoittaa muille ammattiryhmille, että työ toimii oikeaksi katsotulla tavalla, joka voidaan eettisesti perustella. Eettiset säännöt oikeuttavat ammatin. Kun ammatti on eettisesti hyväksyttävä, se voi hyvin perustein kilpailla muiden ammattien kanssa palkkojen suuruudesta ja muista eduista. (Räikkä ym. 1995, 19–20 teoksessa Kalela 2010, 33–34).

Tulkkaustyö erottuu asiakaspalvelutyöstä selkeästi, mutta kun kuurojen asiakasryhmällä on useasti samat tarpeet asiakaspalvelutilanteissa, joten Kalelan kuvaaman ammattietiikan sääntöjä tulkkaustyöstä voidaan hyödyntää. Näistä periaatteista voidaan nostaa esille seikkoja, jotka toimivat rinnan tulkin työn ja kuurojen asiakaspalvelun osalta.

Kuten tulkkaustehtävissä myöskään asiakaspalvelutehtävissä asiakaspalvelijan ei tule käyttää väärin mitään työprosessin yhteydessä tietoonsa tullutta tietoa. Lisäksi sekä tulkin, että asiakaspalvelijan tulee kaikkina aikoina toimia puolueettomasti ja tavalla, etteivät salli henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun. Tärkeänä sääntönä sekä asiakaspalvelussa, että tulkatessa tulee olla, ettei toteutettava työrooli sekoitu muihin rooleihin. Asiakaspalvelijana kuten tulkina on kunnioitettavaa ja tukettavaa asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. (Kalela 2010, 103)

Lisäksi molemmissa tehtävissä huolellisesti ja ajoissa toteutettu työhön valmistautuminen ovat seikkoja, joilla varmistetaan asiakaspalvelun sujuvuus. Tämän työn esittelyvideot pyrkivät osaltaan toteuttamaan periaatetta hyvään valmistautumiseen.

Asiakkaiden ja haastateltujen henkilöiden yksityisyyden suoja huomioitiin oleellisena oikeutena. Päiväkirjaosuuden materiaalin kokoamisvaiheessa on varmistettu, etteivät henkilöt ole yksilöitävissä tai tunnistettavissa koottujen vastausten perusteella. Asiakkaille korostettiin, että vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja että saatua palautetta tullaan käsittelemään anonymisti ainoastaan tämän työn sisältöä koskettavissa puitteissa.

Kaikki vastaukset dokumentoitiin päiväkirjaan ilman yksilöitäviä viitteitä asiakkaiden henkilöllisyyden tai matkaan kohdistuviin yksityiskohtiin. Tiedon kokoamisessa pyrittiin näin toimimaan eettisten periaatteiden mukaisesti (Østbye 2004, 127) kaikkien neljän eettisen normatiivin suhteen: tietolähde, sopivuus, hyväksyminen ja yksityisyys.

Vaikka viittomakielisiä asiakkaita oli vain pieni vähemmistö kaikista asiakaspalvelun asiakkaista, ei toteutetulla menetelmällä ole riskiä haastateltujen henkilöllisyyksien paljastumisesta.

4.3 Toteutettu palautekysely, haastattelut ja analysointi

Mielipidekyselyt ja haastattelut toteutettiin todellisissa asiakaspalvelutilanteissa lipputoimistossa kuurojen asiakkaiden asiointin aikana. Haastattelut pyrittiin pitämään vain muutaman

minuutin mittaisina asiakkaalle sopivana ajanhetkenä. Tavallisesti haastattelu tapahtui varsinaisen palvelutilanteen, matkalippujen oston tai kaivatun asiakaspalveluneuvon saamisen jälkeen.

Päiväkirjan eri tilanteiden palautekyselyssä (Liite 2) asiakkaita haastateltiin viittomakielellä. Asiakaspalvelutilanteen päätyttyä saatettiin tiedustella kuuroilta asiakkaalta esimerkiksi, miten onnistunut viittomakielinen palvelukokemus oli ollut. Vastausvaihtoehdoista sekä positiivisen, että negatiivisen palautteen antaminen pyrittiin tekemään mahdollisimman luontevaksi. Vaihtoehtona tarjottiin myös neutraalia vastausvaihtoehtoa. Kaikissa kahdessakymmenessä viidessä vastausvaihtoehtoa olivat positiivisia.

Toisen toteutetun haastattelukysymyksen vastauksista nousi esille korostetusti ajankohtaisen tiedon tarve. Esimerkiksi kuulutukset junien myöhästymisestä tai lähtöraiteiden muutoksista palvelevat nykyisellään ainoastaan kuulevia asiakkaita. Vastausten pohjalta todettiin, että ilman ajankohtaista tietoa kuulutuksista tiedot muutoksista ovat hankalasti havaittavissa ilmoitustauluilta tai muista järjestelmistä.

Myös tieto turvallisuusohjeissa vaadituista koronamaskeista jaettiin ainoastaan kuulutuksina, mikä ei palvellut riittäväällä tavalla viittomakielistä asiakaskuntaa. Junahenkilökunnan kyvykyys viestiä rajoitusten aiheuttamista toimenpiteistä todettiin niin ikään puutteelliseksi. Haastattelujen yhteydessä oli helppo todeta, että asiakastarpeen tunnistamiseen vaadittava aika oli merkittävästi nopeampaa kuuleville asiakkaille. Koska kuuroja asiakkaita palveltaessa joudutaan turvautumaan paperille kirjoittamiseen ja kysymyksiä joudutaan usein toistamaan useampaan kertaan, muodostuu aikapaineesta yksi viestintätilannetta hankaloittava elementti. Erityisen haastaviksi tilanteet muodostuivat, mikäli asiakas ei pystynyt lukemaan suomen kielistä tekstiä ja asiakkaan äidinkielenä on esimerkiksi vain suomalainen viittomakieli. Juuri näihin tilanteisiin valmiit tietopaketit toivat kaivatun työkalun.

5 VIITTOMAKIELEN SAAVUTETTAVUUS

5.1 Viittomakielisten asema Suomessa tänään

Viittomakieliset ovat kieli- ja kulttuuriryhmä kansalaisia, jonka muodostavat äidinkielenään viittomakieltä käyttävät henkilöt. Viittomakieli voi olla henkilön äidinkieli myös silloin, kun ainakin toinen vanhemmista tai joku vanhemmista sisaruksista on viittomakielinen ja viittomakieltä on käytetty lapsen kanssa syntymästä lähtien (Kuurojen liitto 2011).

Viittomakielisten kielelliset oikeudet on Suomessa turvattu lainsäädännöllä. Viittomakielisten kielellisiä oikeuksia käsitellään mm. viittomakielilain ja yhdenvertaisuuslain sisällöissä.

5.2 Oikeuksien valvonta ja vaikuttamistyöt

Oikeuksienvalvonta merkitsee edunvalvontaa sekä kielellisten oikeuksien näkökulmasta että vammaisoikeuksien toteutumisen osalta. Viittomakielen aseman tietoisuus lakisääteisistä oikeuksista on usein heikkoa, sillä viranomaiset eivät aina hoida tiedottamisvelvoitettaan asiasta. Vaikuttamistyö kohdistuu useasti viranomaisiin, kehittämistyöhön ja lainsäädäntötyöhön. Myös viranomaisten ja poliittisten päättäjien tietoisuus ylipäättensä viittomakieltä käyttävien oikeuksista on usein heikkoa (Kuurojen liitto 2011).

Kokemuksestani digitalisaation kehityksessä nousee useasti esiin tarve turvata asiointipalvelujen ja viestinnän saavutettavuus viittomakielisille ja tuottaa heille informaatiota sekä suomalaisella että suomiruotsalaisella viittomakielillä.

5.3 Viittomakieli- ja yhdenvertaisuuslaki

Vuonna 2015 Suomessa astui voimaan viittomakielilaki (Viittomakielilaki 359/2015). Viranomaisille asetetaan laissa velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Viittomakielilaille pyritään myös lisäämään viranomaisten tietoisuutta viittomakielistä sekä viittomakieltä käyttävistä kieli- ja kulttuuriryhmästä. Tarkempia säännökset esimerkiksi viittomakieltä käyttävien oikeudesta saada tulkkipalveluita on määritelty eri hallinnonalojen lainsäädännössä.

“Kela on tulkkauspalvelulain (133/2010) mukaan toissijaisesti vastuussa tulkkauksen järjestämisestä. Lainsäädäntö määrittää myös muita vastuutahoja tulkkaukselle, mm. asiakas- ja potilaslain perusteella. Tulkkauspalvelulain mukaan oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.” (Kuurojen liitto, 2022)

Viittomakielisen määritelmää ei ole viittomakielilaisissa sidottu henkilön kuulovammaisuuteen (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014). “Viittomakielilain 2015/359 mukaan tarkoitetaan nimikkeellä viittomakieli suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä. Lain tarkoitus on edistää viittomakieltä käyttävän kielellisten oikeuksien toteutumista. Lain mukaan viranomaisen on toiminnassa edistettävä viittomakieltä käyttävän henkilöä mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään” (Viittomakielilaki 359/2015).

Yhdenvertaisuuslailla tarkoitetaan, että ihmisiä kohdellaan tasavertaisesti ja tasa-arvoisesti. Laki määrittelee, ettei ketään saa syrjiä kielen tai vammaisuuden takia. Uudistettu yhdenvertaisuuslaki 2014/1325 tuli voimaan ensimmäisenä päivänä tammikuuta 2015. Muutoksen myötä lakia sovelletaan kaikkeen julkiseen toimintaan ja tapauksiin. Tämän lain määrittelyt tarkoittavat, että henkilö, joka kokee, että häntä on syrjitty kielen perusteella julkisten viranomaisten toiminnassa, voi valittaa asiasta yhdenvertaisuusvaltuutetulle ja vaatia hyvitystä tuomioistuimessa (Valtioneuvoston kanslia 8/2017. 20).

5.4 Viittomakielen näkyvyys arjessa

Nykyään viittomakielen käyttö näkyy myös medioissa. Esimerkiksi viittomakieliset uutiset lähetetään joka arkipäivä. Yle Uutiset viittomakielellä ja ajankohtainen keskusteluohjelma Mikaela & Thomas nostavat esille keskusteluaiheita viittomakielellä. Televisiossa säännöllisesti esitettävä eduskunnan kyselytunti tulkataan suomalaiselle viittomakielille. (Yle eduskunta kyselytunti 2022)

Yle Pikku Kakkonen-lastenohjelmassa (Yle areena 2022) käytetään joka torstai puheen tukena tukiviittomia. Suomenruotsalaiselle viittomakielelle on tulkattu vuodesta 2020 lähtien BOO klubben ohjelma “Bää bää Bertil”.

Tämän vuoden viihdeohjelmassa Tanssi tähtien kanssa kuuro Marko Vuoriheimo tanssi loistavasti tuoden viittomakielelle näkyvyyttä Signmark hahmona. Vuoreneimo esiintyy mm. McDonalds’in TV-mainoksessa (Yle areena 2022) sekä VR:n ”Yhteisellä matkalla” Instagram postauksissa (Instagram, Yhteisellä matkalla 2021).

Facebookissa on perustettu useita ryhmiä, jotka ovat suunnattu viittomakielisille käyttäjille ja tulkeille. Lisäksi Kuurojen liiton kirjaston www-sivustolta löytyy todella paljon tietoa tuote-
tuista palveluista (Kuurojen liitto 2020).

Viittomakielen näkyvyys mediassa vahvistaa viittomakieltä äidinkielenään käyttävien henkilöiden identiteettiä ja kielen asemaa yhteiskunnassa. Viittomakielen näkyvyys on kasvanut trendin omaisesti, esimerkiksi eduskunnasta uutisoitavia lähetyksiä tulkitaan säännöllisesti myös viittomakielelle. Hyväksyttävyyttä on kasvatettu viittomakieltä tunnetuksi tekemällä - virallista viittomakielen päivää vietetään Suomessa 12. helmikuuta.

5.5 Viittomakielen tulkkauspalvelut

Tulkkauspalvelulaki annettiin 1. syyskuuta vuonna 2010 (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010). Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Lain järjestelmävastuu on Kansaneläkelaitoksella (“Kela”). Lain piirissä olevan henkilön pitää asua Suomessa. Kelalain (2012) mukaan kuuron asioidessa viranomaisten kanssa, hän voi käyttää viittomakieltä. Kommunikoinnissa voidaan käyttää tulkkia yhteisen kommunikointikielen varmistamiseksi. (Kalela 2010.)

Kelan sivustossa mainitaan “Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu edistää kuulovammaisen, kuulonäkövammaisen tai puhevammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tulkkauspalvelu on tarkoitettu henkilölle, joka tarvitsee vammaansa vuoksi tulkkausta” (Kela 2022).

Kelan linjauksen perusteella voidaan olettaa, että lipputoimiston asiointiin voidaan aina tarvittaessa kutsua mukaan henkilökohtainen tulkki, mutta opinnäytetyön kahdessakymmenessä viidessä toteutuneessa asiakaskohtamisessa tulkki oli mukana ainoastaan yksittäisissä tapauksissa. Viittomakieliset henkilöt ovat yrittäneet selvittää tilanteista muilla kommunikaatiomenetelmillä - kuten paperilla ja kynällä tai matkaviestimellä – ennen kuin VR:n viittomakielistä asiakaspalvelua aloitettiin toteuttaa.

Yle Arenan Mikaela & Thomas ohjelmassa keskusteltiin vähemmistökielistä, siihen kuuluivat suomen ja suomenruotsalainen viittomakielet. Haastatteluna oli Corinna Tammenmaa, yksikönpäällikkö oikeusministeriöstä. Aiheena oli “kielipoliittinen ohjelma”. Siinä tuotiin esille hyvin vahvasti näkemys yhteisöstä kuten kielen siirtäminen uusille sukupolville. Tammenmaan mukaan viittomakielilaki vuodelta 2015 on ollut voimassa vasta vähän aikaa ja tuo aika vähän uutta. Tammenmaa vahvistaa että “Viranomaisilla on velvollisuus edistää viittomakielisten oikeutta saada tietoa omalla kielellään.” Hän myös mainitsee, että viittomakielen käytön kehitys on ollut nopeampaa kuin aiemmin. Tästä esimerkkinä käytettiin korona-ajan tiedotteiden saatavuutta viittomakielellä, minkä toteutus on ollut merkittävästi aiempaa parempaa. Kaikki koronalähetykset löytyvät tulkattuina viittomakielille.

Suomeen on myös perustettu viittomakielinen asioiden neuvottelukunta, joka arvioi onko lain-säädäntöä tarpeen uudistaa. Neuvottelukunnan tehtävänä on arvioida esimerkiksi eri tulkkaus-tehtäviin vaadittavia normityöaikoja ja pätevyksiä. Neuvottelukunnan mukaan vaikuttaa siltä, että lain säännökset ovat kohtuulliset, mutta käytännössä asetukset eivät toimi. Viranomaisten on vaikea soveltaa säännöksiä käytännössä (Yle Areena, Mikaela & Tuomas 2022).

Lisäksi sama aihe nousee Yle Radio Suomi radiolähetyksessä podcastissa Outi Ahosen ja Markku Jokisen toteamuksina, ettei viittomakieli ole ollut Suomessa hyväksytty kieli kovin pitkään. Vieläkään kaikilla kuuroilla lapsilla ei ole pääsyä viittomakieliseen ympäristöön, eikä perheissä saa välttämättä käyttää ainoastaan viittomakieltä. Onneksi Suomessa on nyt viittomakielilaki, joka vahvistaa viittomakielen asema ja tulkkauspalvelu.

Markku Jokisen mukaan: ”osallistumisesta ja päätösten tekemisestä puhutaan valtion tasolla. Meillä Suomessa ei ole tällä hetkellä yhtään viittomakielistä kansanedustajaa. Kuurojen yhtei-

söllä on käytössään viittomakielinen juristi, yhdenvertaisuusvaltuutettu, mutta varsinaisia päättäjiä meillä ei ole. Timo Harakka on ensimmäinen viittomakielinen sosiaali-terveys-ministeri.” (Yle Radio Suomi 2022.)

6 ASIAKASPALVELUN MURROS

Asiakaspalvelun rooli on muuttumassa nykypäivänä aika nopeasti. Digitaalinen murros ja viimeistään koronapandemia ovat muuttaneet tapaamme viettää vapaa aikaa, asioida ja tehdä töitä. Kaikki tämä on muovannut myös sitä, kuinka yritykset palvelevat asiakkaitaan.

Asiakaspalvelu on asiakaskokemuksen syntymisen ja ylläpitämisen kannalta keskeistä. Yritykset, jotka haluavat menestyä asiakaspalvelussa joutuvat panostamaan niin digitaalisiin kuin henkilökohtaisiin palvelukanaviin. Tämän työn kautta pyrittiin jalkauttamaan VR konsernin uutta ja aiempaa monipuolisempaa asiakaspalvelua.

6.1 Tulkin palvelu on normi, mutta toteutus on iso haaste

Yle Radio Suomi lähetyksessä (Ahonen & Jokinen 2022) viittomakielipäivän podcastin keskustelussa Outi Ahosen mukaan haastattelututkimuksessa “Viitotut muistot”, joka ilmestyi joulukuussa 2021, tulee esiin että *“Pelkkä tulkkipalvelua ei riittää, pitäisi olla omankieliset palvelut.”* Kela järjestää tulkkauspalvelua annetun Viittomakielilain (Viittomakielilaki 359/2015) nojalla. Tämän lain valmistelun yhteydessä perustuslakivaliokunta kuitenkin totesi, että viittomakielisten oikeuksien toteutumisesta siten kuin eri alojen lainsäädännössä on tarkoitettu, on merkittäviä puutteita. (Valtionneuvoston kanslia 2017, 88–89)

Tulkkauspalveluiden puutteet tulevat selkeästi esille julkisten palveluiden, kuten Valtion Rautateiden asiakaspalvelun toteutuksessa. Puutteet nousevat selkeästi esille esimerkiksi Facebook-palvelun tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä TTYR, jonka tehtävänä on poimia tietoa tulkkauspalvelusta ja siihen liittyvistä asioista ja tiedottaa niistä mahdollisimman laajasti. TTYR keskusteli pitkään asiakkailta tulleista palautteista liittyen tulkkauksen järjestämisvaikeuksiin sekä kirjoitustulkkauksen vaikeaan saatavuuteen lähes koko maassa. (TTYR, 2023)

Koska viittomakielinen henkilö joutuu käytännössä usein itse huolehtimaan tulkkauksen järjestämisestä, on palveluluita toteuttavilla organisaatioilla merkittävä rooli asiakaskokemuksen tason varmistamisessa (Kalela 2010, 53). Mielestäni VR:n osalta viittomakielisen asiakaspalvelun kehittäminen on vasta alkamassa. Tässä työssä esitellyt teknologiamuutokset kuten isom-

mat infonäytöt ja videoiden esitysmahdollisuus asiakaspäätteillä tulevat tulevaisuudessa parantamaan palvelukokemusta merkittävästi. Nykytekniikkaa apuna käyttäen viittomakielinen asiakaspalvelu olisi kokonaisuudessaan edullista tuoda huomattavasti saavutettavammaksi.

6.2 Katsaus VR:n asiakaspalvelun kehitykseen kuluneen 10 vuoden jaksolla

Vuonna 2012 alussa yksistään Helsingin päärautatieaseman asiakaspalvelutoiminnoissa työskenteli kaksitoista (12) kassavirkailijaa. Tuolloin lanseerattu “parasta palvelua” konsepti edellytti kaikilta sopeutumista kielipalveluiden kehittämiseen. Oman kokemukseni perusteella keskustelusta viittomakielen asemasta ei tuolloin ollut viitteitä.

Asiakaspalveluvirkailijoiden käytössä oli tietokonepäätteitä, tulostimia, erilaisia leimauslaitteita ja ulkomaille suuntautuvien matkojen lippuja myytiin ainoastaan omassa palvelupisteessä tai maksullisen puhelinpalvelun kautta.

Kuluneen kymmenen (10) vuoden jaksolla paljon on muuttunut. Ensimmäiset uuden tyyppiset lippuautomaatit otettiin käyttöön 2014. Tuolloin lippuautomaatteja asennettiin asiakkaiden omatoimiseen käyttöön kaksi (2) koko päärautatieaseman tiloihin. Tuolloinen näyttöpäätte oli pieniruutuinen, lippujen tulostukseen tarvittava rullapaperi tuli vaihtaa manuaalisesti ja ohjelmistojen korjaukset jouduttiin toteuttamaan lipputoimiston takana olevilta päätteiltä.

Vuonna 2021 asiakkaiden omatoimisessa käytössä on kaksitoista (12) uudentyyppistä kosketusnäyttöistä lippuautomaattia. Päätelaitteiden käyttö on oleellisesti yksinkertaisempaa ja kaikki huolto- ja korjaustoimenpiteet voidaan hoitaa etätyönä operaatiokeskuksen palvelimien kautta. Isommat näytöt mahdollistavat selkeämmän ja informatiivisemmän tiedon jakamisen. Jo käytössä olevilla automaateilla lisäinformaation tuonti “pop-up” videoilla olisi mahdollista.

Visiona lippuautomaatin “pop-up” videoiden yhdistäminen infonäytöillä esitettävään visuaaliseen materiaaliin tekisi asiakaskokemuksesta aineiston perusteella yhtenäisen ja paljon selkeämmän. Tässä yhteydessä myös yhtenäinen visuaalinen ulkonäkö olisi helposti mahdollista toteuttaa. Tulevaisuudessa myös junissa toteutettavat kuulutukset voitaisiin toistaa yhtenäisillä visuaalisilla videoilla reaaliajassa. Käytännössä videoviestien sisältö ei vaadi kovin merkittävää muokkausta ja asiakaskokemusta voitaisiin laadun osalta parantaa merkittävästi.

VR:n asiakaspalvelussa on Helsingin päärautatieaseman osalta siirretty toteuttamaan asiakkaiden pariin jalkautettua “kuinka voin auttaa”-palvelukonseptia. Kokemukseni perusteella automaattien vieressä tai laitureilla tapahtuvan asiakkaiden ohjauksen laatu ja monipuolisuus riippuu pitkälti asiakaspalveluhenkilöstön osaamisesta ja asenteesta.

6.3 Digitaalitekniikan rooli asiakaspalvelussa

Omien työvuosieni aikana teknologian kehitys on helpottanut ihmisten liikkuvuuteen, yhteydenpitoon, työntekoon, kodinhoitoon ja tiedonsaantiin liittyvien ratkaisujen toteuttamista. Teknologian muutokset heijastuvat myös puhuttuun kieleen sen mukaan kuin uudet keksinnöt ovat tulleet tutuiksi ja käytettäviksi jokapäiväisesti.

Digitalisaatio on muuttanut merkittävästi myös VR:n asiakaspalvelua, esimerkiksi lähi- ja kaukoliikenteen lippuautomaatit sekä älypuhelinsovellukset ovat siirtäneet valtaosan ostotapahtumista täysin sähköiseen muotoon. Junien reaaliaikainen seuranta on käytännössä poistanut tarpeen painetulle aikataulumateriaalille, tiedon jako junien kokoonpanosta ja automatisoidut ajankohtaiset kuulutukset ovat kehittyneet merkittävästi.

Tämän kehityksen myötä mahdollisuus tasa-arvoiseen asiakaspalveluun on parantunut huomattavasti älypuhelimia käyttävien viittomakielisten osalta. Jatkossa oman älypuhelimien kautta olisi mahdollista vastaanottaa myös reaaliaikaisia kuulutuksia tai niitä vastaavia viestejä lentoliikenteen tapaan. (Laitinen 2006) Laajakaistaisen internet-verkon myötä älylaitteet ovat tulleet luotettavasti käytettäviksi lähes koko maassa.

Tärkeimpänä kuvapuhelinpalveluna toimivan viittomakielen etätulkkauksen suurimmat haasteet ovat ihmisten asenteissa oppia hyödyntämään uutta tekniikka. Lisäksi käyttäjien huolena nousevat toistuvasti esille yksityisyyden suoja ja tietoturvallisuusriskit. Opinnäytetyön perusteella älypuhelimien kautta toteutettu etätulkkaus ei ole osoittanut käytettävyydeltään erityisen toimivaksi tekniseksi ratkaisuksi. Sen sijaan jo toteutettujen alustojen hyödyntäminen esimerkiksi kuulutusviestien kirjalliseen välittämiseen sai kannatusta haastateltujen ihmisten taholta. (Laitinen 2006)

7 VIITTOMAKIELEN KOHTAAMINEN ASIAKASPALVELUSSA

Erilaisen asiakkaan ja erilaisuuden kohtaamisen haasteena on ihmisten ajattelu, kokemisen ja tuntemisen tapojen erilaisuus sekä monitahoisuuden hahmottaminen. Edellytyksenä erilaisuuden ymmärtämiseen on toisten erilaisuuden tunnistamista ja oman yksilöllisyyden ymmärtämistä. Organisaation sisällä tulee määritellä, mitä asiakas, palvelu ja laatu itse kullekin merkitsevät ja miten ne määritellään. Näin on helpompi tunnistaa erilaisuuden merkittävyys sekä omien ajattelu ja kokemistapojen vaikutus erilaissa tilanteissa (Pesonen, Lehtonen 2002).

7.1 Viittomakielen haasteena asiakaspalvelussa

Asiakaspalvelutyössäni tapaan viittomakielisiä henkilöitä päivittäin. Ennen viittomakielen opintoja koin haastavaksi saada kontaktia tai aloittaa kommunikointia viittomakielisten henkilöiden kanssa. Kokemuksen perusteella useilla asiakaspalvelussa toimivilla henkilöillä on vastaavia kokemuksia kynnyksestä aloittaa normaali asiakaspalveluprosessi. Mikäli asiakkaalla itsellään on aktiivinen rooli ja kommunikointi alkaa esimerkiksi asiakkaan kirjoittaessa viestinsä asiakaspalvelutiskillä, moni asiakaspalvelijoista kokee tilanteen helpompana ja luontevampana. Ne tilanteet, joissa asiakaspalvelija joutuu ottamaan ensimmäisen kontaktin, koettiin yleisesti haastavampina. Markku Jokisen mukaan podcastin ohjelmassa kuurojen kohtaamiseen ei tarvitse pelätä ja lähestyä avoimella mielellä. (Yle Areena 2022)

Haastateltujen asiakkaiden palauteen perusteella päiväkirjastani (Liite 3) voidaan todeta, etteivät kaikki asiakkaat ole vielä siirtyneet käyttämään tarjolla olevia digitaalisia palveluita. Eriytyinen huomio kohdistuu iäkkäämpiin asiakasryhmiin, joilla vaikutti olevan selkeästi vähemmän kokemusta älylaitteiden jo tällä hetkellä tarjoamista mahdollisuuksista (Liite 2. Päiväkirja).

Tietovideoiden toteutuksessa (Liite 1. Video 1–3) haluttiin huomioida asiakastilanne, jossa henkilöä tuettaisiin itsenäisesti hyödyntämään nykyisiä digitaalisia palveluita. Valitettavasti nykyratkaisuin ei ole mahdollista tuoda tietovideota käyttäjää tukevaksi toiminnallisuudeksi osana

digitaalista palvelua. Ideaaliratkaisu voisi olla, että asiakaspääteeltä saisi aina avattua tietovideo-tyyppisen koosteen, jossa kuvataan, miten asiakaspalvelusovelluksen kutakin vaihetta käytetään.

Lakiasetusten mukaan reaaliaikainen tiedottaminen junissa, esimerkiksi poikkeustilanteissa, tulisi tapahtua vähintään suomeksi ja ruotsiksi (Valtioneuvoston kanslia 2017). Kun tiedontarve on suurimmillaan, tietovideot poikkeustilanteen syntymisestä voisivat selkeyttää alkuvaiheen viestintää, vaikka poikkeustilanteen yksityiskohtaista sisältöä ei yleisillä videoilla pystyttäisi kukaan välittämään.

7.2 Kuinka kohdata viittomakielinen kuuro?

VR:n taholla viittomakielisen kuuron kohtaamisia tapahtuu säännöllisesti asiakaspalvelun ohella kaikille vaivattomien matkustamisen palveluiden tuottamiseen osallistuville henkilöille, joihin kuuluvat konduktöörit, junakuljettajat, junaohjaajat sekä ravintolavaunujen henkilöstö.

Omasta kokemuksestani ja Andersson M. luennostansa ideaalitulanteessa asiakaspalveluhenkilöstöllä olisi valmiudet kommunikoida myös viittomakielellä. Merkittävää kehitystä voitaisiin kuitenkin saada pelkästään ohjeistamalla muutamia huomioon otettavia tilanteita:

- Puhuttaessa kuuleville, sanotaan hänen nimensä tai huudan seuraavan vuoronumeron. Vastaavasti kaikkien tulisi tässä tilanteessa myös nostaa esimerkiksi käsi ylös mikä herättäisi vastaavasti viittomakieltä käyttävän henkilön huomion.
- Kuurojen kyky huomioida asioita ympärillään tarkasti on tyypillisesti hyvin kehittynyt. Huomioalue ja nopeus ovat tyypillisesti kehittyneempiä verrattuna kuulevien ihmisiin. Jos olen kuuron henkilön sivussa oman käden heiluminen rinnan tasolla tai korkeammalla on tehokas tapa herättää henkilön huomio.
- Mikäli kuuro henkilö selin minuun päin, pieni kosketus olkapään tai kyynärpään alueelle riittää. Päästä tai käsiä ei tule koskea, tai esimerkiksi kädessä olevaa laukkua - tämän kuuro henkilö voi ymmärrettävästi tulkita väärin.
- Kaikki asiakkaat eivät kuule soittokelloa. Poikkeustilanteessa esimerkiksi puhelimen taskulamppu voi toimia huomion herättäjänä.

- Kun halutaan keskustella tuntemattoman kuuron kanssa, niin heilutetaan kättä ja viitotetaan HEI. Viittomakielinen henkilö reagoi tähän todennäköisesti kysymällä: ”Oletko kuuro?”. Näin keskustelu saadaan alkamaan.

(Andersson 2021)

Kokemuksestani yleistieto viittomakielisten asiakaspalvelutilanteista ja kokemus viittomakielestä sekä -kulttuurista auttaa ihmisten vaivattomassa kohtaamisessa. Lisäksi viittomakielen alkeiden osaaminen olisi erinomainen hyöty.

Tämän työn kokemuksista koottiin liitteenä 5 esitetty listaus hyödyllisistä nettilinkeistä VR henkilökunnan omaehtoiseen tutustumiseen. Ajatus omaehtoisesta tutustumisesta sai positiivista palautetta erityisesti lipputoimiston henkilökunnalta, ja vastaavan materiaalin jakamista laajemmin asiakkaiden kanssa työskenteleville keskusteltiin.

7.3 Kuinka toimia, kun paikalla on tulkki?

Opinnäytetyön yhteydessä huomattiin, että VR:n asiakaspalvelutilanteissa henkilöstöllä ei välttämättä ole riittäviä valmiuksia kommunikoida kuuron henkilön kanssa, mikäli paikalla on tulkki. Kolmannen henkilön osallistuminen keskusteluun voi olla hämmentävää esimerkiksi konduktööreille tai ravintolavaunun henkilöstölle.

Tulkkauspalvelulain mukaan tulkkauspalveluihin on oikeutettu henkilö, jolla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma, joka tarvitsee tulkkausta. Kela myöntää tulkkipalvelupäättöksen oikeudesta käyttää tulkkia toistaiseksi. Tulkkausta voi käyttää kaikilla elämän alueilla: esimerkiksi lääkärissä asiointiin, ansiotyöhön, kokouksissa, harrastuksissa, vapaa-ajan tapaaamisissa, opiskelussa ja muiden viranomaiskäynnillä. (Kuuloliitto, 2022).

- Tyypillisesti kuurot asiakkaat käyttävät oikeuttaan viittomakieliseen tulkkaukseen. Huonokuuloiset tai kuuroutuneet henkilöt voivat valita kirjoitustulkkauksen tai viitotun puheen tulkkausta. Mikäli henkilöllä puuttuu sekä kuulo että näkö voi käytössä olla useampia tulkkausmenetelmiä. Kaikissa näissä tilanteissa on kuitenkin syytä huomioida samat peruseriaatteet, jotta kommunikointi olisi tehokasta ja asiakasta kohtaan kohteliasta sekä korrektia. Kuuloliitto ry mainitsee ”Asiakkaan kohtaaminen” ohjeistuksessaan seuraavat huomioitavat kohdat, kun paikalla on tulkki:
- Pitää puhua normaalilla puhenopeudella ja puheäänellä

- Keskustelu tulee osoittaa suoraan asiakkaalle, ei tulkille
- Tarvittavat dokumentit, esimerkiksi matkaliput tai muut dokumentit tulee luovuttaa suoraan asiakkaalle, ei tulkille
- Muista, että tulkki on puolueeton viestin välittäjä, joka tulkaa kaiken tilanteessa puhutun;
- Tulkki ei ole tulkattavien avustaja
- Tulkilla on ehdoton vaitiolovelvollisuus

(Kuuloliitto, 2022).

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön perusteella viittomakielen roolia asiakaspalvelussa olisi mahdollista parantaa yksinkertaisilla käytännön järjestelyillä. Ajantasaisen tiedonsaannin varmistamiseen infonäyttöiltä ja jo olemassa olevilta sähköisiltä alustoilta löytyy valmiita toiminnallisuuksia. Kaikkien kuulutusten viestisisällön huomioiminen muussa viestinnässä myös viittomakielisille asiakasryhmille on enemmän asenne kuin resurssikysymys.

Vaikka viittomakieli on yleistynyt arjessa, tämän opinnäytetyön aikana havaittiin, että kriittistä tietoa ei edelleenkään ole saatavilla viittomakielellä VR:n palveluiden toteutuksessa. Näin esimerkiksi tilanteissa, kun junamyöhästymisessä, kuulutukset ovat ainoastaan puheella vai harvoin tekstillä. VR:n viittomakieliset asiakkaat nostavat oikeutetusti esille, ettei ajankohtaista tietoa juna-asevilla ole saatavilla muutoin kuin kuulutusten kautta.

Tämä koskee myös VR:n tiedon jakoa asiakkaille esimerkiksi junien, lippujen ja aikataulujen muutoksissa. Tärkeää olisi huomioida aina, ettei muutoksista tiedottamisessa riitä kuulutukset, jotka eivät tavoita kaikkia asiakasryhmiä, vaan nopea informaatio tulee myös olla selkeästi saatavilla ilmoitustaulujen ja sähköisten kanavien kautta. Kokemuksestani aito viittomankielinen asiakaspalvelu nostaa kielen näkyvyyttä ja toistuvuus vahvistaa positiivista mielikuvaa viittomakielestä.

Viittomakielisten palveluiden tuottaminen on ollut palkitseva kokemus. Erään viittomakielisen asiakkaan ilahtuminen viittomakielellä saadusta asiakaspalvelusta lipputoimistossa oli ikimuis-tettava hetki. Ilahduin myös, että aloittamani palvelukonsepti mainittiin viittomakielen palveluita käsittelevässä Facebook-ryhmässä.

Asiakaspalveluhenkilökunnan koulutus viittomakielen perusteisiin vaatisi merkittäväsi resurssointia. Kuitenkin viittomakielisten tieto- ja ohjevideoiden lisääminen olemassa oleville digitaalisiin alustoille voitaisiin toteuttaa varsin kustannustehokkaasti muutaman henkilön työryh-mällä. Oleellista olisi, että tämän tyyppiset tarpeet otettaisiin aina huomioon tulevaisuuden tek-nisten ratkaisuiden käyttöliittymiä suunniteltaessa. Erityisesti poikkeustilanneviestinnän kehit-täminen olisi arvokasta junamatkojen aikana tapahtuvissa tilanteissa.

Ajankohtaisen tiedon jakaminen digitaalisilla ”Push up”-viesteillä tai reaaliaikaisena postauk-sina ”Yhteisellä matkalla” palvelukokonaisuudessa olisivat niin ikään toteutettavissa verrattain

pienillä panostuksilla. VR Matkalla – Instagram tilin lisäksi, esimerkiksi yhteistyö Kuurojen Liitto ry kanssa voisi toimia alustana sekä uusien videoiden tuottamiseen että jakamiseen tulevaisuudessa. Tämän tyyppinen yhteistyömalli auttaisi kehittämään videomateriaalin laatua sekä laajentamaan tuotantoprosessin vaatimia henkilöresursseja ja -osaamista.

Viittomakielisen tietovideot pystyttiin toteuttamaan kustannustehokkaasti osana tätä opinnäytetyötä. Kaikkien kieliryhmien oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan on mahdollista toteuttaa osana raideliikenteen jo olemassa olevaa asiakaspalvelua.

LÄHTEET

Ahonen O. & Jokinen M. 2022. Yle Radio Suomi: *Eteneekö kuurojen totuus- ja sovintoprosessi?* Yle Arena. Radiolähetys. Podcast klo 11.05, 23.09.2022. Viitattu 23.09.2022 <https://areena.yle.fi/podcastit/1-63247761>

Andersson, Maja 2021. Suullinen tiedonanto, tulkkaustilanne suomalaiselle viittomakielille. 14.02.2020. Humak. Valkea talo.

Eduskunnan kyselytunti, 2022. Yle Areenan televisiolähetys. Viitattu 20.12.2022 <https://verkkolahetys.eduskunta.fi/fi/>

Ekström, Mats & Larsson, Larsåke 2019. Kvalitativa intervjuer. Teoksessa: Ekström, Mats & Johansson, Bengt (red.) 2019. *Metoder i medie-och kommunikationsvetenskap. 3 painos. Lund: Studentlitteratur. 101-131.*

Humak. Humakin opiskelijaopas, 2021. Viitattu: 02.02.2023 https://opiskelijanopas.humak.fi/?page_id=657

Kalela. Esa. (2010). Etikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Kuuloliitto Oy. Helsinki: Premedia Helsinki Oy.

Kela 2018. Vammaisten tulkkauspalvelu. Viitattu 05.09.2022. <https://www.kela.fi/yhteisty-okumppanit-vammaisten-tulkkauspalvelu>

Kuuloliitto 2022. Miten toimia, kun paikalla on tulkki... Videomateriaali: [Asiakan arvokas kohtaaminen "viittomankieliset"](#) Viitattu 02.01.2023 https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/01/opas_tulkkauspalvelusta_8.4.2016.pdf

Kuurojen liitto 2023. Viitattu: 12.12.2022 <https://kuurojenliitto.fi/ajankohtaista/ajankohtaiskatsaus-9-3-2023-kuurojen-ja-viittomakielisten-asema-yhteiskunnassa-esilla/>

Laitinen. Heidi. 2006. *Kuvapuhelimen käytettävyys viittomakielisten käytössä.* Pro-gradu. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto. 2006. Viitattu 15.08.2022. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/93359/gradu01025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laitinen V. & Rautakoski M. & Varis S. 2020. Kuulutukset myös näkyviksi. Junissa ta-
pahtuvien tilannekuulutusten kääntäminen suomalaisille viittomakielelle. Diakonia-
ammattikorkeakoulututkinto. Opinnäytetyö. Viitattu 03.06.2021. [www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/336747/Laitinen_Vanessa%2C%20Rautakoski -
Maija%2C%20Varis_Sofia.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/336747/Laitinen_Vanessa%2C%20Rautakoski_Maija%2C%20Varis_Sofia.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Malm Anja. 2000. Viittomakieliset Suomessa. Finn Lectura. Pieksämäki.

Moilanen Pentti & Rähä Pekka 2021. Aineiston keruu. Teoksessa: Aaltola Juhani & Valli
Raine 2021. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen
teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Ojasalo K. & Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaa-
mistaa liiketoimintaa. WSOY Pro. Helsinki.

Penttinen S. & Sorsa I. 2019. ”Se oma käytös siinä jännittää, ei niinkään se toinen ihminen”
Tietopaketti Finnairin henkilökunnalle kuurojen kohtaamiseen. Humak. Opinnäytetyö. Viitattu
03.06.2020. [theseus.fi/bitstream/handle/10024/166647/Penttinen_Sara_Sorsa_Iina.pdf?se-
quence=2&isAllowed=y](http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/166647/Penttinen_Sara_Sorsa_Iina.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Pesonen, Hanna-Leena & Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuoro-
vaikutuksena. Jyväskylä: PS-kustannus.

Stevanovic M. & Lindholm C. 2016. Keskustelun analyysi. Kuinka tutkia sosiaalista to-
imintaa ja vuorovakutusta. Tampere.

TTYR Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. 2023. Viitattu: 04.01.2023. [https://fi-fi.face-
book.com/TulkkitoiminnanYhteistyoryhma/](https://fi-fi.facebook.com/TulkkitoiminnanYhteistyoryhma/)

Valtion rautatiet 2020. Verstaas. Viitattu 15.01.2020. <https://www.vr.fi/>

Valtionneuvoston kanslia. 8/2017. Hallituksen julkaisusarja. Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2017. Valtioneuvoston hallintoyksikkö. Helsinki

Viittomakielilaki 2015/359. Finlex. Viitattu 06.09.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Finlex. Viitattu 2.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yle Areena. 2022. Mikaela & Tuomas ohjelma. Oikeusministeriö: Vähemmistökielten elvytystyö vaatii aikaa. Viitattu 24.09.2022 <https://areena.yle.fi/1-51002922>

Østbye, Helge & Knapskog, Karl & Helland, Knut & Larsen, Leif Ove. 2004. Metodbok för medievetenskap. Malmö. Liber.

LIITTEET

Liite 1.

Video 1.

<https://youtu.be/p2Xo9GVUepE>

Sisältö:

Korona-ohjeistus junamatkustamisessa Suomessa.

Maaliskuun 2020 alkaen junassa käytetään seuraavat toiminnot:

- Junasta ei saa ostaa lippuja käteisellä.
- Suositellaan kasvon maskia Eko-luokassa. Maski voi ostaa lipputoimistosta tai junasta 3 euro. On myynnissä myös käsidesi hinnalla 3 euro.
- Extra luokassa on maskipakko. Kasvomaski saa konduktööriltä. Se sisältyy hintaan.
- Kaukojunien Pohjoiseen on ostettava kokonainen makuhytti, riippumatta kuinka monta henkilöä siellä on. Pelkästään makupaikkaa ei saa osta.
- Ravintolavaunun annokset saa tilata suoraan istumapaikalle konduktööriltä.

Video 2.

<https://youtu.be/1ViiC3nmde4>

Sisältö:

VR Group Oy:n tarjoamat turvallisuus- ja lisäpalvelut korona aikana.

- Mahdollisuus ostaa toinen viereinen Eko-luokka paikka puoleen hintaan ostohinnasta.
- Junan työskentely/perhe hytin ostettavana kokonaan. Huomautus: ostokanavat ainoastaan sovelluksen ja lippuautomaattien kautta.
- Extra luokan lisää palvelu, joka sisältyy hintaan:
- viereinen paikka on aina vapaa
- kasvomaski kuuluu hintaan

Video 3.

<https://youtu.be/yF5clKv06rE>

Sisältö:

Matkalippujen hankintakanavat ja ehdot korona aikana

1. Lippu saa ostaa seuraavasta kanavasta:

-Lippuautomaatti

-VR Matkalla sovellus

- Internet sivu: uusi.vr.fi
- Lipputoimisto on auki klo 9-19 joka päivä
- R-kioski

2. Lippujen ehdot:

-lippu saa ostaa maksimi 60 päivä ennen. Huomio! Ei koskee yö- tai autojunia.

-Lippu saa vaihtaa ennen junalähtöä 5 eurolla. Hinnan erotus on maksettavana myös.

-Lippu saa peruttaa perutusturva ostaneille hinta 10 e

- Koko maan lockdown tilanteessa lippu saa vaihtaa 60 päivää eteenpäin tai peruttaa kokonaan velotuksetta. Saa rahat takaisin.

Liite 2

Päiväkirja

Asiakaspalvelun päiväkirja poikkeustilanteista Helsingin VR:n lipputoimistossa ja laiturilla ajalta syksy 2020 ja talvikaudet 2021. Asiointitilanteissa on käytetty apuna viittomakieltä.

1. Junan myöhästyminen ja lipun vaihto
2. Turvallisuusohjeiden mukainen maskinkäyttö matkustamisen edellytyksenä
3. Raidekuulutuksia vastaavien tekstien puuttuminen infonäytöiltä
4. Infonäytön virheellinen tulkinta asiakkaan toimesta
5. Tavaroiden unohtuminen junaan ja löytötavaratoimiston toiminta
6. Junan myöhästymisestä johtuva tulkkauspalvelun päättyminen
7. Lipputoimiston lippuostokanavien läpikäynti
8. Kioskilta virheellisenä myydyn lipun korjaus
9. Uuden Matkalla-sovelluksen tuki
10. Maskin osto lipputoimistosta
11. Istumapaikkavarausmenettelyn poikkeusjärjestelyt koronarajoitusten aikaan
12. Saatehenkilön ja tulkin kohtelu matkalippukäytännöissä
13. Lipun palautus junienalkaen myöhästymisen vuoksi
14. Korona-aikana peruttujen junavuorojen oikeuttavien lippujen palautusperusteet
15. Hytin varaaminen yöjunaan koronarajoitusten voimassa ollessa
16. Alennuspakettien hankintareittien läpikäynti asiakkaalle
17. Matkapuhelinongelmat sähköistä lippua käytettäessä
18. Lisäpalvelut junassa, kuten istumapaikalle tilattavat ateriat
19. Kausilipun ostaminen automaattista
20. Lipun päivänmäärän muutos
21. HSL lippuautomaatin käytön neuvonta
22. Junavuoroja korvaavien linja-autokuljetusten matkaohjeet
23. Taksipalvelujärjestelyt avustettavalle henkilölle junan myöhästymisestä johtuen
24. Matkatavarasäilytyksen asiakaspalvelu
25. Autojunapakettien myyntikäytäntö

Palaute-kyselyn yleiset kohdat palvelun kuurojen asiakaspalvelun aikana:

- Ongelman ratkaisu: viittomakielen käyttö apuna hyvät ja huonot puolet
- Missä oli ongelma? Ongelman ratkaisun nopeus viittomakielen takia
- Viittomakielinen apu automaattien käytön tilanteissa
- Palvelun nopeus ja selkeys tilanteisen kulkueessa
- Ongelman ratkaisun sujuvuus viittomakielellä

Liite 3

Haastattelu VR:n asiakkaille asioinnin aikana

Haastattelu lomake

Kysymysten vastauksia käytän opinnäytetyöni materiaalina. Kehitän viittomakieliselle suuntautua palvelua ja kohtaamisen kulttuuria kuulovammaisten asiakkaiden kanssa.

Kysymyksiä asiakaspalvelusta ja VR:n virkailijan kohtaamisesta VR:n toimistossa asioidessa

1. Asioit VR:n Helsingin lipputoimistossa. Kuinka kohtaat asiakaspalvelun sujuvan viittomakielellä/ilman viittomakieltä? Millaista palvelua sait? Mitä estoja on ollut, kun asioit kuulovammaisena rautatieaseman lipputoimistossa?

2. Millaista palvelua sait lipputoimiston kassalla? Katsoiko asiakaspalvelija sinua tai tulkkia puhuessaan?

3. Millaisia vinkkejä antaisit VR:n asiakaspalvelijoille kohdatessa ja palveltaessa kuulovammaista asiakasta?

Kiitos vastauksista!

Liite 4

Kuvauslupa produktin infopaketti-videon kuvauksiin

KUVAUSLUPA OLGA KLEMENTIEVAN OPINNÄYTETYÖHÖN

Minua saa video-kuvata opinnäytetyön videolle

kyllä

ei

Videomateriaalia tai osia videosta saa näyttää Humanistisen ammattikorkea koulun, opinnäytetyön esittelyseminaarissa muille opiskelijoille ja VR:n Helsingin lipputoimiston asiakkaille

kyllä

ei

Minusta kuvattua videota saa käyttää VR:n henkilöstön kouluttamiseen. Videomateriaalia saa julkaista sosiaalisessa mediassa ja muissa julkisilla sivuilla.

kyllä

ei

Vahvistan tämän allekirjoituksellani

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Liite 5

NETTIOSOITE APULUETTELO VR:N HENKILÖKUNNALLE

1. Viittomakielen katsastus, opiskelu, tutustuminen:

<http://www.kantti.net/viittomakieli>

2. Kuva- ja merkki pankki:

<http://papunet.net/> <http://papunet.net/materiaalia/kuvat%C3%B6kalu>

3. Tukiviittoman kokoelma:

<http://papunet.net/teemat/viittomat> <http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/>

4. Erilaisia ohjelmia suomalaisella viittomakielellä: <http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/fi/asiaohjelmat>

5. Aineisto viittomat viittomakielessä: <http://aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/vk4/index.html#p=1>

6. Viittomakielen sanakirja suomeksi:

<http://suvi.viittomat.net/> <http://finsl.signwiki.org/index.php/Etusivu>

7. Erilaisia hyödyllisiä tiedotteet suomalaisesta viittomakielestä:

<http://www.kuurojenliitto.fi/>