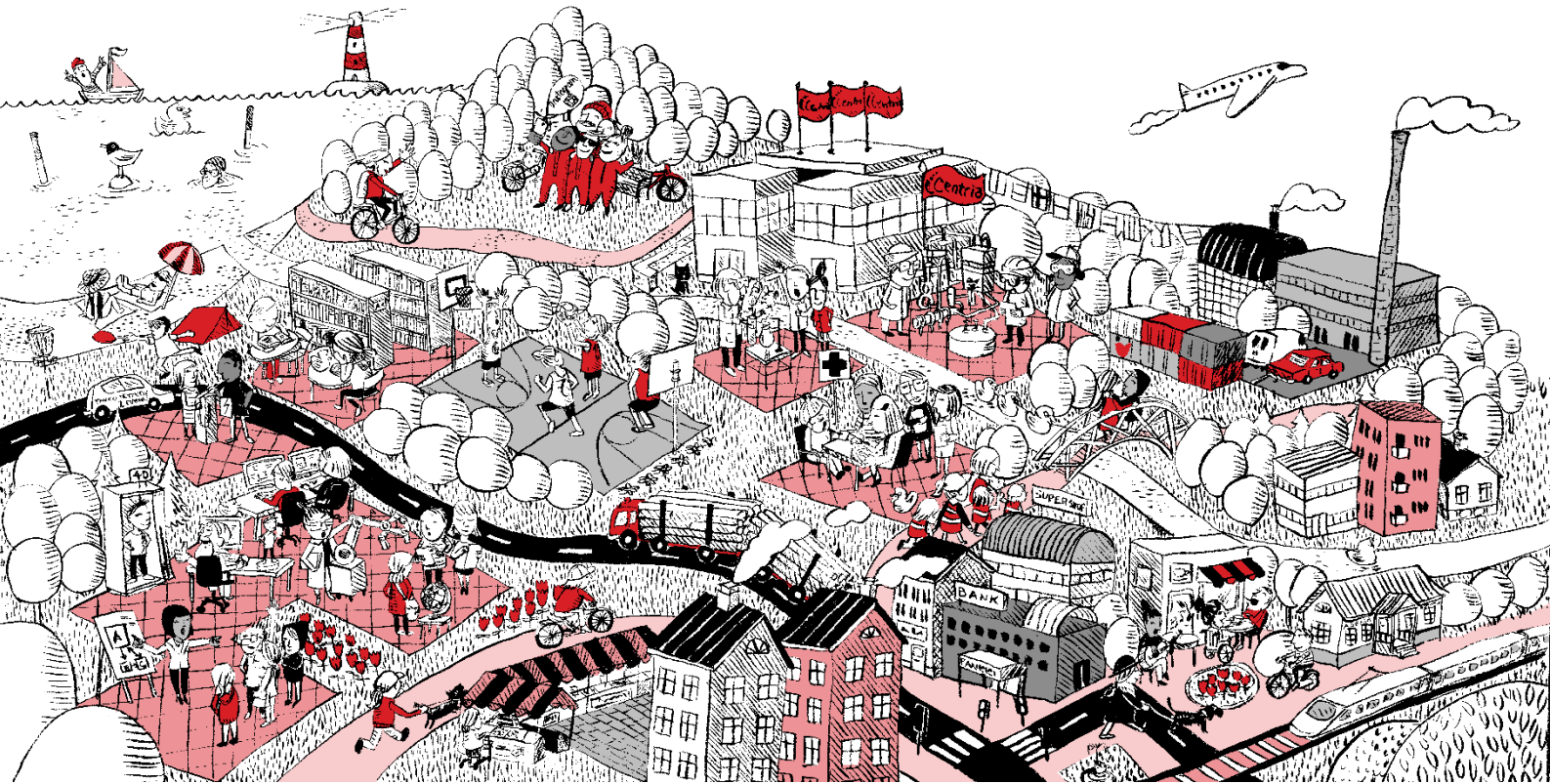


Piia Nuolioja

SAAVUTETTAVAN PALVELUN HYÖDYT HAASTAVASSA PALVELUTILANTEESSA

Esimerkkinä Egala-palvelut

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tradenomi YAMK, liiketoimintaosaaminen
Joulukuu 2021**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Joulukuu 2021	Tekijä/tekijät Piia Nuolioja
Koulutus Tradenomi YAMK, liiketoimintaosaaminen	<input type="checkbox"/> AMK <input checked="" type="checkbox"/> YAMK	
Työn nimi SAAVUTETTAVAN PALVELUN HÖYDYT HAASTAVASSA PALVELUTILANTEESSA. Esimerkkinä Egala-palvelut		
Työn ohjaaja Yliopettaja Tuija Tolonen-Kytölä	Sivumäärä 57+2	
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitä hyötyjä saavutettavissa palvelutilanteissa on sekä mitä lisäarvoa saavutettavat palvelut toisivat yritykselle tai organisaatiolle. Kyselytutkimuksella selvitettiin, millaisia haasteita tai häiriökäyttäytymistä palvelutilanteisiin liittyi asiakaspalvelijoiden ja asiakkuusjohtajien näkökulmasta. Yhtenä saavutettavan palvelun ratkaisuesimerkkinä toimivat Viitton Oy:n kehittämät Egala-palvelut, jotka on kehitetty haasteellisten palvelutilanteiden tueksi.</p> <p>Tietoa hankittiin kyselytutkimuksella. Kyselyn perusteella haastavia palvelutilanteita kohdattiin jopa viikoittain. Asiakaspalveluasiantuntijoiden haasteet liittyivät yhteisen kielen puuttumiseen, kuulemisen tai ymmärtämisen haasteisiin ja siihen, että asiakas ei kykene enää itsenäiseen päätöksentekoon. Lisäksi vastauksissa nousi esille vaikeaselkoiset viranomaispäätökset sekä se, että asiakkaat eivät välttämättä tiedä kaikista palveluista, joihin heillä on oikeus tai josta he hyötyisivät, koska tieto ei saavuta heitä oikea-aikaisesti. Päihdeiden vaikutuksen alaisena asioivien asiakkaiden määrä oli kasvussa.</p> <p>Asiakaspalveluasiantuntijoiden mielestä parasta oli tyytyväinen ja kiitollinen asiakas. Yritykset ja organisaatiot näkivät saavutettavien palveluiden kehittämisen positiivisena mahdollisuutena, koska heillä oli halu ja tahto palvella kaikkia asiakkaita mahdollisimman hyvin. Egala-palvelun tapaiset tukipalvelut toisivat lisäarvoa kielellisesti haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin. Vastaajat nostivat seuraavia asiakasryhmiä, jotka hyötyisivät Egala-palveluista: ikäihmiset, kieltä opiskelevat maahanmuuttajat, kuulovammaiset, puhevammaiset, erilaisia kielihäiriöitä tai neuropsykiatrisia oireita omaavat ihmiset sekä ihmiset, joiden on vaikea ymmärtää puhuttua kieltä ja päihdeasiakkaat, joilla voi olla lähimuistin ongelmia.</p> <p>Vastausten perusteella kysely koettiin hyödylliseksi ja kaikille saavutettavissa olevat palvelut nähtiin tärkeänä. Vastaajat saivat uusia ajatuksia saavutettavien palvelutilanteiden kehittämiseen, mutta he kokivat tarvitsevansa lisää tietoa eri asiakasryhmien tarpeista ja tarjolla olevista tukipalveluista.</p>		
Asiasanat asiakas, asiakaskokemus, asiakaspalvelija, asiakaspalvelu, häiriökäyttäytyminen, kielellinen saavutettavuus, kommunikaatio, kvantitatiivinen tutkimus, kyselytutkimus, saavutettavuusdirektiivi, selko-kieli, selkotuki, tekstituki		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date December 2021	Author Piia Nuolioja
Degree programme Master of Business Administration, Business Competence		
Name of thesis BENEFITS OF ACCESSIBLE SERVICE IN A CHALLENGING SERVICE SITUATION. Case Egala services		
Instructor Principal Lecturer Tuija Tolonen-Kytölä		Pages 57+2
<p>The objective of the thesis was to find out what benefits there are in attainable service situations, and what added value would be brought to the company or the organisation. A survey was conducted to examine the challenges or disruptive behaviors in service situations from the perspective of customer service managers and customer managers. One of the case examples was Egala services of Viittoen Oy, which have been developed to support challenging service situations.</p> <p>The data was gathered with a survey. Based on the survey, challenging service situations were encountered even on a weekly basis. The challenges of customer service experts were related to language barriers, challenges of hearing or understanding, and the customer not being able to decide on their affairs on their own. In addition, the responses highlighted hard-to-understand decisions by authorities, and the fact that customers may not know about all the services they are entitled to, or from which they would benefit, because the information does not reach them in a timely manner. The number of customers under the influence of drugs or alcohol during customer contact was on the rise.</p> <p>According to customer service experts, the best thing in their work was a satisfied and grateful customer. Businesses and organizations viewed the development of accessible services as a positive opportunity, because they had the desire and will to serve all customers as well as possible. Support services like Egala would add value to linguistically challenging customer service situations. The respondents mentioned the following groups of clients that would benefit from Egala services: the elderly, immigrants studying the language, the hearing impaired, people with speech disabilities, people with different language disorders or neuropsychiatric symptoms, people who find it difficult to understand spoken language, and substance abuse customers who may have problems with short-term memory.</p> <p>Based on the responses, the survey was perceived as useful, and services accessible to all were considered important. The respondents received new ideas for developing accessible service situations. However, they felt that more information about the needs of different customer groups and available support services was needed.</p>		

Key words

accessibility directive, communication, customer, customer experience, customer service, customer service person, interference demand, linguistic accessibility, plain language, quantitative research, simplified text support, survey, text support

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

SAAVUTETTAVUUSDIREKTIIVI

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivin tavoite on edistää kaikkien ihmisten mahdollisuutta toimia digitaalisessa yhteiskunnassa yhdenvertaisesti. Saavutettavuusvaatimukset velvoittavat julkisen hallinnon organisaatioita sekä osaa järjestöjä ja yrityksiä.

SAAVUTETTAVUUS

Saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että nettisivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat niin helppokäyttöisiä, että jokainen osaa niitä käyttää ja jokainen ymmärtää ohjeet mitä tulee tehdä. Saavutettavuuden edistäminen kuuluu olennaisena osana muun muassa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointiin. Saavutettavista digitaalisista palveluista hyötyvät kaikki käyttäjät.

KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS

Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että kohtaamiset, palvelut ja ympäristöt ovat sellaisia, joissa kuka tahansa ihminen tulee mahdollisimman hyvin ymmärretyksi ja tilanteissa olevat osapuolet ymmärtävät toisiaan. Kielellisesti saavutettavassa tilanteessa ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen on mahdollista kielellisestä taustasta riippumatta.

HÄIRIÖKYSYNTÄ

Häiriökysynnässä on kyse esimerkiksi siitä, että asiakas ei saa olenkaan palvelua, saa väärää palvelua tai saa ainoastaan osittaista palvelua. Häiriökysynnästä syntyy ilmiö, jossa samaa palvelua tullaan hakemaan yhä uudelleen. Häiriökysyntä laskee yrityksen kannattavuutta ja heikentää asiakastytyvyyttä.

EGALA-PALVELUT

Egala-palveluperhe on Viittoen Oy:n tuote, joka sai nimensä esperanton sanasta egala. Egala tarkoittaa suomeksi samanarvoista, yhdenvertaista ja tasa-arvoista. Egala-palveluperheeseen kuuluvat Tekstituki, Selkotuki ja Etäkitu.

TEKSTITUKI

Tekstituki on tarkoitettu kaikille yritysten asiakkaille tueksi niihin tilanteisiin, joissa asiakas hyötyy nähdessään palvelukeskustelun kirjoitettuna. Tekstittäjä kirjoittaa etänä asiakaspalvelijan puheen tekstiksi. Asiakas lukee tekstin tietokoneen, tabletin tai puhelimen näytöltä.

SELKOTULKI

Selkotuki on tarkoitettu kaikille niille, jotka asiakaspalvelutilanteessa hyötyy nähdessään asiakaspalvelijan puheen kirjoitettuna selkokielelle. Selkotekstittäjä kirjoittaa etänä asiakaspalvelijan puheen selkotekstiksi, eli helposti luettavaan ja ymmärrettävään muotoon. Asiakas lukee tekstin tietokoneen, tabletin tai puhelimen näytöltä.

ETÄKITU

Etäkitu on kirjoitustulkausta etänä. Tulkki kirjoittaa puheen ja äänimaailman tekstiksi. Asiakas lukee tekstin puhelimen, tabletin tai tietokoneen näytöltä. Oikeus kirjoitustulkauspalveluun on kirjattu lakiin. Lakeja, joiden perusteella asiakkaalla on oikeus tulkkiin ovat esimerkiksi laki potilaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja yhdenvertaisuuslaki.

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ASIAKASPALVELUTILANTEET	3
2.1 Asiakaskokemus	4
2.2 Haastavat palvelutilanteet	6
2.3 Häiriökysyntä	7
3 SAAVUTETTAVIEN PALVELUJEN HYÖDYT	9
3.1 Saavutettava palvelutilanne	11
3.2 Tulkkaus ja kääntäminen saavutettavassa viestintätilanteessa	12
3.3 Selkokielen merkitys palvelutilanteissa.....	14
3.4 Saavutettavien palveluiden yhteiskunnallinen vaikuttavuus	16
4 EGALA-PALVELUT HAASTEELLISESSA PALVELUTILANTEESSA	20
5 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA.....	23
5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmetodi.....	23
5.2 Kyselytutkimus.....	24
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
7 TULOSTEN TARKASTELU	28
7.1 Taustatiedot ja asiakaspalvelutilanteet	28
7.2 Haastavat palvelutilanteet ja häiriökysyntä	32
7.3 Saavutettavat palvelut	34
7.4 Egala-palvelut.....	36
7.5 Ajatuksia ja kokemuksia saavutettavista palveluista	39
8 TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8.1 Häiriökysyntä	42
8.2 Saavutettavat palvelut	45
8.3 Egala-palvelut.....	47
8.4 Saavutettavan palvelun hyödyt.....	48
9 POHDINTA	50
9.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	50
9.2 Oman oppimisen ja opinnäytetyöprosessin arviointi.....	51
LÄHTEET	53
LIITTEET.....	56

KUVIOT

KUVIO 1. Eri käyttäjäryhmien tavoittaminen viestinnän eri muotojen monipuolistamisen ja osallistumisen kautta	10
KUVIO 2. Vaikuttavuuden ekosysteemi	18
KUVIO 3. EGALA [®] -palveluiden toimintaprosessi palvelusopimuksesta laskutukseen	21
KUVIO 4. Asiakkaan tilausprosessi Egala-palvelussa	22
KUVIO 5. Työpaikkojen jakautuminen eri aloille.....	29
KUVIO 6. Työpaikkojen toimiala	29
KUVIO 7. Asiakaspalvelijoiden työkokemus.....	30
KUVIO 8. Asiakaspalvelutilanteen kesto	30
KUVIO 9. Kesto haastavassa palvelutilanteessa	30
KUVIO 10. Asiakaspalvelijan kohtaamat haastavat palvelutilanteet	32
KUVIO 11. Vastaajien näkemys siitä, pitäisikö asiakkaalla olla tarvittava tukipalvelu mukana hänen hoitaessaan asioita, tehdessään päätöksiä tai kommunikoidessaan	36
KUVIO 12. Egala-palvelujen lisäarvo haastavissa asiakaspalvelutilanteissa.....	37
KUVIO 13. Selkotuen tai Tekstituen hyöty asiakkaan päätöksen teossa	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakaspalveluammattilaisten näkemyksiä haastavista asiakaspalvelutilanteista ja häiriökäyttäytymisestä sekä siitä, miten saavutettavat palvelutilanteet yrityksessä tai organisaatiossa toteutuvat. Lisäksi selvitetään, voisiko Egala-palvelut auttaa kielellisesti haastavissa tilanteissa ja pohditaan saavutettavien palveluiden hyötyjä. Opinnäytetyössä selvitetään, millainen on hyvä palvelutilanne ja millaisia haasteita palvelutilanteisiin liittyy asiakaspalvelijoiden ja asiakkuusjohtajien näkökulmasta. Yhtenä ratkaisuesimerkkinä toimii Viittoen Oy:n kehittämät Egala-palvelut haasteellisten palvelutilanteiden tueksi. Egala-palveluiden kehittämisen lähtökohta oli juuri haastavien palvelutilanteiden taustalla olevat ongelmat palvelujen saavutettavuudessa ja palvelutilanteen kommunikoinnissa.

Saavutettavuus tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Kaikki eivät tosiasiasa tule hyötymään digitaalisista palveluista vaan tulevat asioimaan asiakaspalvelijan luona, jotta he voisivat ylipäättään hoitaa asioitaan. Saavutettavuusdirektiivin ensisijainen tavoite on edistää kaikkien mahdollisuutta toimia tasavertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa. Direktiivi velvoittaa erityisesti julkisen hallinnon organisaatioita sekä osaa järjestöjä ja yrityksiä (Juutinen 2020). Kielellisen saavutettavuuden huomioiminen on tärkeää sekä digitaalisissa palveluissa että perinteisesti kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa, jotta itsenäinen, omien asioiden hoito mahdollistuu ja yhteiskunnallinen yhdenvertaisuus voisi toteutua.

Tuukka Pajuniemi (2021) on selvittänyt Pro gradu -tutkielmassaan sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia häiriökäyttäytymisestä. Pajuniemen tutkimuksen johtopäätöksistä nousi esille mielenkiintoinen häiriökäyttäytymiseen liittyvä sekä asiakkaita että työntekijöitä koskeva ilmiö ”inhimillisestä kärsimyksestä”. Inhimillinen kärsimys näkyy työntekijöille aitona palvelutarpeena, kun asiakas ottaa yhteyttä toistuvasti ja mahdollisesti useampaan eri tahoon asian edistämiseksi. Näissä tilanteissa häiriökäyttäytymistä näkyy erityisesti silloin, kun palvelurakenteet eivät pysty vastaamaan asiakkaan tarpeeseen, ja siitä syntyy ongelmia asiakkaan elämän tilanteessa. Toinen mielenkiintoinen häiriökäyttäytymistä lisäävä johtopäätös oli, että työntekijät eivät pysty tarjoamaan asiakkailleen kokemusta aidosta kohtaamisesta ja kuulluksi tulemisesta, mikä on arvonluonnin keskeinen elementti asiakaspalvelutilanteessa. Pajuniemen tutkimuksen mukaan sosiaalialan työntekijät kokevat, että olemassa olevat palvelurakenteet vaikeuttavat kokemusta aidosta kuulluksi tulemisesta, koska asiakas joutuu perustelemaan ja ponnistelemaan saadaakseen tarvitsemansa palvelut. (Pajuniemi 2021, 85–86.)

Viitton Oy:n Egala-palveluperhe sai nimensä esperanton sanasta egala, mikä tarkoittaa suomeksi samanarvoista, yhdenvertaista ja tasa-arvoista. Egala-palveluperheeseen kuuluvat lakisääteinen Etäkitu eli etäkirjoitustulkkauspalvelu sekä kaikille tarkoitettut palvelut Tekstituki ja Selkotuki. Egala-palvelut on kehitetty tukemaan palvelutilanteita ja siten sujuvoittaa sekä asiakaspalvelijan työtä että parantaa asiakkaan saamaa asiakaspalvelukokemusta. Saavutettava ja toimiva asiakaspalvelutilanne myös kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta kasvattaa yrityksen imagoa sekä vähentää häiriökysyntää, koska asiakas tulee kuulluksi ja asiat tulevat kerralla ymmärretyksi ja hoidetuksi.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään kyselytutkimuksella, olisiko Egala-palveluista hyötyä kielellisesti haastavissa palvelutilanteissa ja asiakaspalvelijoiden kokemia haasteita asiakaspalvelutilanteissa sekä miten saavutettavat palvelutilanteet heidän työssään toteutuvat. Koska Pajuniemi oli jo selvittänyt asiaa sosiaalihuollon ammattilaisten näkökulmasta, tässä opinnäytetyössä ei ole mukana julkisia sosiaalihuollon organisaatioita, vaan opinnäytetyössä selvitetään muiden yksityisten yritysten ja julkisten organisaatioiden asiakaspalvelijoiden kokemuksia. Kyselyllä selvitetään sitä, ovatko asiakaspalvelutilanteet kaikille saavutettavia ja millä tavoin saavutettavuus yritysten ja organisaatioiden toiminnassa on huomioitu. Ovatko asiakaspalvelijat havainneet kielellisen saavutettavuuden haasteita, miten saavutettavuus on tällä hetkellä huomioitu ja miten he sen toteuttavat? Jos palvelutilanteissa on haasteita ja vastaajat ovat huomanneet häiriökäyttäytymistä, selvitän millaisia koetut haasteet ovat ja mitä siitä seuraa tai miten he ovat ratkaisseet ongelmatilanteita.

Aineisto kerätään kyselytutkimuksella, jossa selvitetään asiakaspalvelijoiden ja asiakkuusjohtajien kokemuksia ja näkemyksiä haastavista asiakaspalvelutilanteista. Lisäksi kyselyssä selvitetään asiakaspalveluammattilaisten näkemyksiä Egala-palveluista ja siitä, olisiko Egala-palveluista mahdollisesti hyötyä asiakaspalvelutilanteissa, jotka ovat haastavia kielellisen tai kognitiivisen saavutettavuuden näkökulmasta.

2 ASIAKASPALVELUTILANTEET

Asiakaspalvelutilanteissa päätavoite on palvella asiakasta ja hänen tarpeitaan. Valkama (2012) nostaa väitöstutkimuksessaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuden dilemmaa eri näkökulmista. Lähtökohtaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävä on turvata kansalaisille hyvinvointia ja sen vuoksi perimmäinen syy sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnalle on kansalainen omine tarpeineen. Ilman asiakasta ei olisi tarvetta lainkaan sosiaali- ja terveyshallinnolle. Tutkimuksessaan Valkama on nostanut esille erityisesti heikoimmassa asemassa, syrjäytymisvaarassa olevat asiakkaat. Valkaman tutkimuksen mukaan asiakkuus ilmiönä on vaikeasti hahmotettava ja monimerkityksellinen, mutta keskeinen osa-alue yritysten ja organisaatioiden toimintastrategiaa. Valkaman tutkimuksessa nousi esille se, että asiakkuus edellyttää aktiivista käytöstä, eli kansalaisten tulisi olla aktiivisia saadakseen palvelua ja tämä ilmiö on vain vahvistunut 2020-luvulla. Valkama jo vuonna 2012 nosti esille sen tärkeän asian, että mikäli kansalaisten tulisi olla aktiivisia ja osallistuvia, tulisi kaikkien ihmisten aktiivisuutta ja osallistumismahdollisuutta tukea. On selvää, että osallistuminen lisää osallisuutta. Asiakkaat haluavat tehdä päätöksiä, valita ja vaikuttaa omia asioita koskevissa palvelutilanteissa. (Valkama 2012, 79–81.)

Asiakaslähtöisessä palvelutilanteessa pyritään aidosti ymmärtämään asiakkaiden kokemuksia tuotteista ja palveluista. Asiakaskokemukseen panostaminen ja sen oikeanlainen johtaminen lisäävät kassavirtaa ja vähentävät kustannuksia (Holma ym. 2021, 237). Palveluorganisaation perustehtävä on auttaa asiakkaita saamaan palvelua tai haluamansa tuotteen. Asiakaspalvelutyössä työmäärä koostuu sekä arvokysynnästä (value demand) että häiriökysynnästä (failure demand). Arvokysyntä on sitä, kun asiakas ottaa yhteyttä ja haluaa ongelmaan tai asiaan ratkaisua. Esimerkkinä asiakas kysyy pankista lainaa, varaa lääkäriaikaa polvivaivaan tai tilaa tarvitsemansa tuotteen. Yllättävän iso osa (40–70 %) asiakaspalvelutyöstä on kuitenkin häiriökysyntää eli sitä, kun asiakas soittaa ja reklamoi viallisesta tai väärästä tuotteesta tai hakeutuu uudelleen palvelun piiriin, kun hän ei ole saanut apua tai kun hän ei ole ymmärtänyt saamansa kirjeen sisältöä. Lähtökohtaisesti häiriökysyntä on sellaista, josta asiakas ei olisi valmis maksamaan. Häiriökysynnän määrällä on vaikutusta asiakaskokemukseen, mitä enemmän häiriökysyntää on, sitä heikompi on asiakaskokemus. Häiriökysynnän vähentämisessä on tärkeää panostaa siihen mitä asiakas todella haluaa eli pyrkiä kohti arvokysyntää eikä tehostaa sitä mitä organisaatio itse on aiheuttanut asiakkailleen. (Kjoller & Rasmussen 2020.)

2.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on asiakkaan subjektiivinen ja kokonaisvaltainen kokemus saamastaan palvelusta tai tuotteesta koko ostoprosessin ajan harkintavaiheesta ostopäätökseen ja käyttöön. Asiakaskokemus on konkreettinen väline käsitellä asiakaslähtöisyyttä ja merkityksellinen kilpailukeino. Hyvä asiakaskokemus ei ole sitä, että asiakkaalle annetaan kaikki mitä hän haluaa, vaan sitä että asiakas saa parhaan ratkaisun yrityksen tai organisaation liiketaloudelliset ja kilpailulliset tekijät huomioiden. ”Älä etsi asiakkaita tuotteillesi, vaan tuotteita asiakkaillesi”, tiivistää markkinoinnin kansainvälinen ajatusjohtaja Seth Godin. Asiakaslähtöisyys on monen yrityksen ja organisaation lähtökohta, mutta sitä ei osata käytännössä toteuttaa ja siksi toteuttaminen voi jäädä liian abstraktille tasolle. Asiakaskokemus on konkreettinen asiakaslähtöisyyden toteuttamisen väline, joka luo asiakkaille hänen tarvitsemiaan tuotteita ja palveluita koko ostoprosessin ajan. Asiakaskokemus tulisi olla jokaisen yksityisen yrityksen ja julkisen organisaation tavoite ja tahtotila. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20–23.)

Yritysten välinen kilpailu kulminoituu nykyisin asiakaskokemukseen. Tuotteiden valmistamisesta ja palvelujen tarjoamisen sijaan tulisi entistä enemmän kiinnittää huomiota asiakkaan kokemukseen tuotteesta tai palvelusta. Yritysten ja organisaatioiden tulisi tarjota merkityksellisiä asiakaskokemuksia. Asiakaskokemuksen luominen on koko organisaation asia johdosta ja tuotannosta asiakasrajapintaan. Tänä päivänä asiakkaat arvottavat saamaansa kokonaisvaltaista palvelua ja asiakaskokemusta, joka näkyy esimerkiksi kahvilassa kahvin ympärille luodusta tunnelmasta, sisustuksesta, henkilökohtaisesta palvelusta sekä tukipalveluista kuten esimerkiksi langattomasta wifi-yhteydestä tai pöydistä, joihin mahtuu kahvikupin lisäksi kannettava tietokone opiskelua tai työntekoa varten. Kokonaisvaltaista asiakaskokemusta on vaikea kopioida ja se on parempi kilpailuetu kuin yksittäinen tuote tai palvelu, vaikka nekin täytyy olla kunnossa. Asiakaskokemukseen panostaminen tarkoittaa koko asiakaspolun hiomista. Parhaimmillaan asiakaskokemuksen kehittäminen tarjoaa asiakkaalle juuri sitä lisäarvoa, mitä hän on tuotteella tai palvelulla halunnut. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 24–26).

Digitalisaatio asettaa asiakaskokemukselle uudet haasteet, koska digitalisaatio muokkaa monien alojen perinteistä liiketoimintaa. Vuorovaikutustilanteet organisaatioiden ja asiakkaiden välillä ovat moninaistuneet ja monimutkaistuneet. Jokainen on päivittäin tuhansien kontaktien kautta yhteydessä digitaalisesti erilaisiin organisaatioihin ja yrityksiin tiedostaen ja tiedostamattaan. Jotta digitaalisessa maailmassa asiakas saa yrityksestäsi hyvän kokonaiskuvan, tulee asiakaspolun kaikki vaiheet olla sisällöltään, tyyliiltään ja sielultaan johdonmukaisia. 2020-luvulla ennen ostopäätöstään asiakas vertailee tarjontaa internetissä, tutustuu kauppojen valikoimiin ja vertaisarviointeihin. Saadakseen lisää tietoa, asiakas

voi soittaa asiakaspalvelijalle tai käydä keskustelua chat-palvelussa. Lisäksi asiakas kysyy ystäviltään mielipidettä ja altistuu yritysten tai brändien markkinointiviestinnälle sekä printtimediassa että sosiaalisen median eri kanavilla. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 27–28.)

Niin yksityiset kuin julkisetkin organisaatiot luovat asiakaskokemuksia. Kokemus on yksi tapa käsitellä elämässä koettuja asioita, mutta se kuka kokee, vaihtelee tilanteesta riippuen. Kuka voi olla pankissa laina-asioitaan hoitava asiakas tai sairaalassa leikkaukseen menossa oleva potilas tai peruskoulun oppilas. Asiakaskokemus perustuu kuitenkin henkilön ja organisaation tai yrityksen väliseen vuorovaikutukseen erilaisissa elämäntilanteissa. Asiakaskokemuksen parantamista ja kehittämistä perustellaan usein liiketoiminnallisin ja kilpailullisin perustein, mutta peruslähtökohta on kuitenkin humaani, ihmisen elämänlaadun parantaminen. Ihmiset käyttävät päivittäin useita erilaisia julkisia ja yksityisiä palveluita, joilla on vaikutusta siihen, miten asiat koemme ja miltä ne tuntuvat. Palvelut voivat tuntua vattomilta, inspiroivilta, sosiaalisilta tai viihteellisiltä, mutta myös hitailta, stressaavilta ja epämiellyttäviltä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 29–31.)

Hyvällä asiakasymmärryksellä ja asiakaskokemuksella yrityksillä on mahdollisuus menestyä, saada kasvua, kannattavuutta ja kassavirtaa. Asiakaslähtöiset yritykset ovat lähellä asiakasta ja reagoivat nopeasti asiakkaiden tarpeisiin ja siten parantavat asiakaskokemusta, jolla on vaikutusta sekä liiketoimintaan että tulokseen. Asiakaslähtöinen ajattelu perustuu siihen, että yritys miettii, miten asiakasta voidaan auttaa menestymään, parantamaan arkea ja lisäämään arvoa. Asiakasarvo on asiakkaan näkemys ja kokemus palvelun tai tuotteen arvosta, mitä yritys hänelle tarjoaa. Tätä kutsutaan asiakaskokemukseksi. Yrityksen arvolupaus yhdistää strategian ja käytännön kehittämistyön, mikä puolestaan auttaa ymmärtämään millaista asiakasarvoa yritys tuottaa ja miten se eroaa kilpailijoista. Monet tutkimuksetkin osoittavat, että erinomainen asiakaskokemus ja liiketoiminnan menestys liittyvät toisiinsa. Asiakaskokemus on nyt entistä ratkaisevampi tekijä määrittelemään menestyvät ja putoavat yritykset. Asiakaskokemukseen panostamisen hyötyjä voi olla vaikea muuttaa mittareiksi tai konkreettisiksi luvuiksi, mutta yrityksen toimintamallin muuttaminen tuote- ja yrityskeskeisestä ajattelusta asiakaskeskeiseksi ajatteluksi tukee kilpailuedun saamista markkinassa. Kilpailuedun vahvistamisen lähtökohtina tulee olla asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys ja asiakkaan saama arvo tuotteesta tai palvelusta. (Holma ym. 2021, 235–237.)

2.2 Haastavat palvelutilanteet

Haastavien palvelutilanteiden taustalla ovat usein ongelmat palvelujen saavutettavuudessa ja palvelutilanteen kommunikoinnissa. Kun asiakas tarvitsee tukea kommunikointiin, voi elämäntilanne olla hetkellisesti niin kuormittava, että tavallisten asioiden hoitaminen ja muistaminen on vaikeaa tai palvelutilanteessa käytetään vierasta terminologiaa tai on kyseisen palvelun piirissä ensimmäistä kertaa. Suomessa iso joukko, jopa 700 000 ihmistä tarvitsee selkokieltä palvelutilanteissa ja yli miljoona ihmistä ei pysty käyttämään verkkopalveluita, koska ne eivät ole saavutettavia. Asiakkailta voi olla myös lakisääteinen oikeus tulkkauspalveluun. Tulkatuissa tilanteissa tulkki toimii vuorovaikutuksen ammattilaisena ja varmistaa, että kaikki osapuolet kuulevat ja ymmärtävät toisiaan. (Egala 2021a.)

Haastaviin palvelutilanteisiin kiinnitetään huomiota entistä enemmän, kun yhdenvertaisuus ja saavutettavat palvelut on nostettu tärkeiksi tavoitteiksi myös lakitasolla. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistus pakottaa meidät miettimään asioita uusista näkökulmista, koska hyvinvointialueiden palvelujen yhdenvertainen saavutettavuus on keskeinen ja todella tarpeellinen tavoite. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistuksen tavoitteena on keskittyä paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluketjujen ja kokonaisuuden yhteensovittamiseen. Tavoitteena on muokata palveluketjuista sujuvia ja vähentää haastavia palvelutilanteita sekä kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja. (Karppinen 2021.)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Eksoten kuntoutusjohtaja Jaro Karppinen (2021) asiantuntijalausunnossaan nostaa esille erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tunnistamisen ja heidän palveluketjujen järjeistämisen. Huomiota tulisi kiinnittää erityisesti ikääntyneiden, lasten ja nuorten, vammaisten, vaativaa kuntoutusta tarvitsevien, muistisairaiden, maahanmuuttajien ja työttömien tilanteeseen. Perusterveydenhuollon toimintaa tulisi kehittää siten, että palvelut olisivat entistä saavutettavampia kaikille. Digitaalisia palveluja kehitetään ja ne monien henkilöiden osalta helpottavat palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, mutta on samalla muistettava, että on laaja joukko ihmisiä, joille digitaaliset palvelut eivät lisää saatavuutta eivätkä ole saavutettavia. Tulkkauspalvelun hyödyntäminen on yksi hyvä keino vähentää haastavia palvelutilanteita ja lisätä saavutettavuutta. Vieraiden kielten lisäksi tulkkausta on mahdollista saada viittomakielellä, kirjoitustulkattuna, puhevammaisten eri tulkkausmenetelmillä, selkokielellä ja kuvakommunikaatiota hyödyntäen. (Karppinen 2021.)

2.3 Häiriökysyntä

Asiakkaan näkökulmasta häiriökysynnässä on kyse siitä, että asiakas ei saa palvelua, saa väärää palvelua tai saa vain osittaista palvelua. Tästä syntyy ilmiö, josta asiakas hakee samaa palvelua yhä uudelleen tai lopulta jopa luovuttaa, jolloin yhteys palvelun tarjoajaan katkeaa kokonaan. Palvelun tarjoajalle palvelun uudelleen pyytäminen lisää kustannuksia, heikentää palvelun laatua, pitkittää palvelutuotannon läpimenoaikaa ja lisää työntekijöiden kuormitusta. Huono asiakaskokemus tai jopa asiakassuhteen katkeaminen näkyvät tulevaisuudessa vaativimpina palvelutarpeina ja siten kasvavina kustannuksina. (Egala 2021a.)

Häiriökysyntä-termin (failure demand) on ottanut käyttöön John Seddon (2008), jonka mukaan häiriökysyntä liittyy palvelutuotannon kokonaisjärjestelyihin. Häiriökysyntä ei siis johdu yksilöstä vaan palvelujärjestelmän todellisista tai kuvitelluista rakenteellisista tai toiminnallisista ongelmista. Kyse on siitä, että jotain asiaa ei osata tehdä oikein asiakkaan näkökulmasta. Palveluorganisaatiot ovat jatkuvassa ja kiinteässä vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa ja siksi asiakaspalelutilanteet ovat hyvin heterogeenisiä. Tästä syystä palvelutuotannon kokonaisjärjestelyn painopiste tulisi olla kysynnän luonteen eli asiakastarpeiden ymmärtämisessä. Asiakastarpeiden ymmärtäminen auttaa luomaan kustannustehokkaita ja toimivia palvelukokonaisuuksia. Näkökulma on siis eri kuin esimerkiksi teollisuudessa, jossa kysyntä on useimmiten homogeenista ja vuorovaikutus ympäristön kanssa on vähäistä. Palveluorganisaatioissa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla tulisi luoda monimuotoiset ja joustavat palvelurajapinnat. Tarkoituksen mukainen palveluohjaus vastaa parhaiten heterogeenisen asiakaskunnan tarpeisiin. Kun palveluketju toimii saumattomasti, häiriökysyntä vähenee. Palveluketjun rikkoutuminen taas lisää häiriökysyntää. (Hyytiälä & Kekomäki 2017.)

Kun asiakaspalvelussa aika ja resurssit eivät riitä, on syytä analysoida, mihin asiakaspalvelijoiden aika kuluu. On turha tehostaa prosesseja teknisesti, jos suurin ongelma on häiriökysynnässä eli sellaisessa tekemisessä, jota ei kuuluisi olla ollenkaan. Kun asiakaspalvelu kuormittuu, yritys miettii helposti halvempia ratkaisuja eli luo henkilökohtaisen palvelun tilalle itsepalvelukanavia. Tämä ei silti poista perimmäistä syytä asiakkaiden tyytymättömyyteen. Moni organisaatio lähettää asiakkaalleen kirjeen tai ongelmatilanteessa pyytää häntä menemään www-sivuille, jossa on vastattu esimerkiksi usein kysytyihin kysymyksiin. Halvempiin kanaviin ohjaaminen voi vähentää kustannuksia, mutta se ei poista häiriökysynnän perimmäistä syytä. Vaikka analyysillä olisi löytynyt perimmäinen syy häiriökysyntään, sitä ei voida kokonaan poistaa. Kaikki asiakkaat eivät lue tai eivät ymmärrä lukemaansa, ja sen vuoksi

he ottavat yhteyttä organisaatioon. Esimerkiksi vanhukset, vammaiset tai vaikeaa elämänvaihetta elävät ihmiset tarvitsevat tukea asioiden hoitamisessa. Häiriökysynnän vähentäminen on yrityksen tai organisaation näkökulmasta kannattavaa, koska häiriökysynnän vähentyessä asiakastyytyväisyys paranee, käyttökustannukset vähenevät ja työntekijöiden työtyytyväisyys paranee. (Kjoller & Rasmussen 2020, 2–4.)

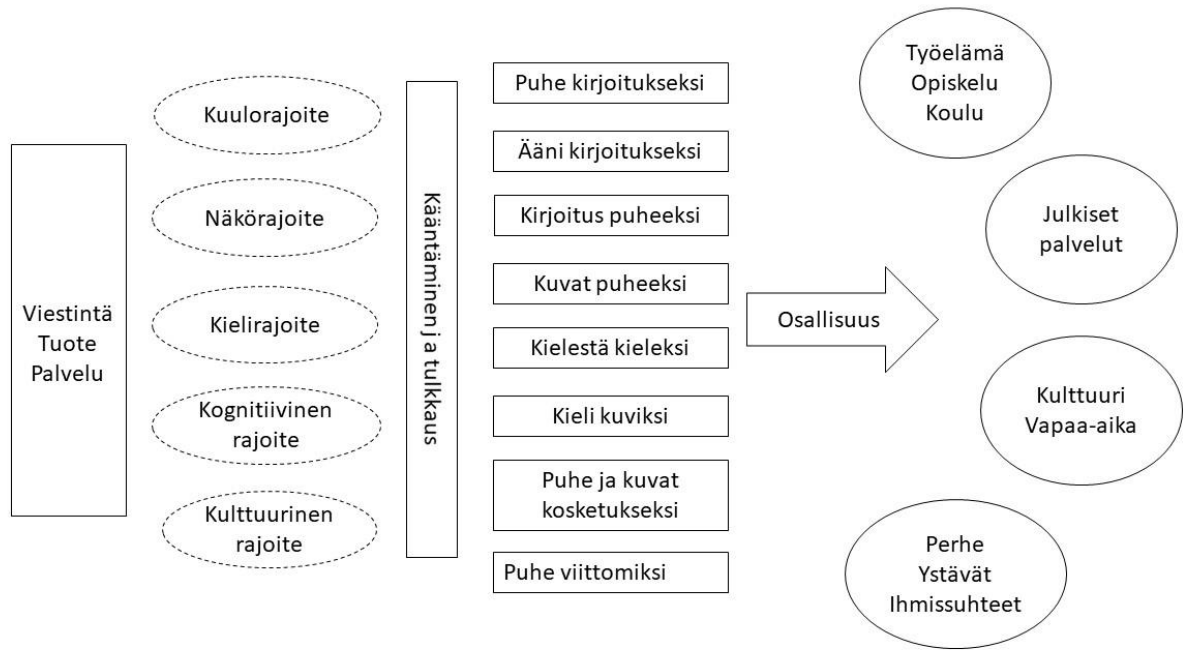
Jos asiat tehdään ensimmäisellä kerralla oikein tai paremmin, häiriökysyntää ei synny lainkaan. Lähes jokaisella on kokemusta tilanteesta, jossa on soittanut asiakaspalveluun, eikä ole saanut heti vastausta vaan on tullut ohjatuksi esimerkiksi tekniseen tukeen. Pahimmillaan voi joutua kertomaan saman ongelman useampaan kertaan. Asiakaslähtöinen työ alkuvaiheessa, helppokäyttöinen käyttöliittymä ja paremmat ohjeet palvelun tai tuotteen käyttöönottoon vähentävät myöhempiä yhteydenottoja. Kokonaisvaltainen suunnittelu kaikissa työn vaiheissa ja palveluiden arviointi asiakkaan näkökulmasta on taloudellisesti kannattavaa. Kaikki ylimääräinen ja tarpeeton työ prosessien eri vaiheissa, tukikyselyt ja reklamaatiot laskevat kannattavuutta. Häiriökysynnän syitä kannattaa pohtia ja palveluiden käyttöä arvioida asiakkaiden näkökulmasta, koska se parantaa yrityksen kannattavuutta ja parantaa asiakaskokemusta. (Kettunen 2020.)

Häiriökysyntä eli reklamaatiot tai tuotteen/palvelun korjaaminen on kallista. Kallista häiriökysyntää syntyy, kun toimintaa on tehostettu ja asiakkaiden tukea sekä palveluita on karsittu ilman asiakasymmärrystä. Jos oikeanlaista neuvoa ja tukea ei ole helposti saatavilla, lisää se liikennettä asiakastukeen ja aiheuttaa kustannusten kasvua. Kilpailuetua vahvistettaessa on kiinnitettävä huomioita asiakaskokemukseen, asiakastyytyväisyyteen ja asiakkaan saamaan arvoon. Kustannukset laskevat kuin sivutuotteena, kun asiakkaan asiointi on sujuvaa ja kitkatonta. Yritykset, jotka ovat asiakasrajapinnassa ja osaavat ennakoida asiakaskäyttäytymistä, saavat kilpailijoita enemmän liiketoimintahyötyä ja kasvua asiakaskokemuksesta. Kun yrityksessä asiakastieto ja -ymmärrys syventyvät, ja kun ymmärretään asiakaskäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä, voidaan vahvistaa, parantaa, ohjata ja ennustaa entistä paremmin tulevaisuutta. Asiakaskeskeisessä toiminnassa yritys parantaa asiakasviestintää, kuuntelee palautetta, kehittää sekä analysoi asiakaskokemuksen syy-seuraussuhteita ja lisää näillä keinoin kasvupotentiaalia, tehostaa toimintaa ja onnistuu säästämään. Positiivinen asiakaskokemus vaikuttaa asiakaspsyvytyteen ja asiakassuhteen pituuteen, mikä nostaa asiakkuuden kannattavuutta. (Holma ym. 2021, 238–242.)

3 SAAVUTETTAVIEN PALVELUJEN HYÖDYT

Saavutettavien palveluiden päätavoitteena tulisi olla ihmisen hyvinvoinnin edistäminen. Kun viestintä on monipuolista ja toteutuu eri kanavissa, laajentaa se palvelun käyttäjäkuntaa ja lisää osallistumisen mahdollisuuksia. Saavutettavuuteen liittyy käsitteet käytettävyys ja ymmärrettävyys. Saavutettavaa palvelua on helppo käyttää ja tekstejä on helppo ymmärtää. Kielellinen saavutettavuus on siis keskeinen saavutettavuuden osa-alue. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystalveluiden kielellinen saavutettavuus on tilanne, jossa ”asiakas tai potilas on tietoinen palvelusta, saa palvelua, tulee ymmärretyksi, ymmärtää myös hoitoa koskevat ohjeet ja kykenee siten ottamaan itse vastuuta hoidostaan”. Jotta tähän kielellisesti saavutettavaan tilanteeseen päästään, tulee huomioida kielellisen saavutettavuuden yksi keskeinen keino: selkokielen käyttäminen. Ympärillämme on paljon viestintää ja palveluita saatavilla, mutta välttämättä ne eivät ole kaikille saavutettavissa. Vasta saavutettavilla palveluilla ja viestinnällä luodaan vaikutuksia, konkreettisia muutoksia ihmisissä ja rakenteissa, joilla on vaikuttavuutta sekä yksittäisen ihmisen hyvinvointiin että hyötyä koko yhteiskunnalle. (Hirvonen ym. 2020, 19–20.)

Ihmisten erilaiset rajoitteet voivat rajoittaa tai jopa estää osallistumista. Alla oleva kuvio 1 hyvin havainnollistaa sitä, miten monipuoliset viestintäkanavat ja ihmisten tarpeet huomioiva viestintä laajentavat mahdollisuutta tavoittaa uusia käyttäjäryhmiä ja ihmisiä. Kun viestintä on tarkoituksenmukaista ja ihmisten tarpeet huomioivaa, jokaisella on mahdollisuus osallistua ja hoitaa itse omia asioitaan niin työelämässä, opiskelu- ja kouluympäristössä, julkisissa palveluissa kuin vapaa-ajalla ja kulttuurin parissa. Jokaisella tulisi olla kommunikaatiokeino, jolla hoitaa tärkeitä ihmissuhteita, jakaa elämää ja tilanteita perheen ja ystävien kanssa. Osallisuuden vahvistaminen kääntämisen ja tulkkauksen keinoin lisää ja vahvistaa osallisuutta. Esitän asian havainnollistamiseksi Hirvonen ym. (2020, 17.) kuvion 1 kokonaisuudessaan.



KUVIO 1. Eri käyttäjäryhmien tavoittaminen viestinnän eri muotojen monipuolistamisen ja osallistumisen kautta (Hirvonen ym. 2020, 17)

Jokaisella on tiedonsaannin oikeus, mutta oikeudellinen teksti voi olla vaikeasti ymmärrettävää. Oikeudellisten asiakirjojen ymmärtäminen on kuitenkin tärkeää, koska ne liittyvät vahvasti ihmisten elämään, kun laaditaan esimerkiksi työsopimuksia, kauppakirjoja ja muita tärkeitä asiakirjoja. Jos asiakirjan sisältö jää epäselväksi, voi oikeus jäädä toteutumatta. Jokaisen on helppo ymmärtää ympäristön fyysistä esteettömyyttä kuten se, että pyörätuolille tai lastenvaunuille on luiskat ja portaissa on kaiteet, mutta esteettömyys ja saavutettavuus on paljon suurempi ja laajempi kokonaisuus. Saavutettavuus liittyy ihan kaikkeen mikä estää ihmisiä osallistumasta yhdenvertaisesti yhteiskuntaan. Esteettömyys voi olla niin fyysistä, sosiaalista, taloudellista kuin tiedonsaannin esteettömyyttä. (Pitkäsalo & Kallioma-Puha 2020, 183–184.)

3.1 Saavutettava palvelutilanne

Kaikki ihmiset hyötyvät saavutettavista palveluista, mutta erityisesti he, joilla on jokin vamma, toimintarajoite tai korkea ikä. Saavutettavat palvelut tai tuotteet mahdollistavat yhdenvertaisuuden toteutumisen. Esimerkiksi internetsivujen osalta saavutettavuus koskee niin suunnittelua, koodaamista kuin sisällöntuotantoa ja käytettävyyttä. Saavutettava palvelutilanne edellyttää, että huomioidaan erilaisia rajoitteita, kuten näkö, kuulo, fyysinen tai motorinen rajoite tai kognitiiviset ja kielelliset vaikeudet. Tärkeää on huomioida, että erilaiset rajoitteet eivät välttämättä vaikuta henkilön älykkyyteen. Jos on esimerkiksi kognitiivisia tai kielellisiä vaikeuksia, käyttäjä hyötyy, jos palvelu on saatavissa monessa muodossa kuten esimerkiksi luettavana tekstinä, puheena, videona tai kuvina. (Papunet 2021a.)

Tavallisesti saavutettavuuspalvelut mielletään erityisryhmien palveluiksi kuten liikunta-, kuulo-, näkö ja kuulonäkövammaiset sekä ikäihmiset ja maahanmuuttajat. Saavutettavammista palveluista hyötyvät kaikki, kun palvelut ja kielelliset viestit ovat helppoja ja selkeitä. Vammaryhmien sijaan nykyisin puhutaan toimintarajoitteista, jotka liittyvät meidän kaikkien osallistumiseen. Toimintarajoitteet voivat olla pysyviä tai tilapäisiä vammaan tai sairauteen liittyviä. Toimintarajoite voi liittyä ikääntymiseen, muistisairauteen, kieleen tai kulttuuriin. (Hirvonen ym. 2020, 16.)

Saavutettavuus lisää yhdenvertaisuutta. Saavutettavat palvelut ja saavutettavuuden kehittäminen on viranomaisille välttämätöntä muun muassa yhdenvertaisuuslain mukaisesti, mutta kaikille yrityksille avoin mahdollisuus. Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014). Avaa-
van asiantuntija Terhi Tamminen (2021) kirjoittaa, että ”saavutettavuus on kilpailuetu ja sillä on aitoa kaupallista merkitystä”. Saavutettavuus liittyy vahvasti digitaalisiin palveluihin eli digitaalisen ympäristön esteettömyyteen. Saavutettavat palvelut hyödyttävät kaikkia ja tarjoavat etuja, joista hyötyvät sekä asiakkaat että palvelujen tarjoajat. Saavutettavien palveluiden kehittäminen ja eri asiakasryhmien huomioiminen yrityksen palveluissa on pitkäkestoinen prosessi, johon kannattaa tarttua kaikilla tasoille aina strategiasta asiakasrajapintaan asti. Saavutettavilla, erilaiset asiakasryhmät huomioivilla tuotteilla ja palveluilla voit erottua, nostaa yrityksen imagoa ja kasvattaa markkinaosuutta. (Tamminen 2021.)

Kielellinen yhdenvertaisuus ja kielellisesti saavutettavat palvelut mahdollistavat ihmisen itsenäisen elämän ja omien asioiden hoitamisen. Selkokieli tukee vanhusten itsemääräämisoikeutta, maahanmuuttajan tai osatyökykyisen henkilön opiskelua sekä työelämään pääsyä, mutta yhtä lailla lapsia ja nuoria,

joille lukeminen on vaikeaa tai termit ovat uusia. Koska kieli on vuorovaikutuksen keskeisin väline, on tärkeää, että kielelliseen saavutettavuuteen kiinnitetään huomiota. Kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta on tärkeää, että kieltä mukautetaan asiakkaalle sopivaksi, jotta asiakas ymmärtää asiat oikein, jotta hän voi tehdä päätöksiä ja että asiat etenevät toivotulla tavalla. (Mikkonen 2019.) Saavutettavassa palvelutilanteessa asiakaspalvelijan tulisi käyttää selkeää ja hyvää yleiskieltä tai selkokieltä. Selkokie- len käyttäminen sekä puheessa että kirjallisissa ohjeissa edistävät saavutettavuutta, koska yleiskieltä mukautetaan sekä sisällöltään, sanastoltaan että rakenteeltaan helpommin ymmärrettävämpään muo- toon. (Papunet 2021b.)

3.2 Tulkkaus ja kääntäminen saavutettavassa viestintätilanteessa

Kääntämisen ja tulkkauksen perusajatus on tehdä viestinnästä saavutettavaa. Tulkkaus mahdollistaa ihmisten yhdenvertaisen osallistumisen ja kommunikaation eri tilanteissa, esimerkiksi lääkärikäynnillä, pankissa tai oikeudenkäynnissä. Tulkkauksella voidaan ylittää myös aistiesteitä, kun esimerkiksi elokuvan tapahtumat kuvaillaan näkövammaisille tai kun puhe ja äänimaailma kirjoitetaan luettavaksi tekstiksi eli kirjoitustulkataan kuuroutuneille ja huonokuuloisille henkilöille.

Suomen perustuslain (11.6.1999/731) mukaan jokaisella ihmisellä on loukkaamaton ihmisarvo. Lain edessä kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia. Kaikilla tulee olla sama asema sukupuolesta, iästä, alkupe- rästä, kielestä, uskonnosta, vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai muusta syystä riippumatta. Jokaisella on oikeus myös omaan kieleen ja kulttuuriin. Viittomakieltä käyttävien ja vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla.

Saavutettava viestintä on sitä, että kaikki osallistujat esimerkiksi kokouksessa voivat osallistua keskus- teluun, suunnitteluun ja päätöksentekoon tasavertaisesti. Viestintä on väline, jota muokkaamalla erilai- set ihmiset voivat osallistua työelämän moninaisiin tehtäviin ja toimintaan, saadaan palveluita, tullaan hyväksytyksi, hankitaan elämyksiä, opitaan uutta ja osallistutaan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. (Hirvonen ym. 2020, 13–15.)

Saavutettavuus on aina liittynyt läheisesti kääntämiseen ja tulkkaukseen, koska kääntäjä ja tulkki ra- kentavat siltaa viestijöiden välillä ja ottavat kaikkien osapuolten tarpeet ja tilanteen huomioon. Kun esimerkiksi kirjoitustulkki kirjoittaa kuultua puhetta tekstiksi, se on kielensisäistä kääntämistä, jossa painopisteenä on nimenomaan saavutettavuus eli puhuttu kieli muokataan vastaanottajalle näkyväksi

tekstiksi, hänelle luettavaan ja ymmärrettävään muotoon. Kun huonokuuloinen tai kuuroutunut henkilö ei kuule puhetta, hänellä on lain mukaan oikeus käyttää kirjoitustulkkia, joka kirjoittaa kuulemansa puheen ja äänimaailman tekstiksi. Saavutettava viesti on sellainen, jonka vastaanottaja ymmärtää. Tästä syystä kielellisen muotoilun lisäksi myös teknologisilla ratkaisuilla on merkitystä. Teknologia tulee tulkkauslalle, kun puheentunnistus, konekääntäminen ja kuvantunnistus kehittyy. Teknologia lisää saavutettavuutta osaltaan ja teknologisia ratkaisuja voidaan hyödyntää tutkimuksissa esimerkiksi, kun selvitetään tekstityksen luettavuutta ja ymmärrettävyyttä vastaanottajan näkökulmasta. Tällä hetkellä puheentunnistusohjelmat kehittyvät nopeasti. Kehityksestä huolimatta laitteet eivät osaa huomioida suomenkielisen vastaanottajan erityistarpeita eikä ne muokkaa tekstiä esimerkiksi tekstin kokoa tai taustaväriä vastaanottajan tarpeisiin riittävän hyvin. Edelleen tarvitaan ihminen huomioimaan ihmisen tarpeet sekä mukauttamaan yleiskielistä puhetta esimerkiksi selkokielelle. (Hirvonen ym. 2020, 26–27.)

Huonokuuloisille ja kuuroutuneille kirjoitustulkkaus on keino kuulla, mitä ympärillä puhutaan ja mitä ääniä ympärillä kuuluu. Kirjoitustulkin tehtävä on kirjoittaa mahdollisimman tarkasti puhe ja äänimaailma, esimerkiksi nauru, itku, hälytysajoneuvon ääni, sade ja puhelimen soiminen. Kirjoitustulkkausta voi käyttää kaikissa tilanteissa esimerkiksi lääkärissä, juhlissa, kursseilla, työpaikalla, luennoilla ja harrastuksissa. Kirjoitustulkkauksesta on hyötyä, jos kuulo on pysyvästi tai hetkellisesti rajoittunut, mutta myös kielen oppijat hyötyvät puhutun kielen näkemisestä tekstinä. Kirjoitetusta tekstistä hyötyvät monet minkä vuoksi kirjoitustulkkaus on yksi mahdollisuus kohti saavutettavampaa yhteiskuntaa. Mäkitalo (2020) nostaa esille toimivaa tulkkipalvelua ja korostaa, että kuuroutunut tai huonokuuloinen ihminen, jolla on tulkkipalvelupäätös, tilaa tulkin Kelan välityskeskuksesta ja varmistaa siten oman osallistumisensa. Näin voi tehdä moni muikin luennolle osallistuva ja tulkkeja voi olla tilaisuudessa useita etukäteen toisistaan tietämättään. Yhteiskunnan saavutettavuuden näkökulmasta olisi hyvä, että tapahtumien järjestäjät tilaisivat tulkit paikalle, niin se lisäisi monen henkilön mahdollisuutta osallistua. Myös asiointitilanteet voivat olla vaikeita huonokuuloiselle ja kuuroutuneelle, kun itse ei kuule ja ihminen voi helposti antaa omat asiat toisten hoidettaviksi. Olisi yhteiskunnan etu säilyttää kaikkien ihmisten aktiivisuus mahdollisimman pitkään ja tarjota keinoja asioida itsenäisesti sekä tehdä päätöksiä itseä koskevista asioista. Olisi tärkeää, että palvelujen tarjoajat suunnittelisivat palvelunsa siten, että palvelut olisivat kaikille ihmisille saavutettavia Design for All -periaatteen mukaisesti. (Mäkitalo 2020, 218–225.)

3.3 Selkokielen merkitys palvelutilanteissa

Selkokieli on suomen kielen yleiskieltä helpompaa kieltä. Selkokielisessä tekstissä sanastoa, kielen rakenteita ja sisältöä muokataan yksinkertaisemmaksi. Suurimmat selkokielen käyttäjryhmät ovat suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat, kehitysvammaiset tai autismikirjon ihmiset, muistisairaat ja afaattiset henkilöt. Lisäksi selkokielestä hyötyvät lapset ja nuoret, joilla on kielellinen erityisvaikeus tai ihmiset, joilla on erilaisia oppimisen, hahmottamisen tai keskittymisen vaikeutta. Selkokeskuksen arvion mukaan selkokieltä tarvitsee 650 000–750 000 suomalaista. Selkokielen tarve voi olla pysyvä tai ohimenevä, mutta tarve kasvaa muun muassa maahanmuuttajien ja vanhusväestön kasvaessa sekä heikosti lukevien nuorten määrän kasvaessa. (Mikkonen 2019.)

Kielen merkitys ihmisen elämässä on todella suuri. Kieltä tarvitsemme oppimiseen, arjen toimintoihin, ihmissuhteiden hoitamiseen, työelämässä ja harrastuksissa. Kielen merkityksen huomaa yleensä vasta sitten, kun kieli tuottaa ongelmia. Kielelliset ongelmat näkyvät esimerkiksi silloin, kun muistisairas ei osaa kertoa, minne on menossa tai maahanmuuttaja ei ymmärrä viranomaiselta tullutta kirjettä ja asiaa jää hoitamatta sen vuoksi. Kun kielen ymmärtäminen on vaikeaa, nuori ei välttämättä selviydy opinnoistaan tai ei osaa hakea työtä. Vaikea kieli voi edistää syrjäytymistä. Syrjäytymisen ehkäisyssä selkokieli voi olla yksi keino lisätä yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta ja ylipäättänsä mahdollisuutta itenäiseen elämään. Selkokielineen palvelu voi olla vanhukselle keino selvitä pidempään yksin kotona, maahanmuuttajalle tai osatyökykyiselle mahdollisuus opiskella tai päästä työhön. Ajatellaan, että selkokielineen materiaalin valmistaminen maksaa ja henkilökunnan koulutukset maksavat, mutta olisi tärkeää miettiä myös mitä niillä voidaan säästää. Selkokielellä annetut ohjeet voivat vähentää häiriöky-syntää ja siten kustannuksia, kun esimerkiksi leikkaukseen tuleva potilas on ymmärtänyt kotiohjeet oikein ja leikkaus voidaan toteuttaa tai kun asiakas on osannut täyttää lomakkeet ensimmäisellä kerralla oikein, niin asian käsittelyaika lyhenee. Selkokieli voi olla avain nuoren opiskeluun ja työelämään. (Mikkonen 2019.)

Suomessa laaditussa selkokielineen toimenpideohjelmassa (2019–2022) selkokieli nähdään kansalaisoi-keuksien toteutumisen välineenä. Toimenpideohjelmassa on asetettu kokonaistavoitteeksi edistää kansalaisten kielellistä yhdenvertaisuutta ja ehkäistä selkokieltä tarvitsevien ihmisten kielellistä syrjäytymistä. Näiden lisäksi maahanmuuttajaväestön kotoutumisprosessissa täytyy huomioida selkokielineen tiedon ja viestinnän tarve. Tavoitteeksi on nostettu tärkeitä asioita myös kustannusten näkökulmasta.

Kun henkilöt saavat palvelua selkokielellä helposti ymmärrettävässä muodossa, kansalaisoikeudet voivat toteutua ja syrjäytymistä voidaan ehkäistä. Selkokieli tukee kaiken ikäisten itsenäistä elämää. (Selkokielen toimenpideohjelma 2019–2022.)

Selkokielen toimenpideohjelmissa yrityksille on asetettu tavoitteeksi huomioida selkokielen käyttäjien tarpeet ja lisätä ymmärrystä selkokielisen palvelun tuomasta markkina-arvosta ja imagoedusta. Selkokielestä hyötyvien ryhmä on suuri ja selkokielen merkitys ymmärretään yhä paremmin erityisesti yrityksissä, jotka hoitavat lakisääteisiä tehtäviä, kuten teleoperaattorit, posti, pankit ja vakuutusyhtiöt. Näitä yrityksiä velvoittaa sekä lainsäädäntö että saavutettavuusdirektiivi, mutta toistaiseksi yksityisillä yrityksillä selkokielinen palvelu on vähäistä. Pääsääntöisesti yritysten markkinointiviestinä on selkokielistä, kun tavoitellaan suurta yleisöä tai selkokielestä hyötyvien kohderyhmää, mutta asiakaspalvelutilanteet ja tiedotteet eivät välttämättä täytä selkokielelle määriteltyjä tavoitteita. Monen yrityksen tavoitteena on tuottaa lähtökohtaisesti helppokäyttöisiä ja ”selkokielisiä” palveluja ja tuotteita, mutta tämä ei välttämättä tarkoita varsinaista selkokieltä. Organisaatioiden ja yksityisten yritysten olisi syytä huomioida asiakaspalvelussa ja materiaaleissa selkokielestä hyötyvät 650 000–750 000 suomalaista. Epäselvä tiedottaminen tai vaikeaselkoinen materiaali kuormittaa usein asiakaspalvelua ja lisää siten yrityksen kustannuksia. Selkokielinen materiaalia ja asiakaspalvelu maksaa itsensä takaisin vähentyvänä häiriökäytännönä ja tyytyväisempinä asiakkaina. (Selkokielen toimenpideohjelma 2019–2022.)

Selkokielestä hyötyvillä ihmisillä voi olla synnynnäisiä neurobiologisia kielen käytön vaikeuksia kuten kehitysvamma, autismin kirjon häiriöitä, kehityksellinen kielihäiriö tai laaja-alaisia oppimis- tai lukivaikeuksia. Selkokielestä hyötyvät myös ihmiset, jotka ovat sairauden tai vamman vuoksi menettäneet kielellisiä taitojaan kuten muistisairaat tai afaattiset henkilöt. Myös vieraskieliset hyötyvät selkeämmästä kielestä kuten suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat, viittomakieliset henkilöt tai vähemmistökielten puhujat. Selkokieltä on kehitetty vuosikymmenten ajan ja se on yleiskieltä helpompaa, jotta kommunikointi olisi sujuvampaa ja saavutettavampaa. Selkokieli on väline kognitiivisen ja kielellisen saavutettavuuden toteuttamiseen sekä kielellisen syrjäytymisen vähentämiseen. Yleiskielen mukauttaminen selkokielelle on ymmärrettävämpää kaikille, koska mukauttaja muokkaa lauserakenteita lyhemmiksi ja abstrakteja käsitteitä korvataan konkreettisimmilla käsitteillä. Mukauttamisesta huolimatta lähdetekstin tai asiakaspalvelijan puheen sisältö ei kärsi, koska sitä vain muokataan selkeämmäksi ja helpommin luettavaksi. Selkokieli on tehokas apuväline työmuistin tueksi lukiessa, kun teksti on selkeää ja etenee loogisesti. (Leskelä & Uotila 2020, 227–229; 236; 245.)

Koko yhteiskunta tulisi olla kognitiivisesti jokaisen kansalaisen saatavilla. Selkokieli on yksi osa kognitiivista saavutettavuutta ja apukeino, jolla voidaan tarjota tekstejä helposti ymmärrettävässä ja omaksettavassa muodossa. Ilman selkokieltä moni ihminen saattaa jäädä kokonaan tiedon ulkopuolelle. Kun palvelut ovat kognitiivisesti saavutettavia, lisää se erityisryhmien mahdollisuutta itsenäiseen elämään ja omien asioiden hoitamiseen, asumiseen, opiskeluun ja työntekoon. Parhaimmillaan selkokieli lieventää kansalaisten digisyrjäytymisen riskiä, tukee vammaisten ja ikäihmisten itsenäistä elämää ja päätöksentekoa sekä auttaa maahanmuuttajien kotoutumista. (Leskelä & Uotila 2020, 231–232; 248.)

3.4 Saavutettavien palveluiden yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Julkisissa palveluissa asiakaskokemuksen inhimillinen näkökulma perustuu lakiin. Perustuslain mukaan ihmiset ovat lain edessä yhdenvertaisia, ja jokaisella on oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin sekä mielipiteen ilmaisuun. Asiakaspalvelutilanteissa, jos asiakaspalvelijalla ja esimerkiksi saamen kieltä ja viittomakieltä käyttävällä tai vammaisuuden vuoksi (puhevammaiset, kuuroutuneet) ei ole yhteistä kieltä tai kommunikaatiomenetelmää, tulee käyttää tulkkia (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731). Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) määrittelee oikeuden hyvään terveyden ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun sekä tiedonsaantioikeuteen ja toimivaltaan.

Saavutettavuudesta osallisuuteen -kuviossa (Kuvio 2) Kinnunen ja Hirvonen (2020, 322–333) kuvaavat selkeästi koko ketjun saatavuudesta osallisuuteen. Ensimmäisessä vaiheessa on viestinnän saatavuus eli tieto, tuote tai palvelu on saatavilla ja käytettävissä ymmärrettävässä muodossa. Palvelun, tuotteen tai tiedon tulee olla saatavilla käyttötarkoitukseen sopivalla tavalla, kirjalliset tekstit ja ohjeet helposti ymmärrettävässä muodossa, käytettävyys tulisi olla helppoa ja yksinkertaista sekä tuotteen tai palvelun tulisi olla fyysisesti esteetöntä. Viestinnän tulisi olla hyvin saavutettavaa ja monipuolista, jotta se saavuttaa monenlaiset asiakasryhmät ja ihmiset osaisivat toimia ja toteuttaa tavoitteitaan. Saavutettava viestintä osallistaa. Osallisuus tarkoittaa sitä, että ihminen kokee kuuluvansa yhteisöön ja hän voi toimia lähtökohdistaan riippumatta yhteiskunnassa yhdenvertaisesti, kuten esimerkiksi hankkia ja saada tietoa ajankohtaisista asioista, osallistua päätöksentekoon, osallistua kulttuurielämyksiin ja käyttää tarvitsemiaan palveluita. Saavutettava viestintä antaa mahdollisuuden jokaiselle ihmiselle kokemuksen itsenäisesti selviämisestä, kun hän saa esimerkiksi ohjeet oikeassa muodossa tutkimukseen valmistautumiseen tai laina-asian hoitamiseen. Koko ketju viestinnän saatavuudesta saavutettavuuteen ja osallisuuteen tulee olla kunnossa. (Kinnunen & Hirvonen 2020, 321–323.)

Yhteiskunnallista vaikuttavuutta lähestytään useimmiten vaikutusketjun kautta, mutta vaikuttavuudelle on muitakin määritelmiä. Sitran selvityksiä 130 – vaikuttavuuden askelmerkit (2018) on muokannut vaikutusketjua Kansainvälisen IOOI -menetelmän pohjalta. Tässä vaikuttavuuden mallissa tavoitteena on vaikuttavuus (impact) eli ihmisten hyvinvointi ja yhteiskunnallinen hyöty. Hyöty liittyy esimerkiksi ihmisten hyvinvointiin, terveyteen tai yhteisöjen elinvoimaan. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy pitkällä aikavälillä, jonka kesto on kolmesta vuodesta ylöspäin. Jotta yhteiskunnallista vaikuttavuutta voidaan nähdä, tarvitaan konkreettisia vaikutuksia (outcome) eli muutoksia niin ihmisten käyttäytymisessä kuin yhteisöjen tai jopa yhteiskunnan rakenteissa. Vaikutukset ovat kuin tavoitteita, jotka ovat asetettu yhteiskunnallisen hyödyn saavuttamiseksi pitkällä aikavälillä ja nämä konkreettiset tavoitteet toteutuessaan toimivat onnistumisen mittareina. Vaikutusketjun toinen osa on tehdyt työt tai teot (output) ovat konkreettisia, hyvin harkittuja ja kohdennettuja tekoja. Ennen tekoja, tulee kohderyhmät tunnistaa ja segmentoida, jotta resurssit voidaan kohdentaa oikein tavoitteiden saavuttamiseksi. Konkreettisia tekoja voidaan testata ja hyvät teot pääsevät jatkoon ja toimimattomia joko kehitetään tai niistä luovutaan. Vaikutusketjun ensimmäisessä osassa tarkastelun kohteena ovat panokset (input), jotka voivat olla hyvin laajasti mitä vain tavoitteesta riippuen. Panokset voivat olla esimerkiksi työtä, rahaa, materiaalia, aikaa, oikeuksia, ideoita, sopimuksia tai osaamista. Alkuvaiheen panoksia määriteltäessä huomioidaan myös vaikuttavuutta ja vaikutuksia tukevien yhteistyötahojen ja -verkostojen tunnistaminen sekä investointilaskelmat. (Helinkoski ym. 2018, 5–6.)

Vaikuttavuusketjun tavoite yhteiskunnallisen hyödyn syntymisestä vaatii monen eri tahon yhteistyötä. Tavoitteellinen vaikuttavuus voidaan nähdä myös ekosysteeminä. Yhteiskunnallinen hyöty saavutetaan useiden tekojen ja panosten verkostona.



KUVIO 2. Vaikuttavuuden ekosysteemi (Heliskoski ym. 2018, 7)

Yksittäiset palveluntuottajat tuottavat palveluita ja tuotteita eli panoksia ja tekoja. Palveluntuottajien olisi tärkeää kuvata ja perustella tuottamiensa tekojen yhteys haluttuihin vaikutuksiin. Esimerkiksi Egala-palvelut tukevat ihmisten omatoimista asiointia, kun he saavat puheen tueksi tekstityksen, joka auttaa heitä ymmärtämään tai kuulemaan keskustelun paremmin ja siksi on paremmat edellytykset tehdä päätöksiä. Itsenäinen asiointi tukee ihmisten hyvinvointia ja parantaa elämänlaatua. Palveluntuottajan on hyvä ymmärtää kokonaisuus, eli millaiseen kokonaisuuteen palveluja tai tuotteita kehitetään. Vaikuttavuuden kokonaiskuva rakentuu yleensä tulosperusteisista hankinnoista tai rahoitusmallista vastaavien toimesta, joten yksittäisen palveluntuottajan sitä ei tarvitse eikä välttämättä pystykään tekemään. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on tärkeää yhteisten laajempien päämäärien ja vaikuttavuuden saavuttamiseksi. (Helinkoski ym. 2018, 6–7.)

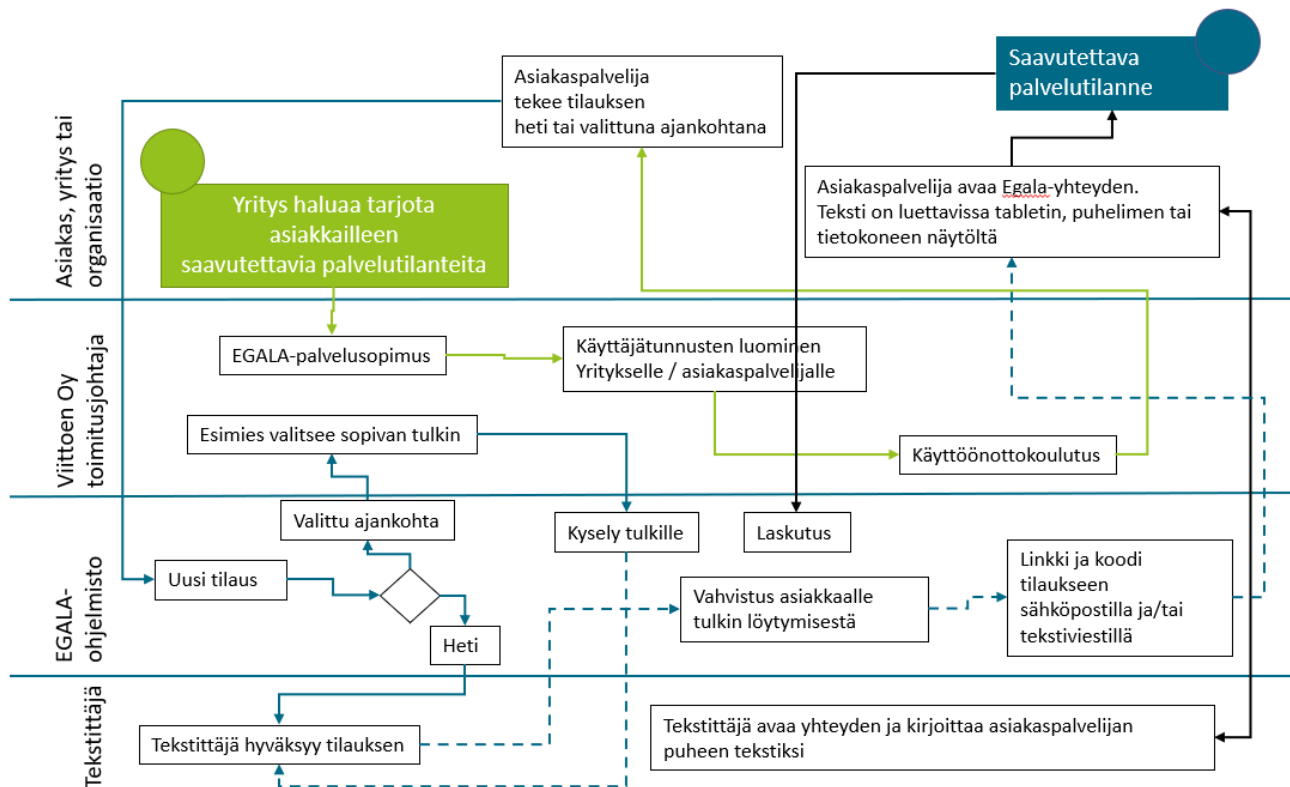
Yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita voidaan mallintaa eli kuvata sitä miten asetettuihin tavoitteisiin voitaisiin päästä. Mallinnuksen tavoitteena on selvittää halutun muutoksen taustalla olevia syitä tai esteitä sekä mahdollisuuksia suunnata toimintaa uudelleen niin taloudellisten kuin laadullisten hyötyjen tunnistamiseksi. Yksittäisen palveluntuottajan näkökulmasta toiminnallinen mallinnus on tärkeä. Toiminnallinen kuvaus liittyy nimenomaan panoksen ja tekojen eli käytön kuvaamiseen sekä peruste-luja siihen, miten palvelu tuottaa halutun tuloksen. Toiminnallinen mallinnus tarkoittaa palvelun tavoitetta eli keiden elämää, millä tavoin ja missä ajassa muutetaan. Yrityksen palvelun yhteiskunnallinen vaikuttavuus on hyvä rakentaa osaksi yritystarinaa ja parhaimmillaan uuden palvelun vaikutusten kautta syntyvä yhteiskunnallinen hyöty rakentuvat osaksi yrityksen liiketoimintamallia. (Helinkoski ym. 2018, 17.)

4 EGALA-PALVELUT HAASTEELLISESSA PALVELUTILANTEESSA

Viitton Oy on kehittänyt Egala-palvelut haasteellisten palvelutilanteiden tueksi. Egala-palveluiden tavoitteena on sujuva palvelutilanne sekä asiakkaalle että asiakaspalvelijalle myös vaikeissa vuorovai-
kutustilanteissa. Egala-palveluperheeseen kuuluvat Etäkitu (etäkirjoitustulkkkaus), Selkotuki ja Teksti-
tuki. Egala-palveluilla tuetaan kommunikointia ja siten sujuvoitetaan sekä asiakaspalvelijan työtä että
parannetaan asiakkaan saamaa asiakaspalvelukokemusta. Kielellisesti saavutettava ja toimiva asiakas-
palvelutilanne kasvattaa yrityksen imagoa sekä vähentää häiriökysyntää, koska kaikki osapuolet tule-
vat kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Haastavassa palvelutilanteessa asiakas ei välttämättä saa sitä apua
mitä hän tarvitsee ja hakee samaa palvelu yhä uudestaan. Yhteys asiakkaaseen voi myös katketa. Tätä
kutsutaan häiriökysynnäksi. Häiriökysyntä osaltaan lisää yrityksen kustannuksia, heikentää palvelun
laatua ja kuormittaa yrityksen työntekijöitä. (Egala 2021a.)

Huonokuuloisille hyvä kuunteluympäristö on erityisen tärkeä, mutta se ei aina toteudu, jos ympäris-
tössä on hälyä. Tästä syystä kirjoitettu teksti tukee hyvin kuulemista. Kuuloliiton mukaan jonkinastei-
nen kuulon alenema on yli 800 000 suomalaisella. Joka kolmannella eläkeikäisellä arvioidaan olevan
jonkinasteinen kuulonalenema ja yli 75-vuotiaista suurimmalla osalla kuulo on heikentynyt. Ikäihmis-
ten lisäksi nuorten huonokuuloisuus on lisääntynyt. Nuorilla riskitekijöitä ovat muun muassa musiikin
kuuntelu korvakuulokkeilla sekä lisääntynyt vapaa-ajan melu konserteissa, baareissa ja diskoissa.
(Kuuloliitto 2020). Lisäksi selkokielen tarvitsijoiden määrä on erityisen suuri. Saatavuusdirektiivin
mukaan Suomessa yli miljoona ihmistä tarvitsee saavutettavuutta. Selkokieltä tarvitsee 500 000 ih-
mistä ja lisäksi 20–25 % hyötyisi selkokielestä. (Saavutettavuusdirektiivi 2020.)

Egala-palvelut toteutetaan etänä helppokäyttöisellä ja tietoturvallisella verkkoselaimen kautta toimi-
valla Egala-ohjelmistolla. Etäpalvelun saa käyttöön nopeasti ja edullisesti ilman matkustamiseen kulu-
vaa aikaa. Egala-palvelut tukevat kommunikointia asiakaspalvelutilanteessa olevien osapuolten välillä.
Selkeästä kielestä hyötyvät kaikki, mutta erityisesti henkilöt, joiden on vaikea kuulla tai ymmärtää pu-
huttua kieltä. Egala-palvelut tukevat kommunikaatiota palvelutilanteissa silloin, kun asiakas hyötyy
selkokielestä, termit ovat vieraita tai kun asiakkaan on vaikea muistaa asioita. Egala-palveluista hyöty-
vät myös ihmiset, joiden elämäntilanne on niin kuormittava, että asioiden hoitaminen tai muistaminen
on vaikeaa. (Egala 2021a.)



KUVIO 3. EGALA®-palveluiden toimintaprosessi palvelusopimuksesta laskutukseen

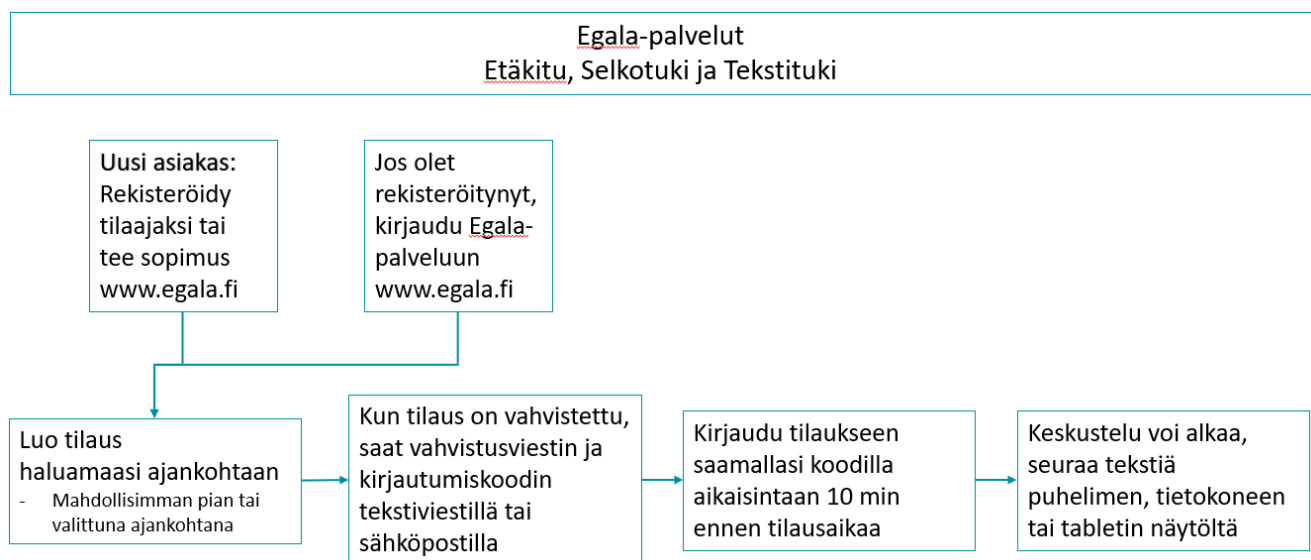
Egalan Etäkitu-palvelu on kirjoitustulkkausta etänä. Kirjoitustulkki kirjoittaa kaiken puheen ja äänimaailman tekstiksi. Palvelusta hyötyvät erityisesti ihmiset, joiden on vaikea kuulla puhetta ja joilla on lakisääteinen oikeus tulkkaukseen. Tulkki kuulee palvelutilanteen keskustelun mikrofonin välityksellä ja kirjoittaa kaiken kuulemansa reaaliajassa tekstiksi puhelimen, tabletin tai tietokoneen näytöltä luettavaksi. (Egala 2021b.).

Selkotuki-palvelussa selkotekstittäjä mukauttaa asiakaspalvelijan puheen selkotekstiksi eli helposti luettavaan ja ymmärrettävään muotoon (Egala 2021c). Tekstituki on palvelu, jossa tekstittäjä kirjoittaa kaiken puheen ja äänimaailman tekstiksi (Egala 2021d). Egala-palvelut tuotetaan etänä ja teksti on luettavissa puhelimen, tabletin tai tietokoneen näytöltä. Tekstittäjä varmistaa, että kaikki osapuolet ymmärtävät toisiaan. Asiakaspalvelija voi tallentaa tekstin laadun varmistamiseksi.

Egala® on helppokäyttöinen ja tietoturvallinen palvelu. Palvelun toteutumiseksi tarvitaan puhelin, tabletti tai tietokone, jossa on mikrofoni ja internetyhteys. Etäpalvelun etu on siinä, että tulkin tai tekstittäjän ei tarvitse matkustaa paikanpäälle vaan laadukas tulkkauksen tai tukipalvelu on saatavilla nopeallakin

aikataululla. Etäkirjoitustulkkausta käyttävät asiakkaat ovat ihmisiä, joilla on lakisääteinen oikeus tulkkipalveluun. Tekstituki on tarkoitettu kaikille eri yritysten asiakkaille tueksi niihin tilanteisiin, joissa asiakas hyötyy nähdessään palvelukeskustelun kirjoitettuna tekstiksi. Selkotuki on taas tarkoitettu aivan kaikille, jotka asiakaspalvelutilanteessa hyötyvät nähdessään palvelukeskustelun kirjoitettuna ja mukautettuna selkokielelle. Egala-palvelut mahdollistavat kielellisesti saavutettavia asiakaspalvelutilanteita. Saavutettaville palveluille on tarvetta, koska tällä hetkellä Suomessa on yli miljoona ihmistä, jotka tarvitsevat saavutettavuutta. Näiden lisäksi selkokielestä hyötyisi jopa 20–25 % suomalaisista. (Saavutettavuusdirektiivi 2020.)

Egala-palveluita tuottavat tekstittäjät ovat koulutettuja tulkkauksen ja viestinnän ammattilaisia. Tekstittäjän tehtävänä on varmistaa, että kaikki osapuolet tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Tekstittäjä on puolueeton ja hänellä on ehdoton vaitiolovelvollisuus tilanteeseen liittyvistä ihmisistä, asioista ja asiakirjoista. Työtä ohjaavat ammattieettiset säännöt. Tekstittäjät ovat koulutettuja kirjoitustulkkeja, jotka ovat perehtyneet kirjoitettuun selkokieleen. Lisäksi Egala-palveluita tuottavilta tekstittäjiltä vaaditaan etäkirjoitustulkkauksen erityisosaamista. Vaadittavan osaamisen tekstittäjät osoittavat suorittamalla Egala-sertifikaatin hyväksytysti. Etäpalvelu toteutetaan aina olosuhteissa, joissa vaitiolovelvollisuus ja tietoturva toteutuvat. Tekstittäjät valmistautuvat ja toimivat erilaisten palvelutilanteiden näkökulmasta tarkoituksenmukaisella tavalla huomioiden toimintaympäristöt, toimintakulttuurit sekä asiakkaiden ja tilaajien tarpeet. (Nuolioja 2020.)



KUVIO 4. Asiakkaan tilauspolku Egala®-palvelussa

5 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA

Tutkimus on prosessi, jonka tavoitteena on selvittää ja löytää ratkaisu esitettyyn tutkimusongelmaan tai ongelmiin. Tutkimus voi olla empiirinen eli havainnoiva tutkimus, jossa aineistoa kerätään esimerkiksi lomakekyselyillä, sähköisillä kyselyillä, strukturoiduilla haastatteluilla, systemaattisella havainnoinnilla tai kokeellisilla tutkimuksilla. Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää lukumääriä ja prosenttiosuuksia isosta joukosta. Tutkimuksella pyritään vastaamaan kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus puolestaan keskittyy pienempään otantaan ja pyrkii selittämään sen käyttäytymistä tai päätöksen syitä. Pienen otannan vuoksi tutkimusjoukko on määrältään pieni ja rajattu. Aineistoa kerätään yleensä haastatteluilla, havainnoinnilla tai tutkimus perustuu valmiisiin aineistoihin ja dokumentteihin. Laadulliset tutkimuskysymykset keskittyvät kysymyksiin miksi, miten ja millainen. (Heikkilä 2008, 13–17.)

5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmetodi

Yleisin kvantitatiivisen aineiston keräystapa on kysely. Tutkimustulosten ja johtopäätösten näkökulmasta on oleellista, että kyselylomake on suunniteltu huolellisesti sekä testattu pienellä kohderyhmällä ennen kaikille vastaajille lähettämistä. Lomakkeen suunnittelussa on tärkeää huomioida, että lomakkeeseen on helppo vastata, se ei ole liian pitkä ja myös ulkoasu on visuaalisesti selkeä. Kyselylomakkeessa kysymyksenasettelu ja selkeä, kielellisesti helposti ymmärrettävät kysymykset ovat erityisen tärkeitä. Näiden lisäksi myös luotettavuus sekä tietosuoja-asiat täytyy olla korkealla tasolla ja aukikirjoitettuna. Tutkijan on herätettävä luottamusta esimerkiksi käyttämällä teittelymuotoa, jos se kohderyhmälle sopii ja kertomalla avoimesti mihin vastauksia käytetään ja miten niitä käsitellään. Myös vastausohjeet tulee olla selkeästi kirjattuna. (KvantiMOTV 2021, ”Kyselylomakkeen laatiminen”.)

Jotta kyselytutkimuksella voidaan saada luotettavia vastauksia johtopäätösten tekemiseksi, hyvät kysymykset ovat tärkeässä roolissa. Kysymysten asettelussa kannattaa kiinnittää huomioita muun muassa siihen, että kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, kysymys on oikeasti tarpeellinen ja hyödyllinen, se on lyhyt ja kielellisesti selkeä sekä yksiselitteinen. Oleellisten asioiden esille nostamiseksi voidaan käyttää erilaisia tyylikeinoja kuten lihavoitua tai alleviivausta. (Heikkilä 2008, 57–58.)

Jotta vastaajat jaksavat vastata kysymyksiin ja mielenkiinto säilyy kyselyn loppuun saakka, tulee kyselylomakkeen olla sekä ulkoasultaan että rakenteeltaan selkeä ja looginen, jotta kyselyyn on miellyttävä vastata ja siten vastausprosentti olisi mahdollisimman korkea. Kyselytutkimuksessa tutkija ei vaikuta omalla olemuksellaan tai läsnäolollaan vastauksiin ja vastauksia voi olla enemmän kuin esimerkiksi haastattelussa. Tutkimustulosten luotettavuutta osaltaan parantaa myös se, että kyselytutkimuksessa kysymykset esitetään kaikille samassa muodossa. Kyselyyn vastaaminen vie vähemmän aikaa vastaajalta haastatteluun verrattuna ja vastausajankohdan vastaaja voi itse päättää ja vastausjoukko voi olla hyvinkin laaja. Kyselyn heikkouksina nähdään muun muassa se, että vastaaja voi ymmärtää kysymykset väärin, vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi, jolloin tutkija joutuu muistuttamaan vastaamisesta. Hyvänä vastausprosenttina pidetään kuuttakymmentä prosenttia. Onnistuneeseen kyselytutkimukseen tarvitaan sopiva kohderyhmä, mielenkiintoinen tutkimusaihe, sopivan pituinen lomake ja sopiva määrä kysymyksiä. Kyselyn olisi hyvä olla ulkoasultaan miellyttävä ja saatekirjeessä on tärkeää vastaajien motivointi. (Valli 2015, kappale 4.)

5.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus edustaa empiiristä tutkimusta, jossa yksittäistapausten pohjalta pyritään löytämään yleisiä lainalaisuuksia tutkittavasta asiasta. Tutkimusprosessi etenee suunnittelusta esitutkimukseen, aineiston keräämiseen ja aineiston analyysiin sekä tulosten tulkintaan ja raportointiin. (Valli 2015, kappale 1.) Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä ja tutkimuksen tulokset käsitellään useimmiten kvantitatiivisesti. Tutkimuksen ydintä ovat aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset. (Hirsjärvi ym. 2015, 193; 221.)

Yksi tutkimuksen tärkeimmistä vaiheista on otannan suunnittelu ja toteutus. Hyvän ja onnistuneen tutkimuksen perusta on onnistunut otanta. Otannan avulla pyritään saamaan laajemmasta perusjoukosta pienempi otanta, joka edustaa koko ryhmää mahdollisimman oikeassa suhteessa ja siten satunnaisotannalla perusjoukosta kuka tahansa voi tulla valituksi tutkimukseen. Tästä syystä on tärkeää jo etukäteen pohtia mitä kaikkia asioita ja tekijöitä tulee huomioida. Mitä suurempi otanta on, sen luotettavampaa on yleistää tutkimuksen tuloksia. (Valli 2015, kappale 2.)

Kyselytutkimuksessa voi olla kysymyksiä, joihin on valmiit vastausvaihtoehdot, jotka tutkija on etukäteen miettinyt ja olettanut esimerkiksi taustakysymysten osalta. Vastausvaihtoehdoista täytyy löytyä vastaajalle aina oikea vastausvaihtoehto tai sitten kysymyksiin tulee lisätä muu, mikä? -vaihtoehto.

Kysymyksen asettelu tulee olla selkeä ja yksiselitteinen, jotta vastaaminen on helppoa ja siten tulosten analysointi on yksinkertaisempaa ja helpompaa, kun ei jää liikaa tulkinnan varaa. Kyselytutkimuksessa voi olla myös avoimia kysymyksiä, joiden toivotaan nostavan esille vastaajien hyviä ideoita ja mielipiteitä perusteellisesti. Avoimien kysymysten vastaukset voivat jäädä myös tyhjiksi tai ylimalkaisiksi. Avoimia kysymyksiä voidaan analysoida joko tilastollisin menetelmin, jos vastauksia luokitellaan ryhmiin tai vaihtoehtoisesti avoimia kysymyksiä voidaan analysoida laadullisen tutkimuksen menetelmin. Avoimilla kysymyksillä pyritään saamaan enemmän tietoa vastaajien ajatuksista ja mielipiteistä, mutta analysointivaiheessa avointen kysymysten luokittelu ja tulosten laskeminen vaatii enemmän aikaa. (Valli 2015, kappale 5.)

Tutkimusten tavoitteena on saada aikaan luotettavia ja päteviä tutkimustuloksia, mutta silti virheitäkin syntyy. Kvantitatiivisten tutkimusten luotettavuuden mittaamiseksi on kehitelty erilaisia tilastollisia menettelytapoja tai mittareita, joiden avulla pyritään arvioimaan luotettavuutta. Reliaabelius tarkoittaa sitä, että mittaustuloksia tulisi voida toistaa ja yleistää laajempaan joukkoon. Yksi reliabiliteetin arviointikeino on sisäinen johdonmukaisuus (Valli 2015, kappale 10). Toinen tärkeä käsite on validius, mikä tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä mitä tutkimuksessa on haluttu mitata. Tutkija ei välttämättä saa esittämiinsä kysymyksiin sellaisia vastauksia, joita hän oli ajatellut saavansa, koska vastaajat ovat ehkä ymmärtäneet kysymyksen väärin tai eri tavalla. Mikäli tutkija arvioi ja tulkitsee vastauksia edelleen oman alkuperäisen ajatuksensa mukaisesti, syntyy virheellisiä tuloksia eikä niitä voida pitää tosina ja pätevinä. Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi aina arvioida ja lukijalle on tärkeää kuvata koko tutkimusprosessi aineiston keruuvaiheen eri vaiheista tulosten tarkasteluun ja johtopäätöksiin. Tutkijan on esitettävä perusteet, joihin hän tutkimustuloksensa perustaa. (Hirsjärvi ym. 2015, 231–233.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuskysely oli suunnattu asiakaspalvelijoille ja asiakkuusjohtajille, jotka kohtaavat asiakkaita erilaisissa palvelutilanteissa tai toimivat asiakaspalvelijoiden esihenkilöinä Keski- ja Pohjois-Pohjanmaalla. Kyselytutkimuksella kartoitettiin asiakaspalveluammattilaisten näkemyksiä haastavista asiakaspalvelutilanteista, miten saavutettavuus yrityksessä tai organisaatiossa huomioitiin sekä voisiko Egala-palvelut auttaa kielellisesti haastavissa tilanteissa. Kysely oli anonymi. Tutkimuksella saatavia tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimustulokset julkaistaan niin, että niitä ei voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan eikä organisaatioon.

Kysely lähetettiin yhteensä 20 eri organisaatioon. Kyselyyn valittiin pankkeja, vakuutusyhtiöitä, sähköyhtiöitä, vesilaitoksia, useampia julkisia organisaatioita sekä yksityisiä sosiaali- ja terveysalan yrityksiä Keski- ja Pohjois-Pohjanmaalta. Kyselyssä ei ole mukana julkisia sosiaali- tai terveysalan yksiköitä, koska niihin on kohdistettu tutkimuksia jo aiemmin. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-kyselynä. Kysely lähetettiin yhteensä 110 eri sähköpostiosoitteeseen. Suurin osa sähköposteista on kohdistettu yritysten tai organisaatioiden henkilöiden henkilökohtaisiin posteihin, muutamia kyselyitä lähetettiin myös organisaatioiden yleiseen asiakaspalvelu -sähköpostiin, oletuksena että sähköpostin vastaanottajina on yksi tai useampi asiakaspalvelija.

Asiakaspalvelijoiden ja asiakkuusjohtajien sähköposteja oli vaikea löytää. Yleisiä asiakaspalvelun sähköpostiosoitteita ja puhelinnumeroita löytyi www-sivuilta helposti, mutta yritysten ja organisaatioiden vastuuhenkilöiden nimiä täytyi etsiä. Saavuttavuuden näkökulmasta haasteita asetti se, että virallinen yhteydenottokanava oli puhelinnumero, yhteydenotto- tai usein kysytyt kysymykset -lomake.

Kyselylomakkeen saatekirjeessä pyrittiin motivoimaan vastaajat pysähtymään saavutettavien palveluiden äärelle, koska aihe on saavutettavuusdirektiivin myötä monessa organisaatiossa ajankohtainen. Kysely lähetettiin keskiviikkona 10.11.2021 illalla, jotta viesti olisi vastaanottajilla torstaina aamulla. Vastausta pyydettiin mahdollisimman pian, mutta viimeistään 26.11.2021. Vastausaikaa oli 15 vuorokautta. Muistutusviesti kyselystä lähetettiin kaikille 22.11.2021.

Kyselyssä oli sekä nopeasti vastattavia taustakysymyksiä, monivalintavastauksia sekä avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan vastaajien ajatuksia ja mielipiteitä tarkemmin esille.

Tutkimuksen otoskoko on 20 organisaatiota ja vähintään 110 vastaajaa (sähköpostiosoitetta), jotta vastauksista saataisiin riittävän laaja kuva saavutettavien palveluiden nykytilasta ja että tuloksista voitaisiin tehdä luotettavia johtopäätöksiä.

Tutkimuskysymykset jaettiin viiteen osioon:

- 1) taustatiedot vastaajasta ja asiakaspalvelutilanteista
- 2) haastavat palvelutilanteet ja häiriökysyntä: selvitettiin, onko häiriökäyttäytymistä tai haastavia tilanteita sekä miten ne ilmenevät
- 3) saavutettavien palvelujen -osiossa selvitettiin:
 - a. onko organisaation palvelut kaikkien asiakasryhmien saavutettavissa?
 - b. miten erilaiset asiakasryhmät on huomioitu ja miten saavutettavia palveluita on toteutettu?
 - c. jos asiakas tarvitsee tukea asiansa hoitoon / päätöksentekoon / kommunikointiin pitäisikö tarvittava tukipalvelu olla asiakkaalla itsellään mukana vai voisiko se olla yrityksen/organisaation/asiakaspalvelijan tarjoama palvelu?
- 4) esimerkkinä Egala-palvelut
- 5) ajatuksia ja kokemuksia saavutettavista palveluista.

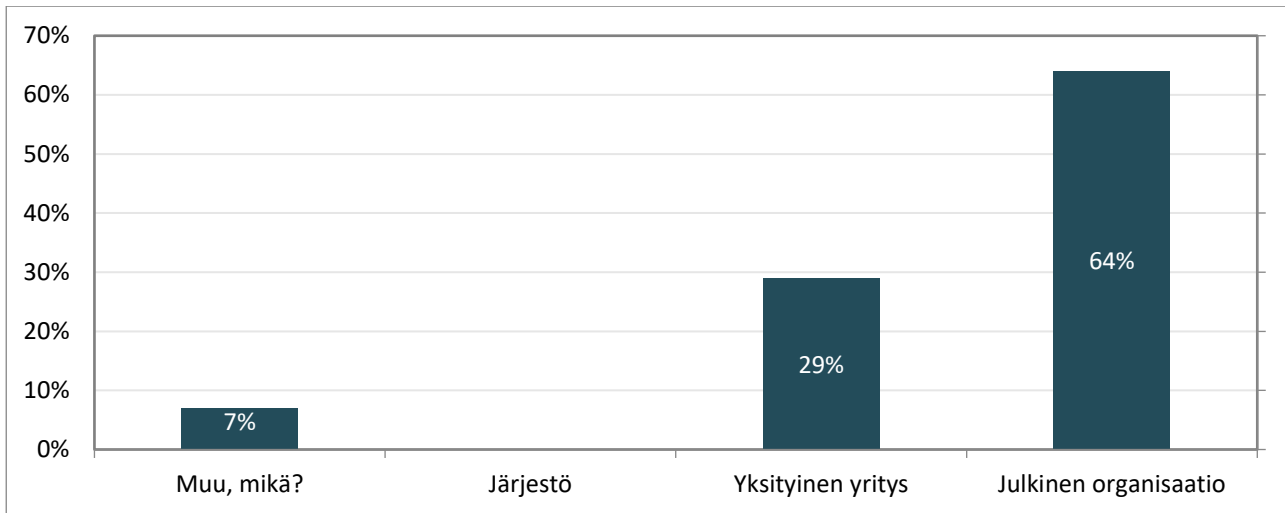
7 TULOSTEN TARKASTELU

Kyselytutkimus lähetettiin sähköpostilla, mikä sisälsi tietoa tutkimuksesta sekä julkisen linkin kyselyyn. Vastausaikaa annettiin 15 vuorokautta. Sähköpostiviesti lähetettiin 10.11.2021. Suurin osa vastauksista tuli ensimmäisten päivien aikana. Loput vastaukset tulivat muistutusviestin lähetyksen jälkeen. Muistutusviesti lähetettiin 22.11.2021. Kyselyn linkki sulkeutui 26.11.2021. Sähköposti lähetettiin kaikille vastaanottajille piilokopiona, joten on mahdollista, että sähköposti ei saavuttanut kaikkia vastaanottajia ja se saattoi ohjautua osalla roskapostiin. Lähetetyistä 110 sähköpostiosoitteesta 9 sähköpostia ei saavuttanut vastaanottajaa, koska sähköpostiosoite ei ollut enää käytössä. Sähköposti saavutti ainakin 58 vastaanottajaa, koska kyselylinkki oli avattu vastaajien toimesta 58 kertaa. Näistä 32 henkilöä oli aloittanut vastaamisen, mutta jostain syystä kyselyyn vastaaminen oli jäänyt kesken. Valmiita vastauksia saatiin yhteensä 16 kappaletta.

Kyselyn avanneista henkilöistä 16 vastasi kyselyyn, joten vastausprosentiksi saadaan 27,6 %. Kysely lähetettiin sattumanvaraisesti valittuihin Keski- ja Pohjois-Pohjanmaalla sijaitseviin yrityksiin ja julkisiin organisaatioihin. Vastaajia ei informoitu kyselystä etukäteen ja oletus on, että näihin organisaatioihin kyselyitä tulee paljon. Kun aika on rajallista, voidaan vastausprosenttia pitää riittävänä tämän tutkimuksen kannalta. Vastausten perusteella vastaajat ovat perehtyneet aiheeseen, koska he ovat vastanneet hyvin myös avoimiin kysymyksiin. Pienestä otoksesta huolimatta vastauksia voidaan pitää luotettavana ja yleistettävänä, koska aihealue ei ole kovin tuttu.

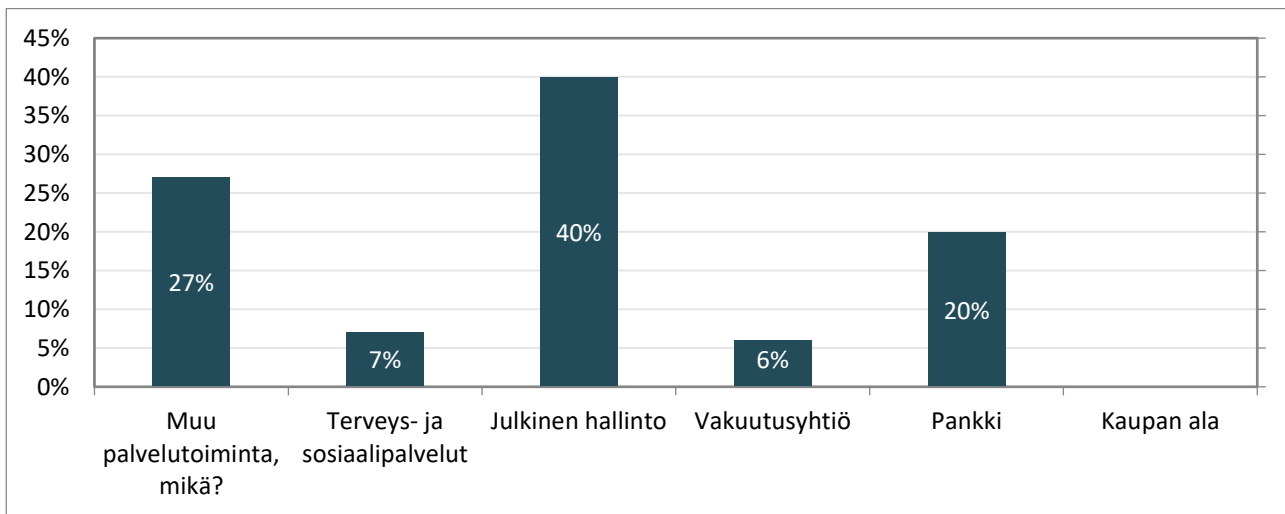
7.1 Taustatiedot ja asiakaspalvelutilanteet

Vastaajista 64 % edusti julkista organisaatiota, 29 % edusti yksityistä yritystä ja 7 % muu vaihtoehtoa, mikä oli kuntayhtymä. Järjestön edustajia ei ollut vastaajien joukossa.



KUVIO 5. Työpaikkojen jakautuminen eri aloille

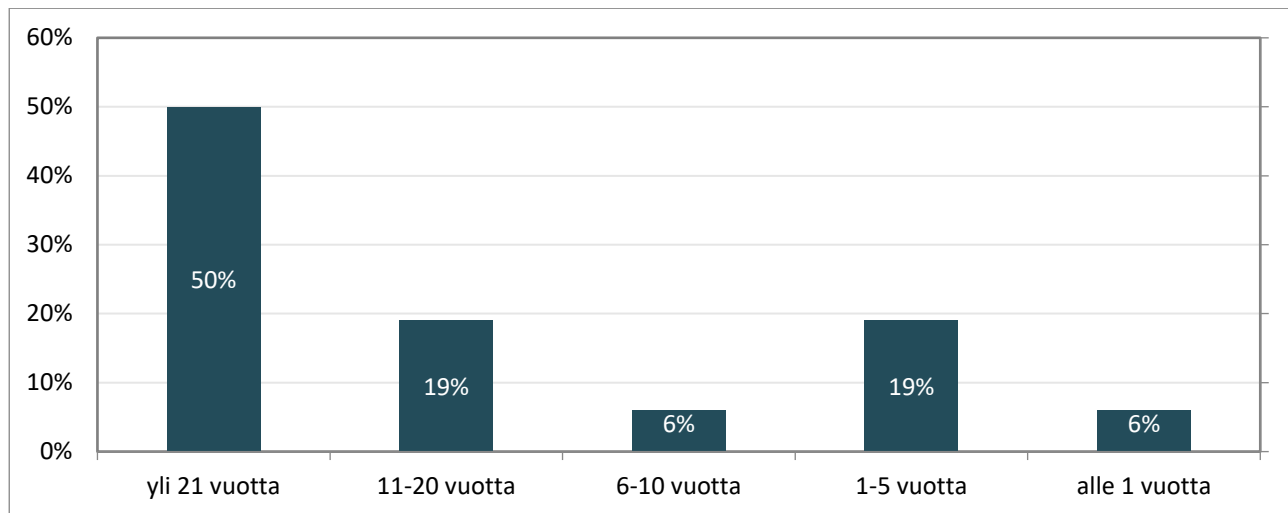
Vastaajista enemmistö eli 40 % edusti julkista hallintoa, muuta palvelutoimintaa 27 %, jotka olivat muun muassa kaupunkilaispalvelut, TE-palvelut ja Energia-ala. Pankkialaa edusti vastaajista yhteensä 20 %, yksityisiä terveys- ja sosiaalipalveluita 7 %.



KUVIO 6. Työpaikkojen toimiala

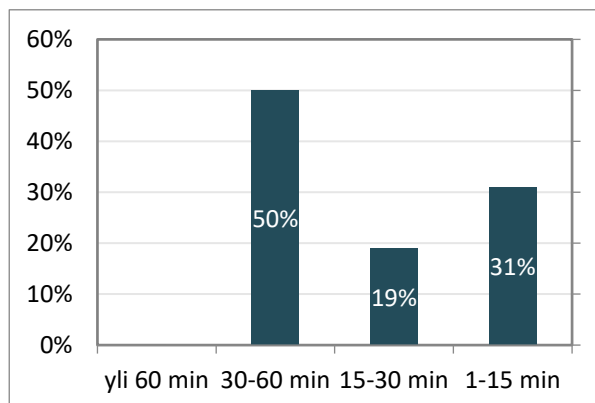
Kyselyyn vastaajista 25 % toimi asiakaspalvelijana ja 25 % asiakkuusjohtajina. Muita ammattinimikkeitä (50 %) olivat asiantuntija, johtaja, työkykykoordinaattori, kehittämisspäällikkö ja vastaava lääkäri. Vastaajat edustavat hyvin ja laajasti sekä asiakaspalvelijoita että esimiestehtävissä olevia henkilöitä.

Vastausten perusteella vastaajat ovat kokeneita ammattilaisia, koska 50 % vastaajista oli toiminut asiakaspalvelutyössä uransa aikana yli 21 vuotta. Myös 11–20 vuotta asiakaspalvelutyössä olleita oli 19 %. Vastaajilla on pitkä kokemus asiakaspalvelutyöstä ja laajasti kokemusta ja näkemystä erilaisista palvelutilanteista.

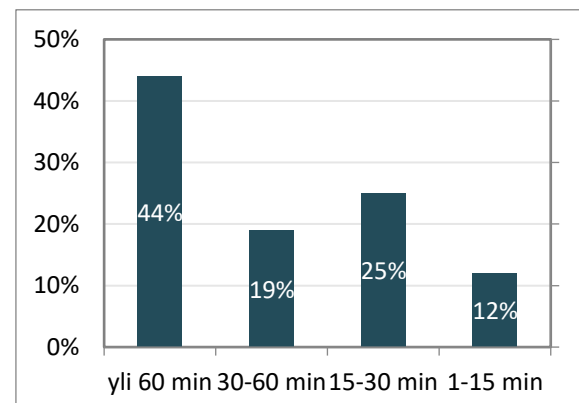


KUVIO 7. Asiakaspalvelijoiden työkokemus

Vastausten perusteella niin kutsutun tavallisen asiakaspalvelutilanteen kesto on useimmiten 30–60 minuuttia (50 %), lyhimmillään 1–15 minuuttia (31 %). Yli 60 minuutin mittaista asiakaspalvelutilannetta ei vastausten perusteella ollut. Jos taas asiakaspalvelutilanteessa on haasteita esimerkiksi kommunikointiossa tai muussa asian hoidossa, keskimääräinen asiakaspalvelutilanne kestää yli 60 minuuttia. Vastausten perusteella haastavat palvelutilanteet kasvattavat selvästi asian hoitamiseen käytettyä aikaa ja siten sitoo asiakaspalvelijan työaikaa enemmän.



KUVIO 8. Asiakaspalvelutilanteen kesto



KUVIO 9. Kesto haastavassa palvelutilanteessa

Kyselytutkimuksen vastaajat kertoivat asiakastyössä parasta olevan ihmisten kanssa toimiminen sekä tyytyväinen ja kiitollinen asiakas. Tyytyväinen asiakas lisää asiakaspalvelijan työmotivaatiota ja vaikuttaa positiivisesti työn tulokseen. Tärkeää on saada auttaa muita ja löytää asiakkaan ongelmaan ratkaisu.

”Asiakkaan kannustaminen ja tilanteissa etenemään auttaminen ratkaisukeskeisesti.”

”Erilaiset työpäivät, ihmisten kanssa työskentely on palkitsevaa.”

”Asiakkaalle parhaimman palvelun tai ratkaisun löytäminen ja hyvän asiakaspalvelun tuottaminen.”

”Tyytyväinen asiakas. Kun haasteista huolimatta saadaan asiat menemään eteenpäin.”

”Asioiden ratkeaminen niin että asiakas kokee saaneensa avun ongelmaansa.”

Vastaajien mielestä asiakaspalvelutyössä harmittaa tai on vaikeaa esimerkiksi tiedon kulku, kielteiset päätökset tai se, että ei pysty auttamaan asiakasta eikä saa häneen yhteyttä. Myös kiire ja asiakasmäärän (volyymin) hallittavuus voi harmittaa. Asiat eivät välttämättä ole aina vaikeita, mutta asiat voivat olla haastavia.

”Palveluista tiedottamisen ongelmat yhteiskunnassa, asiakkaat eivät tiedä palveluista, joista hyötyisivät esimerkiksi tai tieto ei saavuta heitä oikea-aikaisesti.”

”Ihmisten vahvat ennakkokäsitteet. Ei ymmärretä/haluta ymmärtää syy-yhteyksiä asioille.”

”Itsepäisten ja hankalien asiakkaiden palveleminen tyydyttävästi on monesti haasteellista. Joskus kielikynnys.”

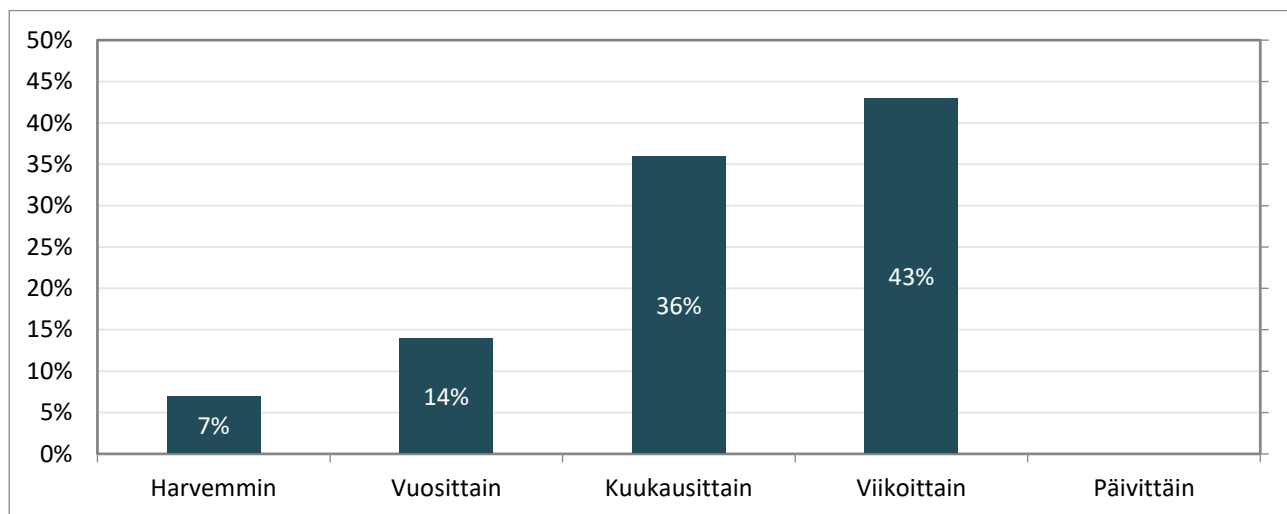
”Jos tilanne on ehtinyt jo kärjistyä ilman hyvää palvelua, niin tilanteen kääntäminen on hankalaa ja haasteellista. Jos palvelu on heti ensimmäisellä kontaktilla hyvää, niin tilanne olisi huomattavasti helpompi.”

”Byrokratia ja vaikeaselkoiset ohjeistukset.”

”Mikäli yhteisymmärrystä ei synny, tilanne on ikävä molemmille osapuolille, kuormittavaa on voimakkaiden tunnereaktioiden laannuttaminen, jotta saadaan asiat hoidettua.”

7.2 Haastavat palvelutilanteet ja häiriökysyntä

Haastavat palvelutilanteet asiakkaan näkökulmasta ovat niitä, joissa asiakas ei saa ollenkaan palvelua, saa väärää palvelua tai ainoastaan osittaista palvelua ja asiakas joutuu hakemaan palvelua yhtä uudelleen. Palvelun tarjoajan näkökulmasta palvelun uudelleen pyytäminen lisää kustannuksia, heikentää palvelun laatua, pitkittää palvelun läpimenoaikaa ja lisää työntekijöiden kuormaa. Asiakaspalvelun asiantuntijoista jopa 81 % tunnistivat työssään haastavia palvelutilanteita. 6 % vastaajista ei osannut sanoa ja 13 % eivät tunnistanee haastavia palvelutilanteita. Vastaajien kokemuksen mukaan haastavia tilanteita ei ole päivittäin, mutta vastaajista 43 % kohtaa haastavia tilanteita viikoittain ja 36 % kuukausittain. Kyselyn perusteella haastavia tilanteita on säännöllisesti.



KUVIO 10. Asiakaspalvelijan kohtaamat haastavat palvelutilanteet

Palvelutilanteissa asiakaspalvelijan kohtaamat haasteet liittyivät useimmiten siihen, että hänellä ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä tai asiakas ei pysty enää päättämään asioista tai hoitamaan asioitaan yksin. Kyselyssä nousi esille myös kielelliset haasteet, kuten se, että asiakkaan oli vaikea kuulla asiakaspalvelijan puhetta tai asiakaspalvelijan on vaikea ymmärtää asiakkaan epäselvää puhetta. Muut esille nousevat haasteet liittyivät tietotekniikkaan, viranomaispäätöksen ymmärrettävyyteen, asiakas haluttomuuteen kuunnella ja ymmärtää esimerkiksi lakien vaikutusta. Aina asiakkaan toivomaa asiaa ei voida syystä tai toisesta toteuttaa. Yhtenä rajusti kasvavana haasteena nähtiin asiakkaiden asioiminen päihteiden vaikutuksen alaisena. Päihteen tuovat oman haasteen asiakaspalvelutilanteisiin.

Jos palvelutilanteissa koettiin haasteita esimerkiksi kommunikaatiossa tai päätöksen teossa, asiakaspalvelija pyysi useimmiten kollegan avuksi (19 %) tai pyysi asiakasta varaamaan seuraavalle kerralle tulkin tai jonkun muun henkilön (19 %) ja asian hoitamista jatketaan myöhemmin sovittavana aikana. Tilanteen ratkaisu riippui myös tilanteesta ja asiakkaasta. Huomionarvoista on, että jopa 12 % asiakkaista hermostuu tai käyttäytyy aggressiivisesti. Haastavissa tilanteissa voidaan varata asiakkaalle uusi aika (6 %) tai asian hoitaminen jää kesken (6 %).

”Kirjoittanut paperille, jos asiakas ei kuullut mitä sanon.”

”Pyritään selvittämään tilannetta yhdessä ja käytetään verkostojen tukea tarvittaessa.”

”Joko pyydän asiakasta soittamaan toisen henkilön kanssa uusiksi tai asiakkaan valtuutuksella soitan hänen antamaan toisen henkilön numeroon, jolloin saamme asian hoidettua loppuun.”

Kysymykseen millaista tukea tai apua haluaisitte haastaviin tilanteisiin, vastattiin seuraavasti:

”Kokemuksella mennään ja apua saa kollegoilta.”

”Jotain helppokäyttöistä työkalua, joka helpottaisi ja nopeuttaisi ratkaisuun pääsyä.”

”Helposti saavutettavat tulkkipalvelut sekä tarvittaessa kommunikaation apuvälineet – tietoa myös mitä on tarjolla.”

Häiriökysynnän koettiin lisäävän suoria tai epäsuoria kustannuksia organisaatioissa ja yrityksissä (50 % vastauksista). Vastaajista 19 % ilmoitti, että häiriökysyntä ei lisää kustannuksia. Loput (31 %) ei osannut sanoa lisääntyvätkö kustannukset.

Häiriökysynnän seurauksena esimerkiksi alla olevat kustannukset lisääntyvät.

”Asioinnin hidastuminen, lisätyötä työntekijälle, taloudellisen tuen viivästymistä hakijalle.”

”Usean asiantuntijan työpanosta tarvitaan asian käsittelyssä.”

”Erilaisille palvelulinjoille soittaminen yhdessä asiakkaan kanssa aiheuttaa kustannuksia.”

”Tulkki-kustannukset (jos syy on kielitaidon puute).”

”Työaika tuhlaantuu selvittelyyn.”

”Tietenkin useampia yhteydenottoja ja silloin se vie työaika eli epäsuoria kustannuksia.”

”Tilanne voi vaatia useamman toimihenkilön aikaa.”

”Palvelun tuottamiseen kuluu enemmän aikaa, jolloin jossakin vaiheessa täytyy myös resursseja lisätä.”

”Esimerkiksi vartiointiin ja vartioiden käyttämiseen liittyviä kuluja.”

7.3 Saavutettavat palvelut

Saavutettavuus tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Saavutettavien palveluiden tavoitteena on mahdollistaa itsenäinen, omien asioiden hoito ja yhteiskunnallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen. (Saavutettavuusdirektiivi 2021.) Kysymys asiakasryhmistä, joille yrityksen tai organisaation palvelut ovat saavutettavia jo nyt, nostaa esille, että haastavassa elämäntilanteessa olevat ihmiset, muun muassa mielenterveys- ja päihdekuntoutujat (33 %) osataan huomioida parhaiten samoin kuin vieraskieliset esimerkiksi suomen kieltä opiskelevat ihmiset (25 %). Myös huonokuuloiset ja kuuroutuneet (9 %) tunnistetaan omana asiakasryhmänä. Jokin muu asiakasryhmä -kohdan vastauksessa oli mainittu ikäihmiset, kognitiivisia tai kielellisiä haasteita omaavat, koska kaksi vastaajaa ei ollut pystynyt valitsemaan useampaa vaihtoehtoa. Kyselyn perusteella yritysten ja organisaatioiden palveluja ei ole vielä systemaattisesti suunnattu afaatikoille eli ihmisille, joilla on ongelmia puhumisen, puheen ymmärtämisen, lukemisen, kirjoittamisen ja yhteenlaskun kanssa, muistisairaille, kuulonäkövammaisille, näkövammaisille ja viittomakielisille kuuroille. Saavutettavuuteen on kiinnitetty huomioita ja eri asiakasryhmiä on huomioitu, mutta palvelut eivät ole vielä kaikille asiakasryhmille saavutettavia.

”Senioreille ja muille erityistarpeita omaaville on kehitetty erillinen puhelinpalvelu, jossa saa apua pankin toimihenkilöltä. Lisäksi selkokielinen verkkopalvelu, jossa asiointia on helpompi hoitaa.”

Kyselyssä yksittäinen vastaaja vastasi, että heillä ei ole tarkemmin mietitty saavutettavien palveluiden toteuttamista. Vastauksissa nousi useita eri keinoja siitä, miten eri asiakasryhmille saavutettavia palveluita on tähän mennessä järjestetty:

”Tulkkauspalvelu.”

”Valtakirjan voi antaa yksilöityyn asiointiin, mikäli ei voi fyysisesti itse edustaa itseään. Verko-asiointi.”

”Lähipalvelu, etäpalvelu, puhelinpalvelu.”

”Asiakastapaamisena ja verkostopalaverina asiakkaan verkostojen kanssa, soittamalla ja Teams-palavereina.”

”Erilaiset tulkkauspalvelut, riittävästi aikaa asiakastapaamiseen.”

”Olemme pieni yritys ja meille pääsee paikanpäälle kasvotusten asiakasneuvojan kanssa sopimaan asioista. Pyrimme aina ymmärtämään asiakasta ja hoitamaan asian, mutta ei muita välineitä itsemme lisäksi ole käytössä.”

”Sovellukset ja nettisivut käytettävissä myös näkövammaisilla. Konttorilla kuulovammaisten kanssa ollaan käytetty kirjoittamista tietokoneelle (chat-palvelu), vaikka ollaan oltu samassa tilassa.”

”WWW-sivut ja esitteet toteutetaan selkokielellä. Palveluita myös eri kieliryhmille.”

”Henkilöillä on henkilökohtaiset apuvälineet tai oikeus tulkin käyttöön.”

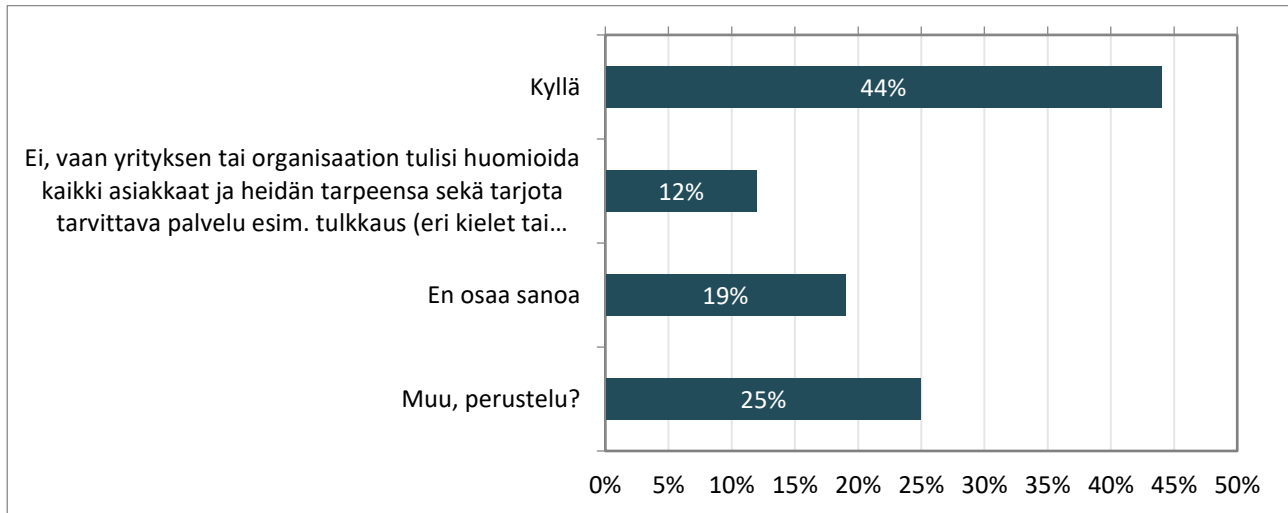
Vastaajista vain 30 % oli saanut koulutusta eri asiakasryhmien kohtaamiseen. Valtaosa ei ollut saanut mitään erityistä koulutusta eri asiakasryhmien kohtaamiseen, selkokielen käyttämiseen tai kuvien käyttämiseen puheen tukena. Yksi vastaajista oli saanut koulutusta, mutta koki ettei koulutusta ehkä ole ollut riittävästi. Vastaajista yksi oli saanut monenlaista koulutusta, esimerkkeinä ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja, työkykykoordinaattori, taideterapiaohjaaja sekä erityisryhmien kohtaamiseen ja ohjaamiseen valmentava koulutus. Monipuolisesta koulutuksesta huolimatta vastaaja koki tarvitsevansa lisää koulutusta muun muassa selkokielen käyttämiseen. Vastaajat kokivat tarvitsevansa koulutusta ja tietoa saavutettavan asiakaspalvelun toteuttamiseen. Vastauksessa oli nostettu esille halu kehittää kaikkia asiakasryhmät huomioiva palvelumalli, mutta pohdittiin samalla sitä, onko kaikkia asiakasryhmiä huomioiva asiakaspalvelu mahdollista ilman suuria investointeja.

Vastaajista 44 % oli sitä mieltä, että tarvittava tukipalvelu pitäisi olla asiakkaalla itsellään mukana, jos asiakas tarvitsee tukea asiansa hoitamiseen, päätöksentekoon tai kommunikointiin. Vastaajista 12 % ajatteli, että yrityksen tai organisaation tulisi huomioida kaikki asiakkaat ja heidän tarpeensa sekä tarjota asiakkailleen heidän tarvitsemansa tuki. Vastaajista 19 % ei osannut sanoa kumpi, ja muissa perustelluissa vastauksissa (25 %) nostettiin esille tilanteiden vaihtelevuus ja eri yhteistyötahot eli tilanteesta riippuen molemmat vaihtoehdot voiva olla mahdollista eli tarvittava tuki on asiakkaalla mukana tai yritys tai organisaatio voi tarjota tuen.

”Riippuu asiakkaasta ja hänen tilanteestaan.”

”Voidaan myös käyttää yhdistysten tarjoamia tukipintoja ja apua hyödyksi, esim. kuulo- ja näkövammaliitot.”

”Voimme tehdä parhaamme ja opastaa asiakasta tai hänen valtuutuksella kysellä apuja muilta henkilöiltä.”

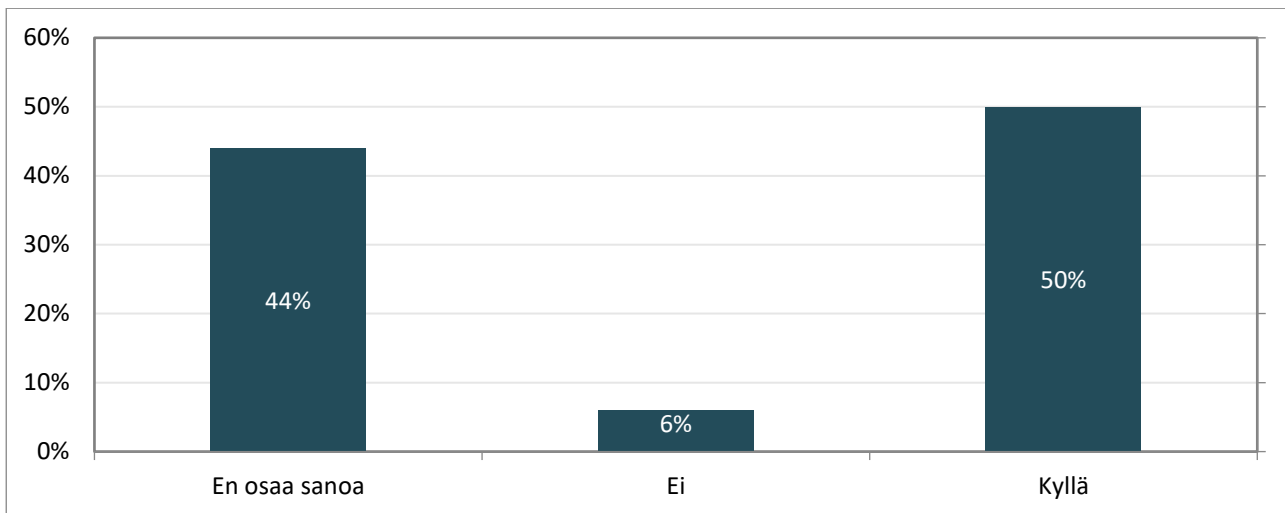


KUVIO 11. Vastaajien näkemys siitä, pitäisikö asiakkaalla olla tarvittava tukipalvelu mukana hänen hoitaessaan asioita, tehdessään päätöksiä tai kommunikoidessaan

7.4 Egala-palvelut

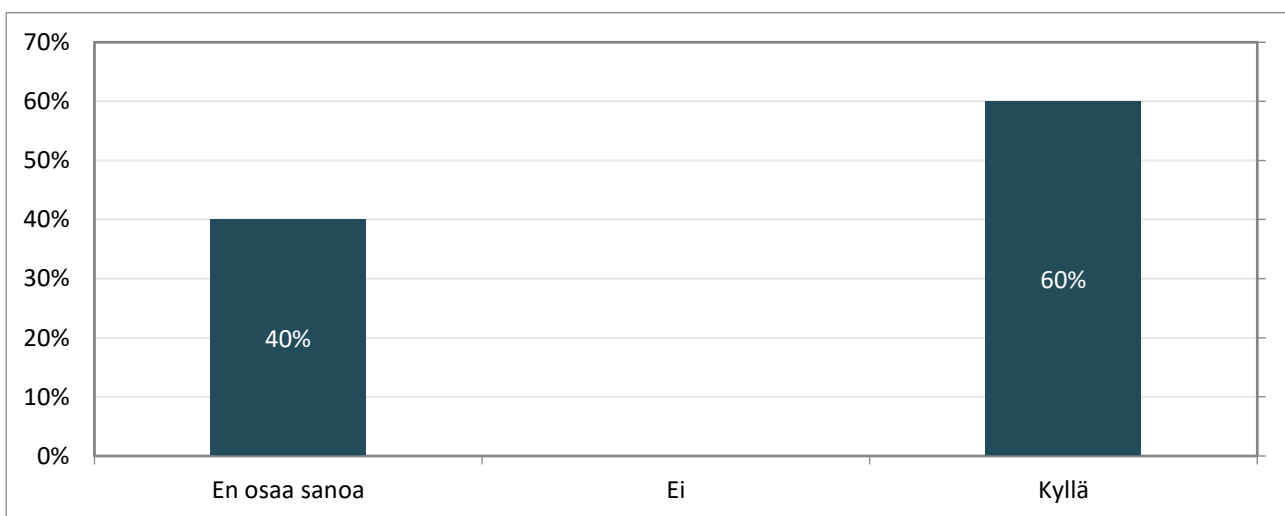
Egalan Tekstituki, Selkotuki ja Etäkitu (etäkirjoitustulkkaus) ovat Viittoen Oy:n kehittämät palvelut yrityksille ja viranomaisille haasteellisten palvelutilanteiden tueksi. Egala-palveluissa tekstittäjä kirjoittaa asiakaspalvelijan puheen tekstiksi joko normaalina tekstinä tai mukautettuna selkokielelle. Palveluja on kehitetty vuonna 2020–2021. Selkotuki on etänä toteuttava palvelu, jossa ammattitaitoinen selkokieleen perehtynyt tekstittäjä mukauttaa asiakaspalvelijan puheen selkokielelle eli helposti luettavaan ja ymmärrettävään muotoon. Selkotuki on tarkoitettu kaikille asiakkaille tueksi niissä tilanteissa, joissa asiakas hyötyy nähdessään palvelukeskustelun selkokielelle kirjoitettuna. Tekstituki on tarkoitettu kaikille asiakkaille tueksi niissä tilanteissa, joissa asiakas hyötyy nähdessään asiakaspalvelijan tekstin kirjoitettuna. Ammattitaitoinen tekstittäjä kirjoittaa palvelutilanteessa kaikki asiakaspalvelijan puheen tekstiksi. (Egala 2021a.) Egalan Selkotuki- ja Tekstituki-palvelut ovat uusia palveluita eikä vastaavia palveluita aiemmin ole ollut tarjolla yrityksille ja organisaatioille. Kyselyyn vastaajista kukaan ei ollut kuullut aikaisemmin Egala-palveluista.

Kysymykseen toisiko Egala-palvelut lisäarvoa kielellisesti haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin, vastaajista 50 % vastasi, että kyllä palveluista olisi lisäarvoa. Vain 6 % vastaajista ei nähnyt Egala-palveluista lisäarvoa asiakaspalvelutilanteissa. Ei osaa sanoa -vastaajille (44 %) tukipalvelut eivät ole tuttuja, joten lisäarvoa tai hyötyä on vaikea nähdä ennen varsinaista kokemusta palvelun käytöstä.



KUVIO 12. Egala-palvelujen lisäarvo haastavissa asiakaspalvelutilanteissa

Selkotuki- ja Tekstituki-palveluissa tekstittäjä kirjoittaa puheen tekstiksi, jolloin asiakas kuulee ja ymmärtää palvelutilanteessa syntyvää keskustelua, mikä tukee asiakasta päätöksen teossa. Vastaajista 60 % näkee palvelun hyödyllisenä päätöksenteossa ja 40 % vastaa, että en osaa sanoa.



KUVIO 13. Selkotuen tai Tekstituen hyöty asiakkaan päätöksen teossa

Alla olevista vastauksista nousee esille monta eri asiakasryhmää, jotka hyötyisivät Selkotuki- tai Tekstituki-palveluista.

”Vanhukset, maahanmuuttajataustaiset, joilla suomen kieli vielä tuottaa ongelmia.”

”Kuulo- tai puhevammasta kärsivät, huonosti kotimaisia kieliä osaavat.”

”Minulla on ollut esimerkiksi dysfasia asiakkaita ja myös varmasti esim. osa nepsy oireiston omaavista asiakkaista hyötyisivät palvelusta sekä myös päihdeasiakkaat, joille on tullut lähimuistin ongelmia.”

”Kuulovammaiset, vanhemmat ihmiset, ihmiset, joilla vaikea ymmärtää puhuttua kieltä”

”Vieraskieliset, huonokuuloiset.”

”Maahanmuuttajat. Heidän kanssaan tulkkaukspalveluita käytössä nytkin.”

Vastaajista 33 % oli sitä mieltä, että he käyttäisivät Egala-tukipalveluita asiakaspalvelutilanteissa kommunikaation tukena, jos palvelu olisi heidän organisaatiossa käytössään. Vastaajista 67 % ei osannut sanoa tulisiko palvelua käytettyä. Vastaajista kukaan (0 %) ei kieltäytynyt käyttämästä Egala-palveluita.

7.5 Ajatuksia ja kokemuksia saavutettavista palveluista

Kaikkien yritysten ja organisaatioiden asiakaspalvelujen ammattilaisista 93 % haluaa, että heidän palvelunsa ovat kaikkien asiakkaiden saavutettavissa. Kukaan ei kieltäytynyt tarjoamasta saavutettavia palveluita, mutta osa vastaajista ei osannut ottaa kantaa asiaan. Yritykset ja organisaatiot tarvitsisivat Egalan tapaista tukea kommunikaatioon asiakkaiden kanssa, selkokielen viestinnän jatkuvaa kehittämistä, tietoa erilaisista palveluista sekä koulutusta ja konkreettisia työkaluja saavutettavien palveluiden kehittämiseen.

”Mahdollisesti tuollaista Egalan tapaista tukea.”

”Selkokielen viestintä: jatkuva kehittämisen alue.”

”Tietoisuutta erilaisista palveluista, mitä asiakkaille on saatavissa.”

”Koulutusta ja apuvälineitä/työkaluja.”

”Uskon, että palvelumme on jo hyvin saavutettavissa eri asiakasryhmille. Asiakkaat osaavat kertoa etukäteen, mikäli tarvitsevat erityisjärjestelyitä tapaamisessa ja yritämme toimia aina toiveiden mukaan.”

”Digipalvelut ovat jo pääsääntöisesti saavutettavia. Osa toimialojen palveluista on sellaisia, että ne täytyy tehdä yhdessä asiakkaan, avustajan ja organisaation työn tekijän kanssa joka tapauksessa.”

”Ideoita miten muistisairaiden, avh jälkitilojen ja aistivammaisten asiointia voidaan helpottaa.”

Saavutettavien palveluiden kehittämisen koettiin tuovan lisäarvoa yritykselle ja organisaatiolle, kun kiinnitetään huomiota hyvään ja vaivattomaan asiakaspalveluun.

”Kaikilla on mahdollista samanarvoiseen asiointiin, hyvä asiakaspalvelun maine.”

”Laadukkaat työvoimapalvelut tulisivat olla kaikkien ulottuvilla.”

”Lisää asiakkaita ja hyvää asiakaspalvelua.”

”Asiakas sitoutuu yritykseemme, kun asiointi on hänelle vaivatonta.”

”Palveluiden tarjoaminen on sujuvampaa, asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja resurssointimme kevenee.”

”Julkisen organisaation velvollisuus on tuottaa palvelut kaikille asiakkaille.”

”Mahdollisuuden palvella kaikki asiakkaat hyvin.”

Vastaajista valtaosa (87 %) koki, että kysely saavutettavista palveluista antoi uutta ajateltavaa työhön. Vain yksi vastaajista ilmoitti, että hän ei saanut uutta ajateltavaa ja yksi vastaaja ei osannut sanoa sanoa saiko hän uutta ajateltavaa. Vastauksissa nousi esille kiinnostus uusia palveluita kohtaan todetessaan, että Egala-palveluja täytyy tutkia ajan kanssa ja ne voisivat toimia hyvänä apuna. Joku vastaajista oli oivaltanut, että kaikille ihmisille asioiminen ei ole helppoa vaan vaatii suunnittelua etukäteen.

”on todellakin ihmisiä, joille ei varmaankaan ole helppoa vain tulla asioimaan, asiaa ei tule ajatelleeksi.”

8 TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Saavutettavuusdirektiivin myötä digitaalisesti saavutettavat palvelut ovat olleet monen yrityksen ja organisaation kehittämisen kohteena. Saavutettavien palveluiden tavoitteena on lisätä yhdenvertaisuutta tarjoamalla helppokäyttöisiä ja kielellisesti ymmärrettäviä palveluita, jotta jokainen ihminen voisi hoitaa omia asioitaan, tehdä itseä koskevia päätöksiä ja vaikuttaa omaan elämäänsä. Saavutettavaa viestintää eri palvelutilanteissa voidaan toteuttaa tulkkauksella, kääntämisellä ja muilla tukipalveluilla. Selkokielen merkitys eri palvelutilanteissa on merkittävä, koska selkokielen viestintä tavoittaa parhaiten suuren määrän yleisöä. Meistä jokainen hyötyy selkeämmästä kielestä. Saavutettavien palveluiden pää-tavoitteena tulisi olla ihmisen hyvinvoinnin edistäminen ja elämän laadun parantaminen sekä direktiivin velvoittamalla julkishallinnolla että kaikilla muillakin yrityksillä ja organisaatioilla. Saavutettavuusdirektiivi velvoittaa esimerkiksi kuntia, kouluja ja virastoja sekä vesi- ja energiahuoltoa, liikennettä ja postia (Saavutettavuusdirektiivi 2021).

Kyselyyn vastaajista yli puolet (64 %) edusti julkista organisaatiota ja 29 % vastaajista yksityistä yritystä. Voi olla, että saavutettavuus on koskettanut saavutettavuusdirektiivin myötä enemmän julkisia organisaatioita ja palvelut ovat olleet niissä enemmän pinnalla kuin yksityisissä yrityksissä, joissa laki tai direktiivi ei ole niin velvoittava. Yksityisissä yrityksissä kaikille asiakkaille suunnattavat palvelut ovat enemmänkin brändi ja arvovalinta, koska asiakkaita halutaan palvella mahdollisimman hyvin. Vastaajat edustivat julkista hallintoa, pankkialaa, vakuutusyhtiötä, energiahuoltoa sekä yksityisiä terveys- ja sosiaalipalveluita. Näistä suurinta osaa saavutettavuusdirektiivi jollain tapaa koskettaa ja varmasti osasy siihen on, että vastauksen kysymyksiin oli vastattu hyvin ja perusteellisesti. Kysely oli innoittanut erityisesti esimiesasemassa olevia henkilöitä vastaamaan kyselyyn, koska esimiesasemassa, johtajana tai päällikkönä, vastaajista toimi 75 %. Asiakaspalvelijoita kyselyn vastaajista oli 25 %. Vastaajat olivat olleet pitkään asiakaspalvelutyössä, koska yli puolet vastaajista oli työskennellyt yli 21 vuotta ja lähes 20 % 11–20 vuotta. Joukossa oli alle yhden vuoden ja 1–10 vuotta asiakaspalvelutyössä olleita, joten vastaajien joukko oli monipuolinen myös kokemusvuosien näkökulmasta. Voidaan ajatella, että vastauksia on annettu syvällä ja pitkällä asiakaspalvelukokemuksella.

Tavallisen asiakaspalvelutilanteen kesto vaihtelee alle 15 minuutin mittaisista palvelutilanteista tunnin mittaisiin palvelutilanteisiin. Kaikki vastaajat arvioivat asiakaspalvelutilanteen keston pidentyvän, mikäli palvelutilanteessa on haasteita esimerkiksi kommunikaatiossa tai muuten asian hoidossa. Kun

asiakaspalvelutilanteen kesto pitenee, lisää se palveluntarjoajan kustannuksia. Asiakaspalvelija on pidempään varattuna yhdelle asiakkaalle ja siten asiakkaan ”läpimenoaika” kasvaa.

Vastaajat kokivat asiakaspalvelutyön mielekkääksi ja ihmisten kanssa työskentelyn palkitsevaksi. Parasta työssä on tyytyväinen ja kiitollinen asiakas, mikä lisäsi motivaatiota ratkaista asiakkaan ongelmia ja haasteita sekä tarjota hänelle parasta mahdollista ratkaisua juuri asiakkaan tarpeisiin. Asiakaspalvelijoiden kokemuksen mukaan eniten harmia aiheutti se, että tiedonkulku ei toimi, ajoittainen kiire, asiakasmäärän (volyymin) hallittavuus ja palveluista tiedottamisen ongelmat koko yhteiskunnassa. Ohjeistukset ovat useimmiten vaikeaselkoisia. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä kaikista palveluista, joihin heillä on oikeus tai josta he hyötyisivät, koska tieto ei saavuta heitä oikea-aikaisesti. Selkokielen tiedottaminen on hyödyllistä kaikille ja sitä tulisi lisätä kaikilla tahoilla koko yhteiskunnassa.

Asiakaspalvelijoita useimmiten harmittaa asiakkaan toiminta, erityisesti tilanteissa, kun asiaa ei voida hoitaa ja asiakas poistuu paikalta huonolla mielellä. Syy huonolle mielelle voi olla se, että asiakkaalla on vahva ennakkokäsitys asiasta ja sen vuoksi hän ei halua ymmärtää syy-yhteyksiä asioille. Joskus ymmärtämättömyys voi olla aitoa esimerkiksi vaikeasti ymmärrettävän kielen tai asian monimutkaisuuden vuoksi. Asiakaspalvelija kohtaa päivittäin erilaisia asiakkaita erilaisine asioineen, joten on täysin selvää, että pitkästä kokemuksesta on hyötyä palvelutilanteissa. On kuitenkin tärkeää, että asiakkaat saavat palvelua omalla kielellään tai kommunikaatiomenetelmällään, joten erilaiset keinot tukea kommunikaatiota ovat tärkeitä. Jos esimerkiksi selkokielen tai kuvien käyttötaitoa ei ole tai asiakas tarvitsee tulkkausta, on ammattitaitoa pyytää kommunikaatioalan asiantuntija tai tulkki paikalle. Kenenkään ei tarvitse pärjätä yksin.

8.1 Häiriökisyntä

Kyselyn toinen osuus käsitteli haastavia asiakaspalvelutilanteita ja häiriökisyntää. Häiriökisyntä on viimeisen vuoden aikana noussut keskusteluun myös Suomessa. Asiakaspalvelutilanteissa valtaosa yhteydenotoista on häiriökisyntää. Tutkimuksen yli 80 % vastaajista tunnistivat häiriökisyntää synnyttäviä tilanteita. Haastavia tilanteita kohdattiin jopa viikoittain tai kuukausittain, ei kuitenkaan päivittäin. Asiakaspalveluasiantuntijoiden haasteet liittyivät yhteisen kielen puuttumiseen tai siihen, että asiakas ei kykene enää päättämään asioistaan itsenäisesti, aitoihin kuulemisen tai ymmärtämisen haasteisiin tai vaikea selkoiseen viranomaispäätökseen. Haasteina nähtiin myös se, että asiakas ei halua kuulla tai

ymmärtää asiaa tai asiakkaan toivomaa asiaa ei voida toteuttaa. Huomionarvoista oli myös se, että tilanteet, joissa asiakas asioi päihteiden vaikutuksen alaisena ovat kasvussa. Päihteiden vaikutuksen alaisena asiointi aiheuttaa varmasti monenlaisia haasteita niin kielen ymmärtämiseen, tuottamiseen kuin asioiden muistamiseen ja päätöksentekokykyyn. Jos asiakaspalvelutilanne ei mene asiakkaan toivomalla tavalla, asiakas voi hermostua tai käyttäytyä aggressiivisesti ja asian käsittely täytyy siirtää seuraavaan kertaan. Tässä tutkimuksessa häiriökäyttäytymään liittyvät asiat tukevat hyvin myös Tuukka Pajuniemen (2021, 85) pro gradu -tutkielmassa esiin nostamaa häiriökäyttäytymään liittyvää sekä asiakkaita että työntekijöitä koskevaa ilmiötä ”inhimillisestä kärsimyksestä”. Inhimillinen kärsimys näkyy työntekijöille aitona palveluntarpeena, kun asiakas ottaa yhteyttä toistuvasti ja mahdollisesti useampaan eri tahoon oman asiansa edistämiseksi.

Palvelutilanteen ongelmiin on useita tilanteesta riippuvia ratkaisuja, moni pyysi kollegaa avuksi tai pyydettiin apua asiakkaan verkoston tai lähipiirin edustajalta. Tarvittaessa myös asiakaspalvelija varasi uuden ajan ja asian käsittelyä jatkettiin myöhemmin. Tilanteesta riippuen uuteen tapaamiseen pyydettiin paikalle tulkki, mikäli kyse oli yhteisen kielen puutteesta tai joku muu ihminen, joka osasi auttaa eteenpäin. Asiakkaat ja tilanteet vaihtelevat, joten ratkaisu ongelmaan myös vaihtelee. Asiakaspalvelijat kokivat, että kokemuksesta on hyötyä ja kollegoilta saatu tuki on tärkeää. Osa vastaajista toivoi joltain helppokäyttöistä työkalua, joka helpottaisi ja nopeuttaisi ratkaisuun pääsyä. Myös helposti saavutettavat tulkkipalvelut nostettiin tärkeäksi. Lisäksi toivottiin tietoa tarjolla olevista kommunikaation apuvälineistä. Nämä ovat erityisen tärkeitä asioita nimenomaan kielellisesti saavutettavan palvelun näkökulmasta.

Toimiva tulkkipalvelu on yksi tärkeä saavutettavan palvelun teema. Julkinen organisaatio on lain mukaan velvollinen tilaamaan tulkin, jos asiakaspalvelijalla ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä. Ongelmana on usein se, että asiakaspalvelija ei tiedä asiakkaan tulkin tarpeesta etukäteen. Jos asiakas puhuu eri kieltä, se on yleensä helpompi huomata etukäteen, mutta esimerkiksi kuulovamma tai puhevamma ei näy päälle päin eikä se välttämättä nouse esille asiakkaan tiedoista. Siten viittomakielen tulkin, kirjoitustulkin tai puhevammaisten tulkin tarve ei nouse esille ennen tapaamista, ellei asiakas itse tarvitse etukäteen ilmoita. Paikan päällä tulkin tarve yleensä selviää, mutta on haaste saada tulkkia nopeasti paikalle, kun asiakaspalvelijalla ei välttämättä ole tietoa mistä hän voisi tai saa tulkin tilata. Nykyisin etäpalvelut ovat nopea keino saada tulkki ilman kohteeseen siirtymisen viivettä, mutta ongelmaksi voi nousta se, että mistä asiakaspalvelija voi tulkin tilata tai mistä tulkki löytyisi nopeasti.

Asiakkaat, joilla on Kelan tulkkauspalvelupäätös, voivat tilata tulkin itselleen Kelan välityskeskuksesta ja usein sen tekevätkin, kun menevät asioimaan. Mutta on viranomaisia, joiden kuuluisi lain mukaan itse tilata tulkki tilanteisiin, joissa virkailijalla ei ole asiakkaan kanssa yhteistä kieltä. Saavutettavien palveluiden näkökulmasta olisi tärkeää, että myös yritykset ja organisaatiot aktivoituisivat kielellisesti saavutettavan palvelun tarjoamisesta asiakkailleen. Viittoen Oy:n etänä toteutettavat Egala-palvelut on kehitetty juuri tähän tarpeeseen, jotta yrityksillä ja organisaatioilla olisi mahdollisuus saada tulkki ilman kohteeseen siirtymisen viivettä. Tällä hetkellä Egala-palveluperheeseen kuuluvat Etäkitu eli etäkirjotustulkkaus esimerkiksi huonokuuloisille ja kuuroutuneille, jotka itse puhuvat, mutta eivät kuule asiakaspalvelijan puhetta. Näihin tilanteisiin tarvitaan kirjoitustulkki, joka kuulee puheen ja kirjoittaa sen tekstiksi asiakkaan luettavaksi esimerkiksi tabletin tai puhelimen näytöltä. Kun asiakas lukee puheen tekstinä, hän tietää mistä puhutaan ja voi tehdä käsiteltävää asiaa koskevia päätöksiä. Tulkki on viestinnän ammattilainen, joka varmistaa, että kaikki osapuolet kuulevat ja ymmärtävät toisiaan. Näin oikeusturva voi toteutua.

Egala-palveluperheeseen kuuluvat kaikille suunnatut tukipalvelut Selkotuki ja Tekstituki. Selkotuki on palvelu, jossa asiakaspalvelijan puhe mukautetaan selkokielelle eli helposti ymmärrettävään muotoon. Henkilöillä voi olla joko pitkäaikainen tai lyhytaikainen tarve selkokieliselle tuelle. Selkokielestä hyötyvät kaikki, mutta erityisesti kielenoppijat, haastavaa elämäntilannetta elävät, muistin heikkenemisestä kärsivät henkilöt tai henkilöt, joilla on muuta kommunikaatioon liittyvä vaikeutta. Tekstituesta hyötyvät ihmiset, joilla kuulo on heikentynyt ja puheen kuuleminen on vaikeaa. Tekstitys varmistaa, että asiakas kuulee ja ymmärtää asiakaspalvelijan puheen oikein ja asiakas tietää mihin asiaan odotetaan vastausta tai päätöstä.

Asiakaspalvelutilanteiden häiriökysyntä aiheuttaa yrityksille ja organisaatioille kustannuksia. Kustannuksia voi syntyä esimerkiksi siitä, että asioiden selvittelyyn kuluu pidempi aika ja voidaan tarvita useamman asiantuntijan apua asian selvittämiseen. Väkivaltaiset tai aggressiiviset asiakkaat lisäävät vartiointikuluja. Jos häiriökysyntää esiintyy paljon, voidaan tarvita asiakaspalveluun jopa lisää resursseja, joista aiheutuu ylimääräisiä, ei toivottuja palkkakustannuksia. Häiriökysynnän syitä on tärkeää pohtia ja miettiä todellisia ratkaisuja häiriöiden vähentämiseksi. Jos häiriökysyntä johtuu esimerkiksi palvelutilanteen kommunikoinnista eli siitä, että asiakkaan on vaikea ymmärtää tai kuulla asiakaspalvelijan puhetta ja tulee väärinymmärryksiä, Selkotuki tai Tekstituki voisi olla avuksi. Tekstitys auttaa asiakasta ymmärtämään ja kuulemaan paremmin, joten asiat voisivat tulla yhdellä kerralla hoidetuksi. Kun asiakas saa tukea kommunikointiinsa eikä palvelua ei tarvitse tulla hakemaan uudestaan, vähentää se myös yrityksen tai organisaation kokonaiskustannuksia.

Kielellisesti saavutettava palvelu tarkoittaa sitä, että kohtaamiset, palvelut ja ympäristöt ovat sellaisia, joissa kuka tahansa ihminen tulee hyvin ymmärretyksi ja kaikki tilanteessa olevat osapuolet ymmärtävät toisiaan kielestä tai kommunikaatiotavasta riippumatta. Asiakkaiden, joiden elämän tilanne on hetkellisesti kuormittunut jonkin trauman, stressin tai muun kuormittavan asian vuoksi, voi olla, että hän tarvitsee vain ”vähän jeesiä” asioiden hoitamiseen. Tuen tarve voi olla hyvin vähäinen, mutta merkittävä, jos esimerkiksi tekstituki tai selkokieli auttaa asioiden hoitamisessa ja päätösten teossa muuten kuormittavassa elämäntilanteessa.

8.2 Saavutettavat palvelut

Opinnäytetyössä esille nostetut ja parhaiten tunnistetut asiakasryhmät, jotka mahdollisesti tarvitsevat tukea kommunikoinnissa olivat haastavassa elämäntilanteessa olevat ihmiset, ikäihmiset, kognitiivisia tai kielellisiä haasteita omaavat ihmiset, muistisairaajat ja vieraskieliset, suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat tai vähemmistökielten puhujat. Tämän tutkimuksen mukaan asiakaspalvelutilanteissa eniten kohdataan haastavassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä, toiseksi eniten vieraskielisiä joko maahanmuuttajia tai vähemmistökielten edustajia, kolmanneksi ikäihmisiä ja neljänneksi huonokuuloisia ja kuuroutuneita. Tutkimuksen mukaan palvelut eivät olleet saavutettavia muun muassa afaatikoille, kuulonäkövammaisille ja viittomakielisille. Syy voi johtua siitäkin, että näillä asiakkailta on useimmiten Kelan tulkkauspalvelupäätös ja he ovat tottuneita tukin käyttäjiä. He voivat tilata henkilökohtaisesti tulkin kaikkiin tarvitsemiinsa tilaisuuksiin Kelan välityskeskuksesta. Jossakin organisaatiossa senioreille ja muille erityistarpeita omaaville oli kehitetty erillinen puhelinpalvelu, jossa saa apua tarvitsemaansa asiaan. Tämä on varmasti hyvä, mutta edellä mainituista asiakasryhmistä kaikki eivät hyödy puhelinpalvelusta, koska he tarvitsevat soittamiseenkin apua.

Kyselyn mukaan tällä hetkellä saavutettavia palveluita toteutetaan lähipalveluna, etäpalveluna ja puhelinpalveluna. Tarvittaessa palvelutilanteita toteutetaan esimerkiksi tulkkauspalvelun avulla, verkkoasiointina tai valtakirjan avulla. Halutessaan asiakas voi antaa valtakirjan asioiden hoitamiseksi jollekin luotettavalle henkilölle. Yrityksistä ja organisaatioista osa on miettinyt ja toteuttanut saavutettavia palveluita mm. tarjoamalla selkokielistä tietoa www-sivuilla ja esitteissä sekä eri kieliryhmille, lisäksi nettisivuja on muokattu saavutettaviksi myös näkövammaisille. Kuulovammaisen kanssa on hyödynnetty esimerkiksi Chat-palvelua, vaikka asiakas ja asiakaspalvelija ovat olleet samassa tilassa. On totta, että erilaisia asiakasryhmiä erilaisine yksilöllisine tarpeineen on paljon, joten on vaikeaa huomioida

ihan jokainen asiakas. Tavoitteena tulisi kuitenkin olla mahdollisimman saavutettavat palvelut kaikille ja vaihtoehtoisia tapoja kommunikoida

Monen yrityksen ja organisaation tavoitteena on tarjota asiakkaille saavutettavia palveluita, joten fyysisen esteettömyyden lisäksi on tärkeää huomioida myös kielellinen saavutettavuus eli tarjota selkokielistä ja kuvitettua materiaalia, koska ne palvelevat samalla kertaa kaikkia ihmisiä. Kun kieli on selkeää ja ymmärrettävää, voidaan sillä jo vähentää kieleen ja kommunikaatioon liittyvää häiriökysyntää. Selkokielelle on olemassa tietyt kriteerit, joten selkokielen omaksuminen vaatii kouluttautumista. Henkilökunnan kouluttamisen selkokielen taitajiksi on mahdollisuus, mutta aivan yhtä hyvä mahdollisuus on ostaa palvelu ulkopuolelta. Kyselyyn vastaajien mukaan osa organisaatioista on saanut koulutusta erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen, osa ei, mutta hekin, jotka olivat saaneet eivät olleet saaneet sitä riittävästi. Henkilökunnan koulutus on tärkeää, mutta esimerkiksi etänä toteutettavat selkopalvelut voivat maksaa itsensä takaisin hyvinkin lyhyessä ajassa, kun asian hoitamiseen käytettävä aika lyhenee eikä välttämättä tarvita enää toista kollegaa tueksi selvittämään asioita. Vastaajien toiveena oli löytää kaikkia asiakkaita huomioiva palvelusmalli ilman suuria investointeja. Joskus pienikin tuki on riittävä ja auttaa asiakasta asioissa eteenpäin. Kun kommunikaation tuki tulee palveluna ulkopuolelta, voi asiakaspalvelun asiantuntija keskittyä täysin omaan työhönsä ja itse asiaan, kun viestinnän ja kommunikaation ammattilainen huolehtii siitä, että osapuolet ymmärtävät ja kuulevat toisiaan. Ihmisellä on tarve vaikuttaa omaan merkitykselliseen elämäänsä ja saada kokonaisvaltaista palvelua, jotta päätöksenteko ja asioiden itsenäinen hoitaminen on mahdollista.

Kyselyn perusteella se, kuka tarvittavan kommunikaation tukipalvelun tai tarvittavan tulkkipalvelun maksaa, jakaa mielipiteitä. Vastaajista lähes puolet ajattelee, että tarvittava kommunikaation tuki tai muu tuki olisi oltava asiakkaalla itsellään. Kuitenkin osa vastaajista ajattelee, että yrityksen tai organisaation tulisi tarjota tarvittava palvelu esimerkiksi tulkkauksen tai muun asiakkaan tarvitseman tukin. Osalla ei ole selkeää mielipidettä palvelun maksajasta, koska se riippuu asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Lähtökohta kuitenkin vaikuttaa olevan selkeästi se, että yrityksen tai organisaation asiakaspalvelija omalla työllään haluaa tehdä parhaansa ja auttaa asiakasta asioiden hoidossa tai tehdä se yhdessä muiden ammattilaisten kanssa. On totta, että asiakaspalveluyritykset pyrkivät kustannustehokkaaseen asiakaspalveluun, mutta toisessa vaakakupissa painaa laadukas ja saavutettava asiakaskokemus. On yrityksen tai organisaation imagon ja kilpailuedun kannalta merkityksellistä panostaa hyvään asiakaskokemukseen kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta. Hyvä ja aito asiakaskokemus tulisi olla jokaisen yrityksen ja julkisen organisaation tavoite ja tahtotila.

8.3 Egala-palvelut

Kyselytutkimuksen yksi osa käsitteli Egala-palveluita. Egala-palvelut ovat Viitton Oy:n kehittämät tukipalvelut yrityksille ja julkisille organisaatioille. Egala-palveluperheeseen kuuluvat Etäkitu, Selkotuki ja Tekstituki. Vastaajista kukaan ei ollut kuullut aiemmin Egala-palveluista. Etäkirjoitustulkkkaus Etäkitu-palvelu on ollut käytössä joulukuusta 2018 alkaen ja palvelua on toteutettu lähinnä julkisen organisaation lakisääteisiin tulkkaustarpeisiin huonokuuloisille ja kuuroutuneille, jotka käyttävät muutenkin kirjoitustulkkkauspalvelua. Etäkitu-palvelu toteutetaan etänä, ja asiakas voi lukea tietokoneen, tabletin tai puhelimen näytöltä tulkin kirjoittaman tekstin reaaliajassa. Etäkitu-palvelun lisäksi Viitton Oy on kehittänyt kokonaisen tuoteperheen Egala-palvelut vuoden 2020 aikana kielellisesti saavutettavien palveluiden edistämiseksi. Egala-palveluperheeseen kuuluvat myös Selkotuki ja Tekstituki. Nämä palvelut tarjoavat kielellisesti saavutettavaa palvelua ihan kaikille, jotka hyötyvät nähdessään asiakaspalvelijan puheen tekstinä. Selkotuki -palvelussa selkotekstittää mukauttaa puhetta selkokielelle ja Tekstituki -palvelussa puolestaan puhe kirjoitetaan asiakkaan luettavaksi juuri niin kuin asiakaspalvelija on sen sanonut. Tekstituesta hyötyvät erityisesti ikäihmiset, joilla kuulo on heikentynyt ja väärin kuulemisen riski on iso. Egala-palvelut on kehitetty asiakaspalvelutilanteisiin, jotta kommunikointi erilaisten asiakkaiden kanssa olisi sujuvampaa.

Esperanton sana egala tarkoittaa yhdenvertaista, samanarvoista ja tasa-arvoista, mikä kuvaa hyvin Egala-palveluiden toimintaperiaatetta. Puolet vastaajista ajatteli, että Egala-palvelut toisivat lisäarvoa kielellisesti haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin. Lähes saman verran vastaajista ei osannut sanoa, olisiko palvelusta lisäarvoa. En osaa sanoa -vastaajat todennäköisesti näkevät hyödyn tukipalveluissa, mutta koska eivät ole käytännössä palvelua käyttäneet, eivät osaa arvoida palvelun lisäarvoa. Sekä Selkotuki- että Tekstituki-palvelussa tekstittäjä kirjoittaa asiakaspalvelijan puheen tekstiksi. Yli puolet vastaajista näki palvelun hyödyllisenä. Mielestäni vastaajat olivat hyvin osanneet poimia asiakasryhmiä, jotka Egala-palveluista saattaisivat hyötyä. Vastaajat nostivat esille ikäihmiset, maahanmuuttajataustaiset henkilöt, joille suomen kieli on vielä vaikeaa, kuulovammaiset, puhevammaiset, erilaisia kielihäiriöitä omaavat ihmiset sekä ihmiset joiden on vaikea ymmärtää puhuttua kieltä. Lisäksi yksi vastaaja nosti hyötyjiksi neuropsykiatrisia oireita omaavat henkilöt sekä päihdeasiakkaat, joille on tullut lähimuistin ongelmia. On hienoa, että vastaajat näkevät näin laajan asiakasryhmän tukitarpeet ja mahdollisen hyödyn tukipalveluissa. Tukipalvelun tarve voi olla lyhytaikainen tai kestää pidempään yksilön tilanteesta riippuen.

8.4 Saavutettavan palvelun hyödyt

Opinnäytetyön kyselyyn vastaajista yli 90 % oli sitä mieltä, että heidän edustamansa yrityksen tai organisaation palvelut halutaan olevan kaikkien saavutettavissa. Jotta palvelut olisivat kaikkien asiakkaiden saavutettavissa, vastaajien mielestä koulutusta ja tietoa erilaisista palveluista tulisi saada lisää. Osa näki Egala-palveluille tarvetta ja selkokieli nähtiin jatkuvana kehittämisen alueena. Digipalvelut nähtiin jo nyt olevan hyvin saavutettavissa. Joku vastaajista kaipasi ideoita siihen, miten muistisairaiden, aivoverenkiertohäiriöiden jälkitilojen ja aistovammaisten asiointia voisi helpottaa. Kommunikaatio-ohjaus ja puhevammaisten tulkkaus ovat yksi keino tukea näiden henkilöiden kommunikaatiota. On ilahduttavaa lukea vastaajien ajatuksia siitä, että myös kielellinen saavutettavuus nähdään mahdollisuutena. Sekä yritykset että organisaatiot haluavat olla kaikkien saavutettavissa. Kyselytutkimuksen vastaukset vahvistavat edelleen jo vuonna 2012 saatuja tutkimustuloksia (Valkama 2012) siitä, että kaikkien ihmisten aktiivisuutta ja osallistumismahdollisuuksia tulisi tukea, koska asiakkaat haluavat tehdä itse päätöksiä, valita ja vaikuttaa omia asioita koskevissa palvelutilanteissa.

Vastaajat näkivät saavutettavien palveluiden kehittämisen tärkeänä, koska heillä oli halua ja tahtoa palvella kaikkia asiakkaita mahdollisimman hyvin. Julkisen organisaation velvollisuus on tuottaa palveluja kaikille asiakkaille, mutta ihan kaikkien vastaajien tavoitteena oli tarjota kaikille asiakkailleen vaivatonta ja hyvää asiakaspalvelua. Saavutettavien palveluiden tarjoaminen kaikille sujuvoittaa asiakaspalvelua, tuottaa tyytyväisempiä asiakkaita ja keventää työntekijäresursseja. Selkokieli on yleiskieltä helpompaa ja se on tarkoitettu ihmisille, joilla on erityisiä kielellisiä vaikeuksia. Koska selkokielen tarvitsijoita on Suomessa jopa 750 000, on tärkeää pohtia miten voimme huomioida heitä myös asiakaspalvelutilanteissa, jotta ihmiset voisivat asioida itsenäisesti, saada tietoa, osallistua ja toimia yhdenvertaisina yhteiskunnassa. Selkokielen toimenpideohjelma on asettanut yrityksillekin tavoitteeksi huomioida selkokielen käyttäjien tarpeet ja lisätä ymmärrystä siitä, että selkokielineen palvelu osaltaan lisää yrityksen markkina-arvoa ja luo imagoetua.

(Kehitysvammaliitto 2019.)

Kyselyn lopuksi tiedustelin vastaajien näkemyksiä ja ajatuksia saavutettavista palveluista ja Egala-palveluista. Egala-palvelut nähtiin toimivaksi tueksi, mutta käytännön kokemusta ei vielä ollut kenelläkään. Lähes 90 % vastaajista koki saaneensa uutta ajateltavaa saavutettaviin asiakaspalvelutilanteisiin, joten kysely oli mielestäni onnistunut myös lisäämään tietoa asiakaspalvelutilanteiden häiriökysynnästä sekä saavutettavista palveluista. Yksi vastaaja oli oivaltanut tosiasian, että on olemassa ihmisiä, joille ei ole helppo tulla vaan asioimaan. Mielestäni tämä oivallus

herättää kysymään itseltään, että kun minä kuulen, näen ja ymmärrän, tulenko ajatteeksi sitä, että asiakkaani ei välttämättä koe samoin. Voi olla, että asiakkaalla on ymmärtämisen vaikeutta, kuulemisen vaikeutta, puheen tuottamisen vaikeutta tai juuri nyt elämän tilanne on niin kuormittava, että asioiden hoitaminen on vaikeaa. Pienikin tuki kommunikoinnissa, esimerkiksi selkokieli tai kuvat voivat auttaa paljon asiointitilanteessa. Toivon asiakaspalvelijoille avointa mieltä kohdata erilaisia asiakkaita ja heidän erilaisia tarpeitaan myös kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta. Kommunikaation mahdollistaminen asiakaspalvelutilanteessa vaikuttaa paljon yksittäisen ihmisen hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Nyt on hyvä aika muokata omia asenteita siten, että emme keskittyisi vain siihen, miten itse pärjäämme vaan mietimme miten kaveri tai asiakas selviää. Kannattaa pysähtyä hetkeksi pohtimaan selviääkö asiakkaani, onko hänellä keino ilmaista itseään, omaa tahtoaan ja mielipiteitä. Saavutettavan palvelun paras hyöty on ihmisen elämänlaadun parantaminen.

9 POHDINTA

Tässä luvussa kokoan ja arvioin opinnäytetyötä tutkimus- ja kehittämisprosessina. Tarkastelen työn eettisyyttä ja luotettavuutta sekä omaa oppimistani prosessin aikana.

9.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen aiheeksi valikoitui ”Saavutettavan palvelun hyödyt haastavassa palvelutilanteessa”. Yhtenä esimerkkinä saavutettavasta palvelusta toimi Viitton Oy:n kehittämät Egala-palvelut, jotka kehitettiin tueksi asiakaspalvelijoille kielellisesti haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin. Olen opinnäytetyösäni pohtinut haastavia palvelutilanteita, häiriökysyntää ilmiönä, asiakaskokemusta ja kielellisesti saavutettavien palveluiden hyötyjä. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus, jotta uudesta palvelusta ja vasta vähän tutkitusta aiheesta olisi mahdollista saada useampia vastauksia haastatteluun verrattuna. Saavutettavuusdirektiivin voimaantulon myötä saavutettavat palvelut ovat olleet monen yrityksen ja organisaation kehittämisen kohteena. Fyysinen esteettömyys on jo hyvinkin tuttua monelle yritykselle, mutta kielellinen saavutettavuus on vieraampi asia. Halusin tehdä kyselytutkimuksen, joka on samalla myös informatiivinen, jotta vastaajat saisivat uutta ajateltavaa saavutettavista palveluista sekä eri asiakasryhmistä, jotka tarvitsevat erityistä huomioita myös asiakaspalvelutilanteissa. Pidän tärkeänä, että jokaisella ihmisellä on mahdollisuus asioida, tehdä päätöksiä ja saada tietoa ympärillä tapahtuvista asioista siinä muodossa, kun viesti hänet parhaiten tavoittaa.

Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-kyselynä. Julkinen linkki lähetettiin sähköpostin liitteenä 20 eri organisaatioon Pohjois-Suomen ja Keski-Pohjanmaan alueella ja noin sataan eri julkisesti näkyvissä olevien yritysten ja julkisten organisaatioiden asiakaspalvelijoiden tai asiakkuusjohtajien sähköpostiin. Kaikki vastaukset palautuivat nimettöminä julkisen linkin kautta, joten vastauksista ei voi päätellä vastaajan organisaatiota eikä vastaajan henkilöllisyyttä. Kyselyn aihe saavutettavuudesta on todella ajankohtainen, mutta kuitenkin vielä suhteellisen uusi ja erityisalaan kohdistuva, joten näistä lähtökohdista johtuen pidän vastausten määrää (16 kpl) hyvänä ja riittävänä tähän tutkimukseen. Olen tyytyväinen siihen, että vastaajat olivat paneutuneet kyselyn kysymyksiin ja vastanneet huolellisesti, koska myös avoimiin kysymyksiin oli tullut paljon hyviä vastauksia ja tärkeitä näkökulmia. Vastaajat kokivat kyselyn tarpeelliseksi ja ajatuksia herättäväksi. Tutkijana sain vastauksista vahvistusta omille ennako-oletuksille.

Yhtenä tutkimuskyselyn osa-alueena olivat Egala-palvelut. Etäkitu-palvelu on ollut pidempää käytössä lakisääteisissä kirjoitustulkkauksissa, mutta Selkotuki ja Tekstituki -palvelut ovat uusia eikä vastaavia palveluita ole vielä ollut lainkaan tarjolla. Tämä tutkimus vahvisti ajatusta siitä, että palveluille on tarvetta, mutta vaatii aikaa, että palvelut tulevat ihmisten tietoisuuteen ja yritykset rohkaistuvat ottamaan palvelut käyttöön ja tarjoamaan uusia palveluita asiakkailleen. Uskon, että Selkotuki-palvelulle olisi paljonkin tarvetta, mutta tietoisuus palvelusta ei ole vielä saavuttanut tarvitsijoita. Egala-palvelut toteutetaan etänä, joten se on edullinen tukipalvelu. Yritysten ja organisaatioiden tulee nähdä tukipalvelun todellinen hyöty ennen kuin uskaltavat investoida uuteen. Vaikka edustan yritystä, jonka tuote Egala-palvelu ovat, en näe mitään erityistä ristiriitaa tutkimuksen toteuttamisessa. Tutkimuksessa käsiteltiin laajasti saavutettavia ja haastavia palvelutilanteita. Egala-palvelut ovat yksi saavutettavista palveluista ja koen, että kyselyyn tuli enemmän sisältöä, kun mukana oli yksi olemassa olevakin palvelu. Kysely vahvisti ymmärrystämme saavutettavien palveluiden tarpeellisuudesta, mutta tämän kyselyn vastauksia tai vastaajaorganisaatioita emme käytä hyödyksi esimerkiksi yrityksen markkinoinnissa.

Kyselytutkimus oli mielestäni onnistunut tutkimusmenetelmä, koska sain vastauksia kysymyksiin, joita olen pohtinut ja joita oli tarkoitus mitata. Kyselytutkimuksen sisältö oli tarkoituksella laaja, jotta saisin asiakaspalveluasiantuntijoiden näkökulmia laajasti palvelutilanteista. Sain vastauksia 16 kappaletta, mutta mielestäni tutkimustulokset olivat sen suuntaisia, että niitä voidaan yleistää koskemaan laajempaa joukkoa. Kyselytutkimusten vastaukset vastasivat minun ennakko-oletuksiani, joten pidän tuloksia luotettavina ja yleistettävänä. Jatkotutkimuksen aiheeksi olisi hyvä tehdä seurantatutkimusta saavutettavien palveluiden konkreettisista hyödyistä siten, että esimerkiksi Egala-palvelut olisivat tietyn organisaation käytössä pidemmän ajan ja palvelua käyttäisivät organisaation tai yrityksen asiakaspalvelijat omien asiakkaidensa kanssa. Kokeilujakson päätyttyä tutkija haastattelisi sekä asiakaspalvelijoita että asiakkaita. Haastattelemalla saataisiin syvällisempää tietoa palvelun käyttökokemuksista ja saavutettavan palvelun konkreettisista hyödyistä.

9.2 Oman oppimisen ja opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui saavutettavat palvelut. Olen työssäni tulkkina ja yrittäjänä toteuttanut saavutettavia palvelutilanteita, tavannut eritavoin kommunikoivia ihmisiä ja kehittänyt palveluita, jotta kaikilla olisi mahdollisuus sujuvaan kommunikointiin. Kieli on vuorovaikutuksen keskeisin väline ja siksi on tärkeää, että jokaisella on mahdollisuus omalla kielellä tai kommunikaatiotavalla osal-

listua, tehdä päätöksiä, saada tietoa ja kommunikoida kaikissa tilanteissa. Tein tutkimuskurssien harjoitustehtävät Egala-palveluihin liittyen, mutta lopullinen opinnäytetyön aihe oli laajempi ja käsitteli asiakaspalvelutilanteita haastavien tilanteiden, häiriökäyttäytymisen ja kielellisesti saavutettavien palveluiden näkökulmista.

Tradenomi (YAMK) liiketoimintaosaamisen koulutus antoi uusia ajattelu- ja toimintamalleja liiketoiminnan kehittämiseen. Olen kokenut hyödylliseksi teoriaopintoja seuranneet käytännön harjoitustyöt, joiden myötä olen oppinut kehittämistyöhön liittyviä prosesseja. Viimeisin ja laajin kehittämistehtävä on ollut tämä opinnäytetyö. Aihe on tarkentunut kevään ja alkusyksyn 2021 aikana. Aihe oli innostava, koska haluan olla kehittämässä kaikille kielellisesti saavutettavia asiakaspalvelutilanteita. Työ on edistynyt syksyn 2021 aikana siten, että työ valmistui suunnitellusti ennen joulua. Sovitut etätapaamiset opinnäytetyön ohjaajan kanssa ovat rytmittäneet hyvin projektia. Tämä työ on antanut minulle aikaa pysähtyä tutkimustiedon äärelle ja oppia syvemmin asiakasymmärryksen ja asiakaskokemuksen merkitystä sekä keinoja, miten häiriökäyttäytymistä voidaan vähentää.

Häiriökäyttäytymistä ja saavutettavat palvelut ovat ajankohtaisia teemoja ja keskustelunaiheita Suomessa, kun hyvinvointialueita ollaan perustamassa. Sote-uudistuksen keskiössä tulisi olla ihmisen hyvinvointi. Tulisi pohtia miten vähentää häiriökäyttäytymisen kustannusvaikutuksia siten, että ihmiset saisivat oikeaa ja kielellisesti saavutettavaa palvelua kaikissa tilanteissa. Toivon, että tutkimukseni avaa näkökulmia häiriökäyttäytymisen vähentämiseksi kielellisesti saavutettavia palveluita kehittämällä. Hyvällä asiakasymmärryksellä ja asiakaskokemuksella yrityksillä ja organisaatioilla on mahdollisuus vastata ihmisten todellisiin tarpeisiin, menestyä ja luoda kannattavaa liiketoimintaa. Hyvä asiakaskokemus tulisi olla niin yksityisten yritysten kuin julkisten organisaatioiden tavoite ja tahtotila. Hyvinvoivista ja merkityksellistä elämää elävistä ihmisistä hyötyy koko yhteiskunta.

LÄHTEET

- Egala 2021a. *Saavuttaako yrityksenne kaikki asiakkaat tasavertaisesti*. Saatavissa: <https://egala.fi/>. Viitattu 21.11.2021.
- Egala 2021b. *Etäkirjoitustulkkkaus Etäkitu*. Saatavissa: <https://egala.fi/etakit>. Viitattu 21.11.2021.
- Egala 2021c. *Selkotuki*. Saatavissa: <https://egala.fi/selkotuki>. Viitattu 21.11.2021.
- Egala 2021d. *Tekstituki*. Saatavissa: <https://egala.fi/tekstituki>. Viitattu 21.11.2021.
- Heikkilä, T. 2008. *Tilastollinen tutkimus*. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R. Tonteri, A. & Tykkyläinen, S. 2018. *Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille*. Sitran selvityksiä 130. Sitran tulevaisuustyön ja koekielujen tuloksia.
- Hermanni, H. & Kekomäki, M. 2017. *Kustannusten kasvu johtuu järjestelmän häiriöistä*. Lääkärilehti 46/2017. Saatavissa <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/nakokulmat/kustannusten-kasvu-johtuu-jarjestel-man-hairioista/?public=4d169bb29d37cafe2ddad15fa91c0e7b>. Viitattu 17.9.2021.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. *Tutki ja kirjoita*. 20. painos. Bookwell Oy, Porvoo.
- Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. 2020. *Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia*. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Gaudeamus.
- Holma, L., Laasio, K., Ruusuvoori, M., Seppä, S. & Tanner, R. 2021. *Menestys syntyy asiakaskokemuksesta. B2B -johtajan opas*. Alma Talent, Helsinki.
- Karppinen, J. 2021. *Lausunto. Sosiaali- ja terveysvaliokunta HE 241/2020 vp / Asiantuntijapyyntö*. Asiantuntijakuuleminen 16.3.2021. Kuntoutusjohtaja Jaro Karppinen. Saatavissa: [Eksoten asiantuntija-lausunto hallituksen esityksestä \(HE 241/2020 vp\) eduskunnalle hyvinvointialueiden perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi \(eduskunta.fi\)](#). Viitattu 18.9.2021.
- Kehitysvammaliitto 2019. *Selkokielen toimenpideohjelma 2019–2022*. Saatavissa: <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Selkokielen-toimenpideohjelma-2019.pdf>. Viitattu 18.9.2021.
- Kettunen, S. 2020. *Asiakkaiden häiriökysyntä tappaa kannattavuuden*. Blogi: Viivan alla. Kauppalehti. Saatavissa: [Asiakkaiden häiriökysyntä tappaa kannattavuuden | Kauppalehti](#). Viitattu 10.10.2021.
- Kjoller, A. & Westergaard Rasmussen, N. 2020, 2–4. *The hidden potential of eliminatin failure demand*. Inplement consulting group. Saatavissa: <https://implementconsultinggroup.com/media/6403/the-hidden-potential-of-eliminating-failure-demand.pdf>. Viitattu 17.9.2021.

KvantiMOTV 2021. *Kyselylomakkeen laatiminen*. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Viitattu 19.9.2021.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P9>. Viitattu 10.10.2021.

Leskelä, L. & Uotila, E. *Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä*. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.

Mikkonen, S. 2019. *Selkokieli ja kielellinen saavutettavuus – kohti yhdenvertaisempaa yhteiskuntaa*. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 10 (4). Saatavissa: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-toukokuu-2019/selkokieli-ja-kielellinen-saavutettavuus-kohti-yhdenvertaisempaa-yhteiskuntaa>. Viitattu 18.9.2021.

Mäkitalo, T. 2020. *Puheenvuoro: Pelkkänä korvana. Kirjoitustulkki viestinnän apuvälineenä*. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.

Nuolioja, P. 2020. *Egala-tulkin sertifiointi: vaatimukset ja koulutuksen runko*. Koulutusmateriaali. Saatavissa Viittoen Oy:n sisäisessä verkossa.

Pajuniemi, T. 2021. *Mitä on häiriökäyttäytyminen sosiaalihuollon palvelussa? Sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia häiriökäyttäytymisestä*. Pro gradu -tutkielma. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen maisteriohjelma. Vaasan Yliopisto. Saatavissa: [Mitä on häiriökäyttäytyminen sosiaalihuollon palvelussa? \(uwasa.fi\)](https://www.uwasa.fi). Viitattu 18.9.2021.

Papunet 2021a. *Kognitiiviset ja kielelliset vaikeudet*. Saatavissa: <https://papunet.net/saavutettavuus/kognitiiviset-ja-kielelliset-vaikeudet>. Viitattu 18.9.2021.

Papunet 2021b. *Mitä on saavutettavuus?* Saatavissa: [Mitä on saavutettavuus? | Papunet](https://www.papunet.net/mita-on-saavutettavuus/). Viitattu 18.9.2021.

Perustuslaki. 11.6.1999/731. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P17>. Viitattu 25.9.2021.

Pitkäsalo, E. & Kalliomaa-Puha, L. *Sarjakuvasopimukset. Esimerkki oikeudellisen asiakirjan visualisoinnista*. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. *Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten?* Docendo Oy. Jyväskylä.

Saavutettavuusdirektiivi 2020. *Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta*. Saatavissa: <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>. Viitattu 1.11.2020.

Seddon, J. 2010. *Systems Thinking in the Public Sector. The failure of the reform regime... and a manifesto for a better way*. Published as eBook by Triarchy Press in 2010. Saatavissa: <https://books.google.fi/books?id=CPwIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fi#v=onepage&q&f=false>. Viitattu 11.12.2021.

Tamminen, T. 2021. *Saavutettavuus on kilpailuetu*. Avaava, asiantuntijan näkökulmia. Saatavissa: <https://avaava.fi/saavutettavuus-on-kilpailuetu/>. Viitattu 20.9.2021.

Valkama, K. 2012. *Asiakkuuden dilemma: Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen*. Artikkelikokoelma Acta Wasaensia, 267. Vaasan Yliopisto. Saatavissa: isbn_978-952-476-412-4.pdf (uwasa.fi). Viitattu 19.9.2021.

Yhdenvertaisuuslaki. Finlex 1325/2014. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. Viitattu 19.9.2021.

Valli, R. 2015. *Johdatus tilastolliseen tutkimukseen*. PS-kustannus. 2. uudistettu painos.

Viittoen 2021. *Egala-palvelut haasteellisten palvelutilanteiden tueksi*. Saatavissa: <https://egala.fi/viittoen>. Viitattu 29.11.2021.

LIITTEET

LIITE 1 Saatekirje asiakaspalvelijoille ja asiakkuusjohtajille

LIITE 2 Kysely asiakaspalvelijoille ja asiakkuusjohtajille

Saatekirje asiakaspalvelijoille ja asiakkuusjohtajille

Hyvä vastaanottaja,

Olisiko teillä hetki aikaa pohtia saavutettavia ja yhdenvertaisia asiakaspalvelutilanteita? Saavutettavuusdirektiivi veloittaa monia yrityksiä ja organisaatioita edistämään yhdenvertaisuutta. Tavoitteena on tarjota palveluja kaikille ihmisille helposti ja ymmärrettävästi. Suomessakin yli miljoona ihmistä tarvitsee saavutettavia palveluita, joten aihe on tärkeä ja ajankohtainen.

Olen tulkkaus- ja kommunikaatioalan yrityksen toimitusjohtaja ja tällä hetkellä suoritan Centria ammattikorkeakoulussa liiketalouden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tämä kysely liittyy opinäytetyöhöni, jossa pohdin saavutettavien palveluiden hyötyjä haastavissa palvelutilanteissa. Esimerkkinä saavutettavasta palvelusta ovat Viitton Oy:n Egala-palvelut, joiden tavoitteena on tukea kommunikointia asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Egala-palvelut tarjoavat tekstitetyn tuen puheelle.

Olette tulleet valituksi kyselytutkimuksen vastaajiin, koska työskentelette yrityksenne tai organisaationne asiakaspalvelutehtävissä. Kysely on suunnattu asiakaspalvelijoille ja asiakkuusjohtajille, jotka kohtaavat asiakkaita erilaisissa palvelutilanteissa tai toimivat asiakaspalvelijoiden esihenkilöinä Keski- tai Pohjois-Pohjanmaalla. Kyselytutkimuksella kartoitetaan asiakaspalveluammattilaisten näkemyksiä haastavista asiakaspalvelutilanteista, miten saavutettavuus on yrityksessä tai organisaatiossa huomioitu sekä voisiko Egala-palvelut auttaa kielellisesti haastavissa tilanteissa. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia.

Tutkimuksella saatavia tietoja käsitellään nimettömästi ja luottamuksella. Tutkimustulokset julkaistaan niin, että niitä ei voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

Toivon, että vastaatte kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 26.11.2021.

Alla on linkki Webropol-kyselyyn. Linkkiä voitte halutessanne jakaa.

<https://link.webpolsurveys.com/S/7C067CCC8B8FB6DE>

Lämmin kiitos ajastanne!

Ystävällisin terveisin,

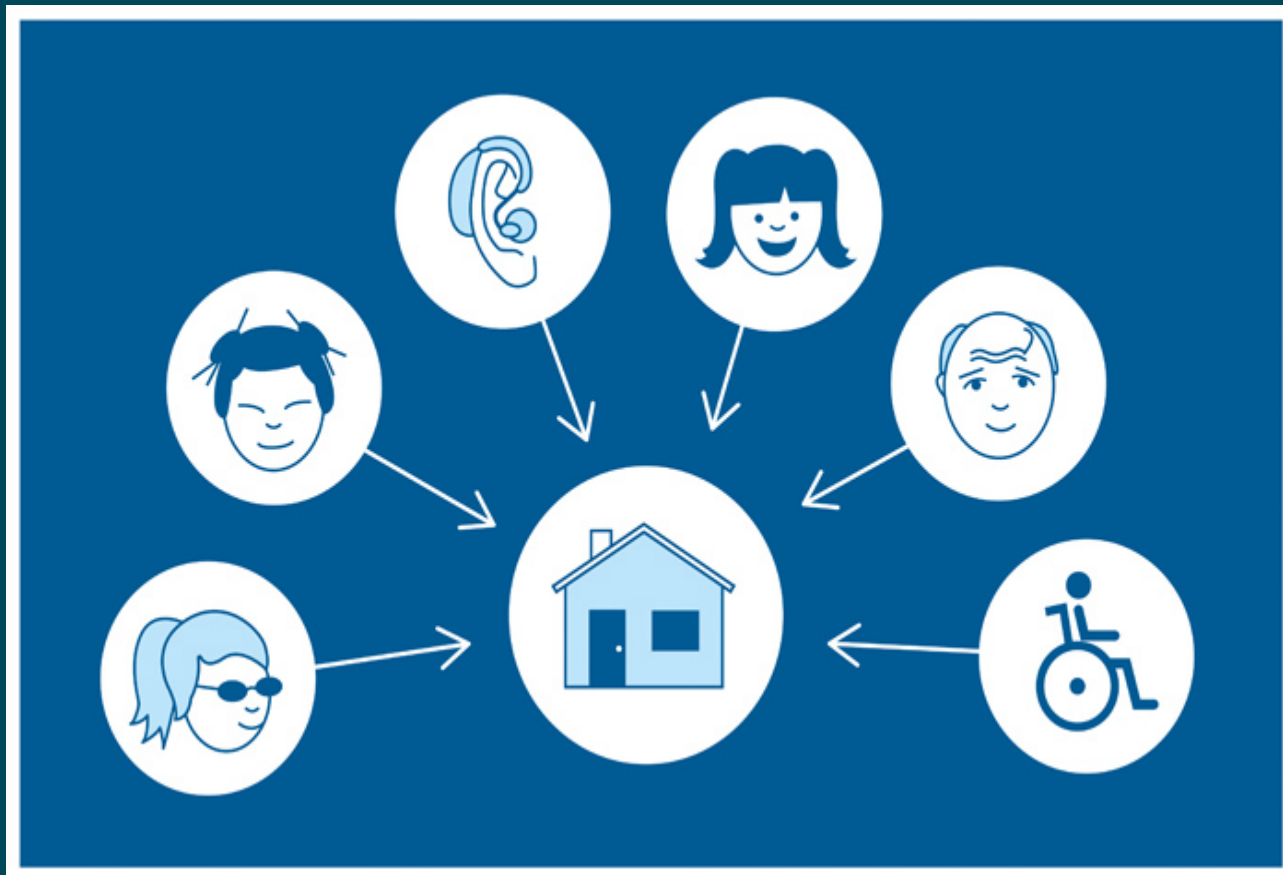
Piia Nuolioja

Liiketalouden tradenomi YAMK-opiskelija

Centria ammattikorkeakoulu

piia.nuolioja@centria.fi

Kysely asiakaspalvelijoille ja asiakkuusjohtajille



Kuva: Papunet kuvapankki

Opiskelen Centria ammattikorkeakoulussa liiketalouden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tämä kysely liittyy opinnäytetyöhöni, jossa selvitän saavutettavien palveluiden hyötyjä haastavissa palvelutilanteissa. Esimerkkinä ovat Egala-palvelut, joiden tavoitteena on tukea kommunikointia asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Egala-palvelut on kehitetty yritysten ja viranomaisten käyttöön tukemaan saavutettavuutta ja haasteellisia palvelutilanteita sekä ennaltaehkäisemään vaativampia palvelutarpeita ja kustannusten kasvua.

Saavutettavuus ja yhdenvertaisuus ovat tärkeitä ja ajankohtaisia keskustelun aiheita. Olette tulleet valituksi kyselytutkimuksen vastaajiin, koska työskentelette yrityksenne tai organisaationne asiakaspalvelutehtävissä. Kysely on suunnattu asiakaspalvelijoille ja asiakkuusjohtajille, jotka kohtaavat asiakkaitaan erilaisissa palvelutilanteissa tai toimivat asiakaspalvelijoiden esihenkilöinä. Kyselytutkimuksella kartoitetaan asiakaspalvelun asiantuntijoiden näkemyksiä haastavista asiakaspalvelutilanteista, miten saavutettavuus on yrityksessänne tai organisaatiossanne huomioitu ja voisivatko Egala-palvelut auttaa kommunikointia kielellisesti haastavissa tilanteissa. Tutkimuksella saatavia tietoja käsitellään nimettömästi ja luottamuksella.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa n. 10 minuuttia.

TAUSTATIEDOT

1. Onko työpaikkanne julkinen organisaatio, yksityinen yritys, järjestö vai jokin muu? Valitse alla olevista vaihtoehdoista sopivin.

Julkinen organisaatio

Yksityinen yritys

Järjestö

Muu, mikä?

2. Mikä on työpaikkanne toimiala?

Kaupan ala

Pankki

Vakuutusyhtiö

Julkinen hallinto

Terveys- ja sosiaalipalvelut

Muu palvelutoiminta, mikä?

3. Mikä on ammattiasemanne tällä hetkellä?

Asiakaspalvelija

Asiakkuusjohtaja

Toimitusjohtaja

Muu ammattinimike, mikä?

4. Montako vuotta olette toimineet asiakaspalvelutyössä työuranne aikana?

- alle 1 vuotta
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-20 vuotta
- yli 21 vuotta

5. Kuinka kauan tavallinen asiakaspalvelutilanne keskimäärin kestää?

- 1-15 min
- 15-30 min
- 30-60 min
- yli 60 min

6. Jos asiakaspalvelutilanteessa on haasteita esim. kommunikaatiossa tai muussa asian hoidossa, kauanko tilanne silloin keskimäärin kestää?

- 1-15 min
- 15-30 min
- 30-60 min
- yli 60 min

7. Mikä on mielestänne parasta asiakaspalvelutyössä?

8. Mikä asiakaspalvelutilanteissa harmittaa tai mikä on vaikeaa?

HAASTAVAT PALVELUTILANTEET JA HÄIRIÖKYSYNTÄ PALVELUTILANTEISSA

Asiakkaan näkökulmasta häiriökysynnässä on kyse siitä, että asiakas ei saa ollenkaan palvelua, saa väärää palvelua tai saa ainoastaan osittaista palvelua. Häiriökysynnästä syntyy ilmiö, jossa asiakas hakee samaa palvelua yhä uudelleen.

Palvelun tarjoajan näkökulmasta palvelun toistuva uudelleen pyytäminen lisää kustannuksia, heikentää palvelun laatua, pitkittää palvelutuotannon läpimenoaikaa ja lisää työntekijöiden kuormaa. Huono asiakaskokemus tai jopa asiakassuhteen katkeaminen näkyvät tulevaisuudessa vaativimpina palvelutarpeina ja siten kasvavina kustannuksina.

9. Tunnistatteko työssänne haastavia palvelutilanteita, jotka synnyttävät häiriökysyntää?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

10. Jos tunnistatte haastavia palvelutilanteita, kuinka usein niitä on?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain

Vuosittain

Harvemmin

**11. Millaisia haasteita olette kohdanneet palvelutilanteissa asiakaspalvelijana?
Voitte valita useamman.**

Asiakkaalla ja minulla ei ole yhteistä kieltä.

Asiakkaan on vaikea kuulla puhettani.

Asiakaan on vaikea ymmärtää yleiskielistä puhetta.

Asiakkaalla on puheen tuottamisen vaikeutta ja minun on vaikea ymmärtää häntä.

Asiakas ei pysty enää päättämään asioista tai hoitamaan asioitaan yksin.

Muu haaste, mikä?

12. Jos palvelutilanteessa on haasteita esim. kommunikaatiossa tai päätöksen teossa, mitä siitä seuraa?

Asian hoitaminen jää kesken.

Asiakas hermostuu tai käyttäytyy aggressiivisesti.

Asiakas lähtee pois.

Asiakkaalle varataan uusi aika.

Pyydät kollegan avuksi.

Pyydät asiakasta varaamaan tulkin tai jonkun muun henkilön seuraavalla kerralla mukaan.

Muuta, mitä?

13. Millaista tukea tai apua haluaisitte haastaviin tilanteisiin?

14. Lisääkö häiriökysyntä kustannuksia (suoria tai epäsuoria) yrityksessänne / organisaatiossanne?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

15. Millaisia kustannuksia häiriökysyntä aiheuttaa?

KAIKILLE SAAVUTETTAVAT PALVELUT

Saavutettavuus tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Saavutettavia palveluita tarvitsee yli miljoona suomalaista, esimerkiksi selkokieltä tarvitsee noin 700 000 henkilöä, jonkinlainen kuulonalenema on noin 800 000 suomalaisella ja kommunikoinnin haasteita voi ilmetä meillä jokaisella ajoittain. Kaikki eivät hyödy digitaalisista palveluista vaan tulevat asioimaan asiakaspalvelijan luona, jotta he voisivat hoitaa omia asioitaan.

Saavutettavuusdirektiivin ensisijainen tavoite on edistää kaikkien ihmisten mahdollisuuksia toimia tasavertaisesti yhteiskunnassa. Saavutettavuusdirektiivi velvoittaa erityisesti julkisen hallinnon organisaatioita sekä osaa järjestöjä ja yrityksiä tarjoamaan kaikille saavutettavia palveluita. Kielellisen saavutettavuuden huomioiminen on tärkeää sekä digitaalisissa palveluissa että kasvokkain tapahtuvissa asiakaspalvelutilanteissa, jotta itsenäinen, omien asioiden hoito olisi mahdollista ja yhteiskunnallinen yhdenvertaisuus voisi toteutua.

16. Onko palvelunne kaikille asiakasryhmille saavutettavaa? Valitse ne asiakasryhmät, joille palvelunne on jo nyt saavutettavaa.

- Huonokuuloiset ja kuuroutuneet (puheen ja äänen muuttaminen kirjoitukseksi, kirjoitustulkkaus)
- Viittomakieliset (viittomakielen tulkkaus)
- Näkövammaiset (kirjoituksen muuttaminen puheeksi, ääniopasteet, kuvailutulkkaus mikä tarkoittaa kuvien ja visuaalisuuden muuttamista puheeksi)
- Kuulonäkövammaiset (viittomakielen tulkkaus tai puheen toistaminen, kirjoituksen muuttaminen puheeksi / viittomakielelle, opastaminen, kuvien ja visuaalisen materiaalin muuttaminen puheeksi ja kosketus-viestit)
- Muistisairaat (kielen esittäminen kuvina tai tekstinä)
 - Afaatikot (Ihmisillä, joilla on afasia esiintyy ongelmia puhumisen, puheen ymmärtämisen, lukemisen, kirjoittamisen ja yhteenlaskun kanssa ja he hyötyvät mm. kielen esittämisestä kuvina tai tekstinä)
- Vieraskieliset esim. suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat tai vähemmistökielen puhujat (selkokieli puhuttuna tai kirjoitettuna)
 - Kognitiivisia tai kielellisiä haasteita omaavat ihmiset, kuten kehitysvammaiset, autismin kirjon häiriöt, kehitykselliset kielihäiriöt, muistisairaat (kielellisen viestin esittäminen kuvina tai tekstinä)
- Ikäihmiset (ikäkuulo: puheen muuttaminen tekstiksi tai selkotehtikiksi)
 - Haastavassa elämäntilanteessa olevat ihmiset (esim. mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, ihmiset, jotka toipuvat traumaattisista kokemuksista), tarve voi olla lyhyt tai pidempiaikainen (puheen muuttaminen tekstiksi tai selkotehtikiksi).
- Jokin muu asiakasryhmä, mikä?

17. Miten olette toteuttaneet eri asiakasryhmille saavutettavia palveluita?

18. Oletteko saaneet koulutusta eri asiakasryhmien kohtaamiseen tai esimerkiksi selkokielen tai kuvien käyttämiseen puheen tukena? Jos olet, mitä

koulutusta ja onko sitä ollut riittävästi?

19. Jos tarvitsette lisätukea saavutettavan asiakaspalvelun toteuttamiseen, mitä tukea tai tietoa haluaisitte?

20. Jos asiakas tarvitsee tukea asiansa hoitamiseen, päätöksentekoon tai kommunikointiin, pitäisikö tarvittava tukipalvelu olla asiakkaalla itsellään mukana?

Kyllä

Ei, vaan yrityksen tai organisaation tulisi huomioida kaikki asiakkaat ja heidän tarpeensa sekä tarjota tarvittava palvelu esim. tulkkaus (eri kielet tai kommunikaatiomenetelmät) tai muu asiakkaan tarvitsema tuki

En osaa sanoa

Muu, perustelu?

--

Egala



Esimerkkinä Egala-palvelut

Egala-palvelut on kehitetty yrityksille ja viranomaisille haasteellisten palvelutilanteiden tueksi. Egala on esperantoa ja tarkoittaa yhdenvertaista, samanarvoista ja tasa-arvoista. Egala-palveluissa tekstittäjä kirjoittaa asiakaspalvelijan puheen tekstiksi joko normaalina tekstinä tai mukautettuna selkokielelle. Teksti on luettavissa puhelimen, tabletin tai tietokoneen ruudulta. Egala-tuoteperheen palvelut ovat Selkotuki ja Tekstituki.

Selkotuki on tarkoitettu kaikille asiakkaillenne tueksi niissä tilanteissa, joissa asiakkaanne hyötyy nähdessään palvelukeskustelun selkokielelle kirjoitettuna. Selkotuki on etänä toteutettava palvelu, jossa ammattitaitoinen selkokieleen perehtynyt tekstittäjä mukauttaa asiakaspalvelijan puheen selkokielelle eli helposti luettavaan ja ymmärrettävään muotoon. Kun puhetta mukautetaan selkokielelle, käytetään helpompia sanoja, helpompaa kielioppia ja teksti asetellaan selkeästi. Vaikeat sanat selitetään mahdollisuuksien tai tarpeen mukaan.

Tekstituki on tarkoitettu kaikille asiakkaillenne tueksi niissä tilanteissa, joissa asiakkaanne hyötyy nähdessään asiakaspalvelijan tekstin kirjoitettuna. Tekstituki on etänä toteutettava palvelu, jossa ammattitaitoinen tekstittäjä kirjoittaa palvelutilanteessa kaiken kuulemansa asiakaspalvelijan puheen tekstiksi.

Tekstittäjän tehtävä on varmistaa, että kaikki osapuolet ymmärtävät toisiaan. Tekstittäjä on puolueeton ja vaitiolovelvollinen tilanteeseen liittyvistä ihmisistä, asioista ja asiakirjoista. Ammattieettiset säännöt ohjaavat tekstittäjän työtä. Asiakaspalvelutilanteessa syntynyt teksti on mahdollista tallentaa palvelun laadun varmistamiseksi.

21. Oletteko kuulleet aikaisemmin Egala-palveluista Selkotuesta tai Tekstituesta?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

22. Toisiko yllä kuvatut Egala-palvelut (Selkotuki ja Tekstituki) lisäarvoa kielellisesti haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

23. Olisiko Selkotuki tai Tekstituki palveluista hyötyä asiakkaan päätöksen teossa, kun tukipalvelun avulla tekstittäjä kirjoittaa puheen tekstiksi ja näin asiakas kuulee ja ymmärtää palvelutilanteessa syntyvää keskustelua?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

24. Millaiset ihmiset hyötyisivät mielestänne Selkotuki-palvelusta (puhe mukautetaan selkotekstiksi) tai Tekstituesta (kaikki puhe muutetaan tekstiksi)?

25. Jos Egala-tukipalvelut olisivat käytettävissänne, käyttäisittekö niitä tarvittaessa asiakaspalvelutilanteissa kommunikaation tukena?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

26. Haluatteko yrityksenä / organisaationa, että palvelunne on kaikkien saavutettavissa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

27. Jos haluatte, että palvelunne on kaikkien ihmisten saavutettavissa, millaista apua tai tukea tarvitsette tällä hetkellä saavutettavuuden toteuttamiseksi?

28. Mitä lisäarvoa kaikille saavutettavien palveluiden kehittäminen tuo yrityksellenne / organisaatiolle?

29. Mitä kysymyksiä tai ajatuksia sinulle on herännyt saavutettavista palveluista tai Egala-palveluista?

30. Kiitos arvokkaasta ajastanne ja vastauksistanne. Saitteko kyselystä uutta ajateltavaa saavutettaviin asiakaspalvelutilanteisiin?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa