

Suulliset viranomaisasiointit tutkimuksen ja kehittämisen kohteena

■ Liisa Raevaara

Kehitettäessä ammattilaisten työskentelytapoja erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa tavoitteet ovat usein yleisiä, esimerkiksi palvelun asiakaslähtöisyyden ja toiminnan tehokkuuden lisääminen. Arkipäivän työssä näiden tavoitteiden saavuttamista hankaloittaa se, että ammattilaisilta puuttuvat konkreettiset keinot, joilla hallita ja ohjata vuorovaikutustilannetta. Näitä keinoja on kuitenkin mahdollista kartuttaa tutkimuksen avulla. Kelan puhelinpalvelua tarkastelevassa tutkimuksessa analysoimme puheluiden vuorovaikutuskäytänteitä sekä asiakasneuvojen erilaisten toimintatapojen seurauksia vuorovaikutukseen. Analyysin perusteella arvioimme vuorovaikutuskäytänteiden toimivuutta suhteessa asiakaspalvelun tavoitteisiin ja esitimme konkreettisia toimintasuosituksia.

Kun julkisissa keskusteluissa käsitellään viranomaisten kielenkäyttöä ja sen ongelmia, huomio kohdistuu useimmiten kirjoitettuun kieleen, esimerkiksi viranomaisten päätöksiin, tiedotteisiin ja lomakkeisiin. Myös viranomaisviestintää kehitettäessä keskitytään yleensä kirjalliseen viestintään ja nykyisin yhä enemmän sähköiseen asiointiin. Huomattavasti vähemmän huomiota on kiinnitetty suullisiin viranomaisasiointeihin. Tämä johtunee siitä, että asiakkaiden kokemukset suullisista asioinneista ovat useimmiten myönteisiä, jos vain viranomaisen puheille pääsee. Viranomaisten näkökulmasta suullisen asiointin ongelmana on taas sen kalleus, minkä vuoksi esimerkiksi julkisen hallinnon kehittämishankkeissa tätä palvelua pyritään lähinnä karsimaan. Asiointia siirretään toimistoista verkkoon, ja suulliset asiointit keskitetään eri viranomaisten yhteisiin toimipisteisiin (ks. *Asiakaspalvelu 2014; Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia*).

Julkisen hallinnon kehittämishankkeissa tavoitteena on paitsi palvelun tehostaminen myös asiakaslähtöisyyden lisääminen. Samat tavoitteet näkyvät yksittäisten viranomaisten kehittämishankkeissa. Esimerkiksi Kelassa on 2000-luvun alusta lähtien korostettu asiakaslähtöisyyttä (Heinonen 2009). Kelan palvelutoiminnan kehittämissuunnitelmassa (2008–11) asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan muun muassa palvelun ystävällisyyttä, viranomaisen kielenkäytön ymmärrettävyyttä, asiakkaan kuuntelemista ja hänen tarpeidensa ja kokonaistilanteensa huomioimista. Samalla palvelun tehostaminen edellyttää, että asiakkaan asiat hoidetaan mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti. Suullisten asiointien osalta tämä tarkoittaa, että ammattilaisen tulisi kuunnella asiakasta, ottaa tämän tarpeet huomioon ja rohkaista tätä aktiivisuuteen sekä samalla hallita vuorovaikutustilannetta ja asian käsittelyn etenemistä. Arkipäivän työssä tehokkuuden ja asiakaslähtöisyyden toteuttamista vaikeuttaa se, ettei ammattilaisilla ole juurikaan käytössään konkreettisia keinoja vaikuttaa vuorovaikutuksen kulkuun ja asiakkaan tulkintoihin. Keskustelussa on aina vähintään kaksi osapuolta, ja se muovautuu osanottajien yhteisessä, nopeasti etenevässä toiminnassa.

Keskustelijoiden toiminta ei kuitenkaan ole sattumanvaraista. Muun muassa keskusteluanalyttiset tutkimukset sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ovat osoittaneet, että puheen- vuorojen tuottamista ja tulkintaa sekä yhteisen toiminnan koordinoitua ohjaavat sosiaalistumisen myötä opitut normit ja vakiintuneet käytänteet, mikä tekee vuorovaikutuksesta jäsentynyttä ja systemaattista (esim. Heritage 1996; Sacks 1992). Tieto näistä normeista ja käytännteistä tarjoaa keinoja vaikuttaa vuorovaikutukseen ja mahdollistaa sen, että ammattilaisten toiminta-

tapoja voidaan arvioida esimerkiksi suhteessa viranomaistyön tavoitteisiin. Tässä artikkelissa esittelen soveltavaa keskustelunanalyttistä tutkimusta ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutuksesta käyttäen esimerkkinä Kelan puhelinpalvelua käsittelevää tutkimusta (Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen 2013). Nostan esiin muutamia tutkimuksen tuloksia havainnollistaakseni sitä, miten keskustelunanalyysia on mahdollista hyödyntää ammattilaisten työn kehittämisessä.

Perustutkimuksesta soveltavaan keskusteluntutkimukseen

Keskustelunanalyysi tutkii sosiaalisia normeja ja vakiintuneita käytänteitä, jotka ohjaavat vuorovaikutuksen osanottajien toimintaa ja yhteistyön koordinoitua. Analysoimalla yksityiskohtaisesti puheenvuorojen muotoilua ja keskustelun rakentumista kartoitetaan sekä kielellisiä että kehollisia keinoja, joilla keskustelijat tekevät erilaisia sosiaalisia tekoja, esimerkiksi pyytävät, ottavat kantaa, vastaavat kysymyksiin sekä ilmaisevat tulkin- taansa toistensa teoista. Näin saadaan tietoa siitä, millaisia toistuvia toimintatapoja keskusteluissa esiintyy ja millaisiin vakiintuneisiin käytänteisiin osanottajat toiminnallaan suuntautuvat (esim. Heritage 1996; Tainio 1997).

Keskustelunanalyttinen tutkimus on perusteiltaan vertailevaa (Haakana ym. 2009). Analysoimalla ja vertaamalla puheenvuorojen ja keskustelujaksojen rakenteita tutkitaan sitä, millaiset toiminnan piirteet erottavat ja yhdistävät erilaisia vuorovaikutuksellisia tekoja. Koska tutkimuksissa tarkastellaan erityyppisiä keskustelutilanteita, ne tarjoavat tietoa paitsi vuorovaikutuksen yleisistä käytänteistä myös eri tilanteiden ominaispiirteistä ja eroista (Heritage ja Drew 1992; Ruusuvaari ym. 2001). Vertailtavana on ollut esimerkiksi se, miten huolista kerrotaan ja miten niitä käsitellään arkikeskusteluissa vs. neuvontapuhelimesta (Jefferson ja Lee 1981) tai lääkärin vs. homeopaatin vastaanotolla (Ruusuvaari 2005). On myös selvitetty, miten eri alojen ammattilaiset hoitavat keskustelussa työhönsä kuuluvia tehtäviä ja miten heidän käyttämänsä toimintatavat vaikuttavat keskustelun kulkuun. Tutkimukset ovat osoitta-

neet muun muassa, että lääkärin erilaiset tavat esittää potilaalle diagnoosi vaikuttavat siihen, kuinka passiivisesti tai aktiivisesti potilas ottaa diagnoosin vastaan (Peräkylä 2006), ja että lääkärin tapa muotoilla kysymyksensä vaikuttaa siihen, kuinka laajasti potilas kertoo ongelmistaan (Heritage ja Robinson 2011).

Keskustelunanalyttisen tutkimustiedon avulla ammattilaisten toimintatapoja on mahdollista arvioida suhteessa ammatillisen toiminnan tavoitteisiin, esimerkiksi siltä kannalta, rohkaisevatko ne asiakasta aktiivisuuteen ja lisäävätkö ne hänen osallisuuttaan (ks. Peräkylä ja Vehviläinen 2003). Viime aikoina keskustelunanalyysia on käytetty myös tutkimuksissa, joiden lähtökohtana on ollut työyhteisön toiminnan kehittäminen. Tutkimukset on toteutettu yhteistyössä tutkittavien kanssa, ja niiden tavoitteena on ollut selvittää joitakin työhön liittyviä käytännöllisiä kysymyksiä. (Ks. Antaki 2011.)

Tutkimus Kelan puhelinpalvelusta

Kelan asiakaspalvelua on 2000-luvulla kehitetty muun muassa keskittämällä neuvontaa valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Palvelun käynnistyessä Kotimaisten kielten keskus ja Kela aloittivat tutkimushankkeen, joka toteutettiin suunnitteluvaiheesta asti yhdessä puhelinpalvelusta vastaavan Kelan yhteyskeskuksen sekä Kelan tutkimusosaston kanssa ja jonka tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakasneuvojen työn kehittämiseen (Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen 2013). Hankkeen taustalla oli Kotuksen aiempi tutkimus Kelan toimistoasiointien keskustelukäytänteistä (Sorjonen ja Raevaara 2006).

Tutkimuksen aineistona on 400 puhelinpalveluun soitettua puhelua¹. Tarkasteltaviksi valittiin neuvojan työssä keskeiset tehtävät: puhelun aloittaminen, asiakkaan tilanteen selvittäminen, tiedon ja ohjeiden esittäminen sekä ymmärrysongelmien selvittäminen. Analyysivaihees-

1 Tutkimuksessa oli mukana 12 asiakasneuvojaa, ja puheluita nauhoitettiin kolmen eri etuuden palvelunumerosta. Esimerkeissä puhelun koodi kertoo, minkä etuuden numeroon puhelu on tullut (AY = yleinen asumistuki, SA = sairausasiat, KU = kuntoutus).

sa kartoitimme neuvojen toimintatapoja näiden tehtävien hoitamisessa, analysoimme eri toimintatapojen vaikutuksia keskustelun etene- miseen ja myös sitä, millaiset seikat edeltäväs- sä keskustelussa – esimerkiksi asiakkaan tapa- muotoilla puheenvuoronsa – ohjasivat neuvojaa toimimaan tietyllä tavalla. Kartoituksen ja ver- tailun perusteella arvioimme neuvojen toimin- tatapoja suhteessa asiakaspalvelun tavoitteisiin: muun muassa siltä kannalta, miten ne vaikut- tivat tilanteen hallintaan, asiakkaan aktiivisuu- teen tai käsiteltävien asioiden ymmärtämiseen. Analyysin keskeiset tulokset on koottu suosituk- siin hyvistä käytänteistä.

Joustavaa ja asiakkaalle räätälöityä asioiden hoitamista

Puheluiden tarkastelu osoitti ensinnäkin sen, että suullinen vuorovaikutus mahdollistaa jous- tavan ja asiakkaan tarpeisiin tarkasti räätälöi- dyn asioiden käsittelyn. Asioimisen joustavuus perustuu siihen, että suullisessa vuorovaikutuk- sessa osapuolet saavat koko ajan palautetta toi- siltaan. Neuvoja voi tehdä havaintoja asiakkaan puheenvuoroista, niiden muotoilusta ja sävystä. Asiakkaalta saatu välitön palaute kertoo muun muassa, mikä tieto hänelle on uutta ja mikä jo- ennestään tuttua, onko hänellä ymmärrysoingel- mia tai sitoutuuko hän ohjeiden noudattamiseen vai vastustaako niitä. Näin neuvoja voi mukaut- ta omaa toimintaansa asiakkaan toimintaan: annostella tarjoamaansa tietoa, selittää ja kerra- ta asioita, suostutella ja ohjata asiakasta. Neuvo- ja voi myös koko ajan tarkistaa omaa ymmärrys- tään asiakkaan tilanteesta ja tarvittaessa pyytää tietoihinsa täydennystä.

Suullisessa vuorovaikutuksessa asioiden hoi- taminen voidaan räätälöidä tarkasti sekä asi- akkaan että käsiteltävän asian mukaiseksi. Kulle- kin asiakkaalle voidaan tarjota juuri niitä tietoja, ohjeita ja palveluja, joita hän tarvitsee, ja hanel- le sopivalla tavalla. Suullisessa asioinnissa myös ymmärrysoingelmat ja tarkistukset voidaan yleensä hoitaa välittömästi ja nopeasti.

Ymmärrysoingelmia ja niiden syitä – termejä ja rutiineja

Keskustelussa asiakas voi ilmaista heti, jos ei ymmärrä jotakin neuvojan puheessa. Hän voi pyytää selvennystä kysymyksellä tai vihja- ta ongelmasta epäsuoremmin. Tarkastelemalla asiakkaan toimintaa on mahdollista paikantaa keskustelusta kohtia, joissa ymmärrysoingel- mia syntyy, ja näin selvittää, millaiset piirteet ammattilaisen puheessa ovat asiakkaalle hanka- lia. Usein oletetaan, että ammattitermit ovat kes- keinen ymmärrysoingelmien aiheuttaja. Kelan puhelinpalvelussa neuvotat kuitenkin käyttävät termejä melko harvoin, ja tarvittaessa he selit- tävät niitä asiakkaalle. Näyttääkin siltä, että ter- meihin liittyviä ymmärrysoingelmia osataan suullisissa asioinneissa ennakoita ja myös käsi- tellä, koska sekä neuvotat että asiakkaat ovat tie- toisia termien käytön ongelmista.

Hankalampia ymmärrysoingelmia syntyy sii- tä, että neuvotat käsittelee asioita omasta ammat- tilaisen näkökulmastaan olettaen, että ne ovat asiakkaallekin tuttuja tai jopa itsestään selviä. Ammattitaidon kertyessä monet asiat ja asia- kokonaisuudet tulevat neuvojille niin rutiinin- omaisiksi, etteivät he enää välttämättä tiedos- ta sitä, että asiakkaalle ne voivatkin olla uusia ja vieraita. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan voi myös olla vaikea pyytää selvennystä, koska ongelma ei ole paikannettavissa yksittäiseen ter- miin tai ilmaukseen. Ymmärrysoingelma saat- taakin näkyä keskustelun kulussa vain epäsuo- rasti, kuten seuraavassa esimerkissä. Yleisen asumistuen numeroon soittanut asiakas kertoo olevansa opiskelija ja haluavansa tietoa asumis- lisästä. Kerrottuaan asiansa hän tarkistaa, onko hän soittanut oikeaan paikkaan.

(1) Kotus [K0328 AY]²

01 A: mä oisin kyselly vähän, asumisliisän,

- 2 Esimerkkien litteraatioita on yksinkertaistettu tilan säästämiseksi. Niihin on merkitty painotukset (alleviivaus), tauot pituuksineen (esim. 0.3), puheen nopeutus (esim. >joo<) sekä sävelkulku prosodisen kokonaisuuden lopussa (pilkku = tasainen; piste = laskeva). Alkuperäisiin litteraatioihin keskustelun yksityiskohdat (esim. päällekkäispuhunnat, äänen voimakkuus, sävelkulun muutokset jne.) on merkitty mahdollisimman tarkasti.

02 saamisesta mä oon opiskelija ja,
 03 (0.3) ja ihan aluks niin soitinks mä
 04 oikeeseen paikkaa.
 05 (0.3)
 06 N: tuota, onko niin että, saat kuitenkin
 07 opintotuen asumislisää mahdollisesti
 08 nimeomaa eli sinulla ei ole lapsia
 09 etkä asu puolison lasten kanssa etkä
 10 asu omistusasunnossa.
 11 (1.0)
 12 A: >joo<.
 13 (0.4)
 14 N: joo. eli sillohan tosiaan niin asumislisä
 15 tulee kysymykseen ja, ne hoidetaan
 16 kyllä, tuosta opiskelijantukinumerosta

Vastatakseen asiakkaalle neuvojan on tarpeen varmistaa, voiko tämä saada opintotuen asumislisää. Muotoillessaan kysymystään hän ottaa huomioon sen, ettei asiakas ehkä tiedä asumislisän saamisen ehtoja, ja upottaa niitä koskevan tiedon vuoroonsa (r. 8–10). Neuvoja lausuu kysymyksen ja sitä täydentävän kolmiosaisen listan sujuvasti ja ilman taukoja, mikä osoittaa, että hänelle tieto on tuttua ja rutiinomaista. Näin hänen pyrkimyksensä huomioida asiakkaan näkökulma johtaakin sellaiseen kysymyksen muotoiluun, joka on asiakkaalle hankala. Vaikka asiakas esittää vastauksen (r. 12), sen minimaalisuus ja sitä edeltävä pitkäkö tauko (r. 11) kertovat tulkinnan ongelmista.

Monet asiakkaan kanssa hoidettavat asiat ovat sellaisia, joita neuvoja käsittelee toistuvasti työssään. Tästä syystä laajatkin asiakokonaisuudet ja asioiden väliset kytkökset saattavat olla hänelle rutiinomaista tietoa, toisin kuin asiakkaalle. Ammattilaisen on myös vaikeaa tunnistaa ja ottaa huomioon se, miten asioiden rutiinomaisuus vaikuttaa hänen tapaansa jäsentää asioita ja muotoilla puheenvuorojaan.

Arkiset keskustelukäytännöt ammattilaisen työssä

Kelan puhelinpalvelun puhelut, kuten muutkin institutionaaliset keskustelut, eroavat monin tavoin arkisista keskusteluista tuttuja, ystävien tai perheenjäsenten kesken. Tästä huolimatta neuvojan ja asiakkaan toimintaa ohjaavat myös monet yleiset, kaikenlaisissa vuorovaikutustilanteissa vaikuttavat käytännöt ja sosiaaliset normit. Yksi tällainen yleinen keskustelukäytäntö on vastaanottajan huomioiva muotoilu

(*recipient design*; Sacks 1992). Se tarkoittaa, että muotoillessaan puhetaan ja valitessaan ilmauksia puhuja ottaa aina huomioon vastaanottajan. Esimerkiksi kysymysten muotoilu kertoo siitä, millaisia oletuksia kysyjällä on vastaajasta. Hakukysymykset (esim. *missä olet töissä; kuinka monta lasta sinulla on*) ilmaisevat kysyjän oletuksen vastaajan tilanteesta (”olet jossain töissä”, ”sinulla on lapsia”). Samoin kyllä/ei-kysymykset (esim. *olitko kesätöissä; opiskeletko jossain*) vihjaavat siitä, mitä vaihtoehtoa kysyjä pitää joko yleisesti ottaen tai vastaanottajan kohdalla todennäköisempänä tai suotavampana. (Esim. Boyd ja Heritage 2006; Raevaara 2006.)

Kysymysten ilmaisemat oletukset eivät ole vuorovaikutuksen kannalta yhdenmukaisia. Tämä ilmenee tavoissa, joilla neuvojat muotoilevat esimerkiksi asiakkaan työtilannetta koskevia kysymyksiään. Vaikka työttömyys on tavallista Kelan asiakkaiden keskuudessa, ei ole ongelmatonta ilmaista oletusta, että asiakas on työtön; mutta ongelmatonta ei ole sekään, että neuvoja olettaisi asiakkaan olevan työssä. Tavat, joilla kysymyksiä esitetään, kertovatkin tasapainoilusta näiden oletusten välillä. Neuvojat mainitsevat kysymyksessään useimmiten vain sen vaihtoehdon, että asiakas on työssä (esimerkki 2: *oletko työssä*; esimerkki 3: *onks sulla palkkatyö*). Mutta toinenkin vaihtoehto eli työttömyys nostetaan esiin epäsuorasti: neuvojat päättävät kysymyksen tavalla, joka vihjaa siitä, ettei työssäolo ole ainoa heidän mielessään oleva mahdollisuus (esimerkki 2: *vai minkälainen on tilanne*; esimerkki 3: *vai*).

(2) Kotus [K0279 AY]

N: mistä sinä tällä hetkellä saat tulosi oletko työssä vai, minkälainen on tilanne,

A: öö, työttömänä tällä hetkellä.

(3) Kotus [K0041 AY]

N: ja tota (0.4) mikäs sul on tilanne onks sulla palkka, (0.6) työ, (0.5) vai,

A: ee mä oon nyt tällä hetkellä toimeentulotuen varassa.

Vaikka neuvojat hoitavat työssään toistuvasti työttömyyteen liittyviä asioita, asiakkaan työtilannetta koskevien kysymysten muotoilu kertoo siitä, että neuvojat eivät käsittele aihetta neut-

raalina rutiiniasiana. Usein kysymyksissä on myös sananhakua ja taukoja (kuten esimerkiksi 3), mikä sekin ilmaisee aiheen arkaluonteisuutta (Linell ja Bredmar 1996). Se, että keskustelijat osoittavat puheensa yksityiskohdilla käsitystään puheenaiheen arkaluonteisuudesta, on tavallista kaikenlaisissa keskusteluissa ja luo yhteistä ymmärrystä tilanteesta. Ammattilaisen ja asiakkaan keskusteluissa tällainen sensitiivisyys voi kuitenkin myös hankaloittaa asioiden hoitamista. Jos neuvoja ilmaisee pitävänsä työttömyyttä arkaluonteisena asiana, asiakkaan voi olla vaikeampaa kertoa olevansa työtön. Vastauksissaan asiakkaat ilmaisevatkin lähes poikkeuksetta työttömyyden olevan väliaikaista (ks. esim. 2 ja 3: *nyt, tällä hetkellä*) ja saattavat myös esittää tilanteelleen selityksiä. Näin he, neuvojen tavoin, osoittavat käsittelevänsä asiaa arkaluonteisena.

Tieto arkisista keskustelukäytännöistä voi auttaa ammattilaisia suunnittelemaan, miten esimerkiksi toistuvasti esitettäviä kysymyksiä kannattaa muotoilla. Tutkimuksemme aineistosta löytyi myös toimiva tapa kysyä asiakkaan työtilanteesta. Esittämällä kysymyksessä molemmat vaihtoehdot neuvoja voi käsitellä asiaa neutraalisti ja välttää ongelmallisten oletusten ilmaisemista (esim. *mikäs sinulla on tilanne, oletko tällä hetkellä työssä, työttömänä*).

Vuorovaikutusta asiakkaan ja tietojärjestelmien kanssa

Asiakaspalvelussa ammattilainen käyttää usein sähköisiä tietojärjestelmiä samalla, kun hän keskustelee asiakkaan kanssa. Aineistossamme lähes puolet puheluista oli sellaisia, joissa neuvoja ryhtyi etsimään tietoa Kelan tietojärjestelmästä heti asiakkaan kerrottua soittonsa syyn. Tietojärjestelmän käyttäminen vaikuttaa keskusteluun monella tavalla. Puhelinpalvelussa asiakas ei näe, mitä neuvoja tekee ja mihin tämä suuntaa huomionsa. Siten neuvoja joutuu pitämään puheellaan huolta siitä, että asiakas osaa tulkita tilannetta. Neuvoja joutuu myös tasapainoilemaan kahden tietolähteen välillä. Hänen on yhdistettävä asiakkaan kertoma ja järjestelmään tallennettu tieto sekä ratkaistava, miten toimia,

jos tiedot esimerkiksi poikkeavat toisistaan.

Käyttäessään tietojärjestelmää neuvojat kuvaavat toimintaansa asiakkaalle. Se auttaa asiakasta hahmottamaan, milloin neuvoja toimii koneella ja milloin on taas valmis jatkamaan keskustelua asiakkaan kanssa. Tilanteen hallinnan ja yhteisen ymmärryksen varmistamisen kannalta tärkeäksi osoittautui kuitenkin myös se, millä tavoin ja millaisissa kohdissa keskustelua neuvoja kuvasi toimintaansa koneen kanssa. Jatkuva raportointi johti usein eräänlaiseen ääneen ajatteluun, jolloin asiakkaan oli vaikea tulkita, mikä neuvojan ääneen lausumasta ajatteluprosessista oli hänen kannaltaan olennaista tietoa ja mikä taas ei. Puheluista ilmeni myös, että tietojärjestelmien käyttäminen on asiakkaille tuttua. He tietävät, että heidän henkilötunnustaan tarvitaan, jotta neuvoja pääsee käyttämään tietojärjestelmää, ja että tiedon etsiminen vie jonkin aikaa. Puhelun alussa, kun neuvoja on kysynyt asiakkaan henkilötunnuksen ja ryhtyy etsimään tietoja koneelta, pitkätkään tauot keskustelussa eivät aiheuta tulkintaongelmia. Mutta kun neuvoja on kertonut ensimmäisen koneelta löytyneen tiedon, tilanteen tulkinta muuttuu vaikeammaksi. Asiakas ei tiedä, miten tieto on järjestetty tietojärjestelmään ja millaisina kokonaisuuksina neuvoja saa sitä näkyviin. Tällöin lisätiedon etsimisestä aiheutuvat tauot voivat olla asiakkaalle hämmentäviä, kuten esimerkissä 4. Asiakas on hakenut asumistukea ja haluaa tietää, kuinka kauan asian käsittelyssä vielä kestää. Neuvoja ryhtyy etsimään asiaa koskevia tietoja koneelta ja toteaa ensimmäiseksi, että asumistukea on haettu, sekä kertoo katsovansa asiaa tarkemmin (r. 1–3). Asiakas odottaa, vaikka seuraavan tiedon löytämiseen kuluu yli kaksikymmentä sekuntia (r. 4).

(4) Kotus [K0267 AY]

01 N: joo, eli tällä näkyy et on haettu

02 asumistukea, katsotaanpa vähän

03 tarkemmin,

04 (23.0)

05 N: käsittely on vielä kesken ei ole vielä

06 annettu päätöstä?

07 (2.1)

08 A: niin mitenkähän kauan teillä

09 nykysi aina viipyy nytten nämä.

10 (1.1)

11 A: sielä taitaa vssii olla ruuhkaa vai.

- 12 N: siellä on ruuhkaa että tosiaan, odotappa
13 hetki tuossa on käsittelijä kolmas
14 kolmatta viimeksi tätä katsonut - -

Kerrottuaan asiakkaalle, että hakemuksen käsittely on vielä kesken (r. 5–6), neuvoja ryhtyy etsimään käsittelijän kommentteja, mutta tässä kohdassa hän ei kerro sitä asiakkaalle. Asiakas pyytääkin lisätietoa jo kahden sekunnin tauon jälkeen (r. 7–9). Se osoittaa hänen tulkinneen tilanteen niin, ettei neuvoja ole aikeissakaan kertoa enempää. Kun neuvoja ei tämänkään jälkeen vastaa – todennäköisesti siksi, että on keskittynyt etsimään tietoa koneelta – asiakas yrittää selvittää tilannetta esittämällä itse mahdollisen selityksen päätöksen viivästykselle (r. 11). Tässä vaiheessa neuvoja löytää etsimänsä tiedon, ja asiakkaan kannalta hämmentävä tilanne selviää.

Vaikka asiakas ei puhelinpalvelussa näe neuvojan työskentelyä koneen kanssa, yhteisen ymmärryksen säilyttäminen ei edellytä neuvojalta jatkuvaa oman toiminnan raportointia. Olennaisempaa on, että neuvojat tunnistavat ne toiminnan rajakohdat ja vaiheet, jotka voivat aiheuttaa asiakkaille tulkintaongelmia ja joissa raportointi on tarpeen.

Suulliset asiointit osana asiakaspalvelua

Kehitettäessä julkisen hallinnon asiakaspalvelua on tarpeen miettiä myös erilaisten palvelumuotojen ja viestinnän kanavien työnjakoa. Viranomaisten kanssa asioivat asiakkaat ovat monenlaisia, samoin hoidettavat asiat. Tarvitaan toimivaa ja ymmärrettävää kirjallista viestintää ja sähköistä asiointia, mutta asiakkailta tulee olla mahdollisuus hoitaa asioitaan viranomaisten kanssa myös suullisesti. Erilaisia suullisia asiointeja tarkastelevat tutkimukset ovat osoittaneet, miten ammattilainen voi asiakkaan kanssa keskustellessaan koko ajan muokata omaa toimintaansa asiakkaalta saamansa palautteen avulla. Hän voi annostella tarjoamaansa tietoa, kerrata asioita sekä suostutella ja ohjata asiakasta tilanteen edellyttämällä tavalla. Suullisessa vuorovaikutuksessa osanottajat voivat myös selvittää ymmärrysongelmia, tehdä tarkistuksia ja pyytää

lisätietoa välittömästi ja nopeasti. Tämä mahdollistaa joustavan ja asiakkaan tarpeisiin tarkasti räätälöidyn asioiden hoitamisen.

Suullisissa asioinneissa arkiset vuorovaikutustaidot ovat tärkeä resurssi. Ammattilaisten toimintaa keskustelussa ei ole tarkoituksenmukaista eikä edes mahdollista säädellä ja kehittää samaan tapaan kuin kirjallista viranomaisviestintää. Tutkimalla asiointien vuorovaikutusta saadaan kuitenkin tietoa sellaisista keskustelukäytänteistä, joihin voi melko helpostikin vaikuttaa, mutta joita ei arkitiedon varassa yleensä tiedosteta. Tutkimuksen tarjoama tieto voi auttaa ammattilaisia muuttamaan tai välttämään sellaisia käytänteitä, jotka ovat asiakaspalvelun tavoitteiden kannalta ongelmallisia, ja myös tunnistamaan omista toimintatavoistaan niitä, joita kannattaa ylläpitää ja vahvistaa.

Kirjallisuus

- Antaki, Charles (toim.) 2011. *Applied Conversation Analysis. Intervention and change in institutional talk*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Asiakaspalvelu 2014 – Yhdessä palvelut lähelle. Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportti. Valtiovarainministeriö 14/2013 (www.vm.fi, verkkojulkaisut).
- Boyd, Elizabeth & Heritage, John 2006. Analyzing history-taking in primary care: Questioning and answering during verbal examination. – John Heritage & Douglas Maynard (toim.) *Communication in medical care*, 151–184. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul & Heritage, John (toim.) 1992. *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Haakana, Markku & Laakso, Minna & Lindström, Jan (toim.) 2009. *Talk in interaction. Comparative dimensions*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Heinonen, Hanna-Mari 2009. *Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä*. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106.
- Heritage John 1996 [1984]. *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Heritage John & Robinson, Jeffrey 2011. ‘Some’ versus ‘any’ medical issues: Encouraging patients to reveal their unmet concerns. – Charles Antaki (toim.) *Applied Conversation Analysis*, 15–31. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Jefferson, Gail & Lee, John 1981. The rejection of advice: managing the problematic convergence of a “troubles-telling” and a “service-encounter”. *Journal of Pragmatics* 5, 399–422.
- Julkinen hallinnon asiakkuusstrategia. Yhteistyössä palvelu pelaa. Valtiovarainministeriö 2013 (www.vm.fi, verkkojulkaisut).
- Linell, Per & Bredmar, Margareta 1996. Reconstructing topical sensitivity: Aspects of face-work in talks between

- midwives and expectant mothers. *Research on Language and Social Interaction* 29, 347–379.
- Peräkylä, Anssi 2006. Communicating and responding to diagnosis. – John Heritage & Douglas Maynard (toim.) *Communication in medical care*, 214–247. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna 2003. Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse & Society* 14, 727–750.
- Raevaara Liisa 2006. Kysymykset virkailijan työkaluna. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.) *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*, 86–116. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen 2013. *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Kela, Työpapereita 46. Helsinki: Kela (<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/39251>).
- Ruusuvuori, Johanna 2005. Comparing homeopathic and general practice consultations: The case of problem presentation. *Communication & Medicine* 2/2, 123–135.
- Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku & Raevaara, Liisa (toim.) 2001. *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Sacks, Harvey 1992. *Lectures on Conversation*. Toimittanut Gail Jefferson. Cambridge: Basil Blackwell.
- Tainio, Liisa (toim.) 1997. *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino
- Sorjonen, Marja-Leena & Raevaara, Liisa (toim.) 2006. *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Kirjoittaja on Kotimaisten kielten keskuksen erikoistutkija, joka toimii tällä hetkellä tutkijana Helsingin yliopistossa Intersubjektivisuus vuorovaikutuksessa -huippuyksikössä. Artikkelin perustuu Tieteen päivillä 9.1.2013 pidettyyn esitelmään.

TIETEELLISET SEURAT VAATIVAT LAPSIAIVALTUUTETUN RESURSSIEN VAHVISTAMISTA

Lapsiasiavaltuutettu Maria Kaisa Aula irtisanoutui kahdeksan vuotta kestäneestä toimestaan vastalauseena valtuutetun toimiston aliresursointiin, joka ilmeni erityisesti henkilöstövajana ja toimiston kohtuuttomana työmääränä. Avoimessa kirjeessään yhteistyökumppaneille Aula kuvailee, miten toimiston on pitänyt täyttää lain määräämät vaikuttamiseen, lapsen oikeuksista tiedottamiseen ja lasten mielipiteiden selvittämiseen liittyvät tehtävät samalla, kun kansalaisten, järjestöjen ja muiden tahojen yhteistyötoiveet ovat ylittäneet henkilökunnan kantokyvyn. Lisäresursseja viisihenkiseen toimistoon ei toistuvista vetoimuksista huolimatta ole saatu. Kriittikin resurssien vajeesta sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on vastannut, että toimiston pitäisi kyetä priorisoimaan tehtäviään.

Lapsiasiavaltuutettu on niukkojen resurssien puitteissa tehnyt erittäin hyvää ja näkyvää työtä lasten oikeuksien edistämiseksi. Lukuisten aloitteiden, puheenvuorojen ja lausuntojen lisäksi valtuutettu on ollut näkyvä yhteiskunnallinen toimija, jonka näkemyksiä on kysytty, kuultu ja arvostettu. Lukuisissa verkostoissa on kiiteltu lapsiasiavaltuutetun paneutunutta ja sitoutunutta osallistumista sekä asioiden eteenpäin saattamista. Lapsiasiavaltuutettu on vahvistanut myös sellaisten lapsiryhmien ääntä, jotka aiemmin ovat jääneet kuulematta.

Lapsuudentutkimuksen seura ja Nuorisotutkimusseura pitävät välttämättömänä, että lapsiasiavaltuutetun tehtävä turvataan ja vahvistetaan riittävin henkilöstöresurssein jatkossa. Lasten ja nuorten oikeuksien toteutumisessa ja hyvinvoinnissa on edelleen osoitettavissa useita kohtia, joiden edistämiseen tarvitaan riippumatonta viranomaista. Tieteelliset seurat haluavat näiden tehtävien lisäksi korostaa lapsiasiavaltuutetun toimen merkitystä lapsia ja nuoria koskevan tiedon edistäjänä, vastaanottajana, välittäjänä ja sen aukkojen osoittajana. Riittävästi resursoitu lapsiasiavaltuutetun toimisto edistää tutkittuun tietoon perustuvaa lasten ja nuorten hyvinvointipolitiikkaa.

Lapsuudentutkimuksen seura ja Nuorisotutkimuksen seura