

Liisa Raevaara, Marja-Leena Sorjonen ja Hanna Lappalainen
Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa

Kirjoittajat

Liisa Raevaara, FT, suomen kielen dosentti, tutkija

Helsingin yliopisto, suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos / Kotimaisten kielten keskus

Marja-Leena Sorjonen, Ph.D, suomen kielen professori

Helsingin yliopisto, suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos

Hanna Lappalainen, FT, suomen kielen dosentti, yliopistonlehtori

Helsingin yliopisto, suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos

etunimi.sukunimi@helsinki.fi

© Kirjoittajat ja Kelan tutkimusosasto

Työpapereita-sarjan julkaisut ovat keskustelun avauksia tai alustavia tutkimusraportteja.

www.kela.fi/tutkimus

ISSN 2323-9239

Helsinki 2013

Sisältö

Saatteeksi.....	5
Litteroinnissa käytetyt merkit	7
1 Johdanto (Marja-Leena Sorjonen, Hanna Lappalainen)	9
1.1 Taustaa	9
1.2 Kelan puhelinpalvelu osana asiakaspalvelun kehittämistä.....	10
1.3 Aineisto	11
1.3.1 Aineistonkeruu	12
1.3.2 Tilastotietoa aineistosta	13
1.3.3 Neuvojien haastattelut ja neuvojien työn havainnointi	17
1.4 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi.....	18
1.5 Tutkimuksen tavoitteet ja raportin rakenne	20
2 Puhelun aloitus (Liisa Raevaara, Maria Tengbergen)	21
2.1 Soittoon vastaaminen	22
2.2 Asiakkaan tervehtiminen	24
2.2.1 Asiakkaiden tavat tervehtiä	27
2.2.2 Asiakkaan tervehdykseen vastaaminen.....	28
2.3 Palveluhalukkuuden ilmaiseminen	36
2.3.1 Asiakas kertoo asiansa oma-aloitteisesti tervehdysten jälkeen	37
2.3.2 Asiakas on epävarma, onko hän soittanut oikeaan numeroon	41
2.3.3 Asiakas tavoittelee tiettyä henkilöä tai toimistoa	44
3 Asiakkaan kuunteleminen ja siirtyminen asian käsittelyyn (Liisa Raevaara)	50
3.1 Asiakkaan kuunteleminen.....	50
3.1.1 Aktiivinen kuunteleminen	50
3.1.2 Kuulolla olon ilmaiseminen asiakkaan aloittaessa asiansa esittelyä	51
3.2 Asian käsittelyn aloittaminen: siirtyminen tietokoneelle.....	56
3.2.1 Neuvoja aloittaa asian käsittelyn siirtymällä tietokoneelle	57
3.2.2 Asiakas tekee aloitteen tietokoneelle siirtymisestä	65
4 Asiakkaan tilanteen kartoittaminen (Liisa Raevaara)	76
4.1 Asiakkaan motivointi vastaamiseen: kysymysten ymmärrettävyydestä huolehtiminen	78
4.2 Selvän ymmärrysongelman aiheuttavat kysymykset	79
4.2.1 Neuvojan ja asiakkaan erilaiset näkökulmat	79
4.2.2 Kysymykseen sisältyvät Kelan termit	83
4.3 Kysymysten ja informoinnin yhteensovittaminen	89
4.4 Kysymysten muotoileminen.....	100
4.4.1 Kelan termien purkaminen	100
4.4.2 Kysymykset arkaluonteisista asioista.....	105
4.2.3 Hakukysymys vai vaihtoehtokysymys?.....	109
4.5 Asiakkaan tilanteen kartoittaminen tietokoneen kanssa	113
4.5.1 Omasta toiminnasta kertominen.....	114
4.5.2 Asiakas vai tietokone tiedonlähteenä?	120

5	Asiakkaan neuvominen ja informointi (Hanna Lappalainen)	128
5.1	Etuuden hakeminen.....	128
5.1.1	Tietämättömän asiakkaan tukeminen	129
5.1.2	Hakeako vai ei? Neuvojan rooli epäselvissä tilanteissa.....	135
5.1.3	Lomakkeen täyttämiseen liittyvät neuvot	145
5.2	Ohjeiden muotoilu	154
5.2.1	Tilanteeseen sopiva kohteliaisuus	154
5.2.2	Kohteliaisuuspyrkimykset epäselvyyttä aiheuttamassa	157
5.2.3	Asiakkaan olosuhteiden ja tarpeiden huomioiminen ohjeen muotoilussa – esimerkkinä eri palvelukanaviin ohjaaminen	163
5.2.4	Ohjeen toistaminen ja muodon vaihtelu.....	168
5.3	Ohjeiden perillemenon varmistaminen.....	178
5.3.1	Neuvoja tekee lopussa yhteenvedon	178
5.3.2	Neuvoja ei tee loppuyhteenvedoa	180
5.3.3	Kertaamiseen liittyvät ongelmat.....	184
6	Kun neuvoja ei osaa vastata (Hanna Lappalainen).....	186
6.1	Väärään numeroon tulleet puhelut.....	187
6.1.1	Väärä numero – kuka soittaa kenelle?	188
6.1.2	Neuvojien tavat perustella puhelun ohjaamista toiselle	192
6.2	Päätösten aikataulua koskevat kysymykset	196
6.2.1	Aikatauluarvion antaminen.....	197
6.2.2	Viivästysten selittäminen.....	202
6.2.3	Neuvoja kieltäytyy arvioimasta aikataulua	204
6.2.4	Neuvoja tekee arvion tutkimatta asiakkaan tietoja	205
6.3	Asiakkaan kotipaikan tuntemukseen liittyvät kysymykset.....	209
6.4	Mutkikkaat ja harvinaiset asiat	213
7	Asiakas ilmaisee epätietoisuutta tai ymmärrysongelmaa (Marja-Leena Sorjonen).....	217
7.1	Asiakas ilmaisee epätietoisuutta kysymyksellä	217
7.2	Ilmaus ymmärtämisongelmasta	222
7.2.1	Dokumenttien lyhenteet ja nimet neuvottaessa ja informoitaessa	222
7.2.2	Asiakkaan informointi hänen tilanteestaan.....	227
7.2.3	Sen selittäminen, miten toimitaan ja kuka toimii	234
7.2.4	Asiakasneuvojan ääneen ajattelua vai kysymys asiakkaalle	238
7.3	Informoinnin rajat: voiko tietoa tarjota liikaa?	239
8	Yhteenvedo tuloksista ja suositukset (Liisa Raevaara).....	246
	Lähteet	270

Saatteeksi

Esittelemme tässä raportissa tuloksia vuosina 2008–2012 toteutetusta hankkeesta, jossa tutkittiin Kelan yhteyskeskuksen tarjoaman puhelinpalvelun vuorovaikutuskäytänteitä. Hanke ei olisi toteutunut ilman Yhteyskeskuksen johdon innostusta kehittää puhelinpalvelua ja rohkeutta osallistua tutkimukseen, josta ei ollut odotettavissa sen enempää pikaisia kuin ennakoitaviakaan tuloksia. Eri-tyisesti haluamme kiittää Yhteyskeskuksen johtajaa Pirjo Myyryä, jonka halu kehittää Yhteyskeskuksen toimintaa sekä avoin kiinnostus uudenlaista tutkimusta kohtaan vaikuttivat ratkaisevasti siihen, että tutkimus tehtiin. Pirjo Myyry on ollut mukana hankkeen suunnitteluvaiheesta alkaen, ja hankkeen aikana hän kannusti ja auttoi meitä monin tavoin. Haluamme kiittää lämpimästi myös Yhteyskeskuksen suunnittelijaa Mikko Rantasta, joka järjesti tutkimusaineiston nauhoitukset, asiakasneuvojen haastattelut ja lukuisat vierailumme Yhteyskeskuksessa. Mikko Rantanen on ollut korvamaton apu kaikissa muissakin käytännön järjestelyissä.

Hankkeen eri vaiheissa olemme esitelleet tutkimustamme ja sen alustavia tuloksia Yhteyskeskuksen johdolle ja esimiehille. Näissä tapaamisissa olemme saaneet arvokasta palautetta ja kommentteja, jotka ovat olleet hyödyllisiä ja suureksi avuksi tutkimuksen teossa. Kiitos Yhteyskeskuksen koko johdolle, erityisesti Pirjo Myyrylle ja Kaija Kotisaarelle, sekä kaikille esimiehille.

Tutkimuksen tekeminen ei olisi ollut mahdollista ilman niitä asiakkaita ja asiakasneuvoja, jotka antoivat nauhoittaa puheluitaan tutkittaviksi. Kiitos kaikille. Suurin ja lämpimin kiitos kuuluu asiakasneuvojille, joiden työtä saimme tutkia. Puhelintallenteiden tutkimisen lisäksi saimme seurata asiakasneuvojen työtä paikan päällä Yhteyskeskuksen toimipisteissä sekä haastatella heitä. Kaikki tämä taustatieto oli arvokas apu nauhoituksia analysoitaessa.

Kelan tutkimusosasto on ollut tärkeässä roolissa siinä, että hanke käynnistyi. Lisäksi tutkimusosasto rahoitti aineiston litteroinnin ja järjestämisen. Kiitämme lämpimästi tutkimusosaston johtajia Jouko Kajanojaa ja Olli Kangasta myötämielisyydestä hankkeelle. Lisäksi haluamme kiittää ryhmäpäällikkö Hannu Mattilaa ja tutkija Hanna-Mari Heinosta. Hannu Mattilalta olemme saaneet monenlaista apua ja tukea hankkeen suunnitteluvaiheesta alkaen, ja hän on myös antanut arvokasta taustatietoa Kelan puhelinpalvelun toiminnasta. Hanna-Mari Heinonen on ollut yhteyshenkilömme Kelan tutkimusosastossa ja auttanut monin tavoin kaikenlaisissa käytännön järjestelyissä. Kiitämme myös tutkimusosaston muita tutkijoita saamistamme kommentteista, kun vierailimme osastossa kertomassa tutkimuksestamme. Erityinen kiitos kuuluu vastaavalle kielenhuoltajalle Kaino Laaksoselle, jonka kanssa olemme tehneet yhteistyötä jo Kelan toimistoasiointeja käsittelevässä tutkimushankkeessa.

Kaino Laaksonen on ollut korvaamaton apu hankkeen suunnitteluvaiheessa. Hän myös luki raportin käsikirjoituksen ja antoi meille arvokkaita kommentteja tekstin viimeistelyyn.

Kotimaisten kielten keskuksessa (Kotus) olemme saaneet apua ja tukea monilta. Keskuksen johtajaa Pirkko Nuolijärveä, kuten myös silloisen tutkimusosaston johtajaa Maria Vilkunaa ja suunnittelu-päällikköä Ritva Paanasta, haluamme kiittää tuesta ja avusta tutkimuksen alkuvaiheessa. Aineisto-asiantuntija Toni Suutari on ollut suureksi avuksi sekä suunniteltaessa aineiston järjestämistä että saatettaessa aineistoa käyttökuntoon.

Tutkimukseen liittyvissä eettisissä kysymyksissä olemme saaneet arvokkaita tietoja professori Klaus Mäkelältä. Kiitos myös näihin keskusteluihin osallistuneille Toni Suutarille ja silloisen tietohuolto-osaston johtajalle Elisa Stenvallille. Lisäksi haluamme esittää kiitoksemme professori Paul Drew'lle. Hänen kanssaan olemme saaneet keskustella kokemuksista soveltaa keskusteluanalyysia tutkimuksessa, jossa otetaan huomioon instituution toiminnan kehittämisen tarpeet.

Aineiston litteroinnissa suuren työn ovat tehneet suomen kielen opiskelijat Katariina Harjunpää, Krista Lindqvist, Mirka Pispä, Elina Suomalainen, Maria Tengbergen ja Tanja Viinikainen. Kiitos ripeästä ja hyvästä työstä. Erityinen kiitos Tanja Viinikaiselle, Katariina Harjunpäälle ja Maria Tengbergenille, jotka lisäksi kortistivat aineiston ja työstivät siitä erilaisia kokoelmia. Maria Tengbergen osallistui myös raportin kirjoittamiseen.

Tämän tutkimuksen tekeminen on ollut meille tutkijoille arvokas kokemus. Ensimmäistä kertaa olemme saaneet olla mukana sellaisessa tutkimuksessa, jossa tutkijoilla on ollut mahdollisuus tehdä suunnitteluvaiheesta asti tiivistä yhteistyötä tutkittavien kanssa. On ollut hyödyllistä ja kiinnostavaa keskustella alustavista havainnoista ja eri vaiheiden tuloksista Yhteyskeskuksen työntekijöiden kanssa. Keskustelut ja saamamme kommentit ovat avanneet meille monia uusia näkökulmia aineiston analyysiin ja asiakasneuvojen työn ymmärtämiseen. Motivoivaa ja vaikuttavaa on ollut nähdä ja kokea, miten avoimesti ja innostuneesti Yhteyskeskuksen neuvojat, esimiehet ja johto ovat suhtautuneet työnsä tutkimiseen ja kehittämiseen. Tutkimusta tehdessämme olemme oppineet paljon. Olemme nähneet, miten haasteellista asiakasneuvojen työ on, ja myös sen, miten ammattitaitoisia ja osaavia neuvojat työssään ovat. Tämän toivomme olevan luettavissa tästä raportista.

Helsingissä laskiaistiistaina 12.2.2013

Liisa Raevara, Marja-Leena Sorjonen ja Hanna Lappalainen

Litteroinnissa käytetyt merkit

Litterointivaiheessa keskustelijoiden nimet, asiakkaiden henkilötunnus- ja osoitetiedot sekä muut tunnistamisen mahdollistavat tiedot on muutettu keskustelijoiden anonymiteetin turvaamiseksi. Raportin esimerkeissä esiintyvät nimet ovat siis kaikki peitenimiä ja muutkin tunnistetiedot muutettuja.

Sävelkulku ja sävelkorkeus:

- . laskeva sävelkulku
- ; lievästi laskeva sävelkulku
- , tasainen sävelkulku
- ? nouseva sävelkulku
- ↑ ympäröivää puhetta korkeammalta aloitettu tai sanottu jakso
- ↓ ympäröivää puhetta matalammalta aloitettu tai sanottu jakso

Painotus ja puhenopeus:

- _ painotettu sana tai sanan osa on alleviivattu (esim. *se lomake*)
- * ympäröivää puhetta hiljaisemmin sanottu jakso (esim. *se *lomake**)
- > < ympäröivää puhetta nopeammin sanottu jakso (esim. *se >lomake<*)
- < > ympäröivää puhetta hitaammin sanottu jakso (esim. *se <lomake>*)

Sanojen kesto:

- kesken jäänyt sana (esim. *se lap- eiku lomake*)
- < sanan loppu tavallista lyhyemmin sanottu (esim. *se lisä vai mikä<*)
- : äänteen venytys (esim. *se asumi::stuki*)
- _ kaksi sanaa on lausuttu yhteen (esim. *täss_on tää*)

Muita esitystapaa koskevia seikkoja:

- £ hymyillen sanottu jakso (esim. *se oli £eilen£.*)
- (h) naurua (tai hengitystä) sanan sisällä
- .joo piste sanan edessä: sana on lausuttu sisään hengittäen
- .hhh piste h:n edessä: sisään hengitys (yksi h on sekunnin kymmenesosa)
- hhh uloshengitys
- @ lukupuhunta

Tauot, päällekkäispuhunta:

- (0.7) tauko ja sen kesto sekunteina
- (.) mikrotauco (alle 0.2 sekuntia)
- = tauotta toisiinsa liittyvät puhunnokset
- [päällekkäispuhunnan alku
-] päällekkäispuhunnan loppu

Epäselvät kohdat ja litteroijan kommentit:

- () sulkeissa epäselvästi kuultu jakso
- (-) jakso, josta ei ole saatu selvää

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Tässä raportissa esitetään tuloksia vuosina 2008–2012 toteutetusta hankkeesta, jossa tutkittiin laadullisesti vuorovaikutusta Kelan yhteyskeskukseen soitetuissa puheluissa. Hanke oli Kelan ja Kotimaisten kielten keskuksen (Kotus)¹ yhteistyöhanke. Tutkimuksen toteuttivat Kelan yhteyskeskus ja tutkimusosasto sekä Kotuksen ja Helsingin yliopiston suomen kielen oppiaineen tutkijat. Hanke suunniteltiin Kotuksen, Kelan tutkimusosaston ja Kelan yhteyskeskuksen yhteistyönä. Kelan tutkimusosasto rahoitti hankkeen tutkimusapulaiset, ja tutkimusosaston sarjassa julkaistiin Hanna-Mari Heinosen (2009) hankkeen aineistosta tekemä tutkimus Yhteyskeskuksen virkailijoiden rooleista palvelukulttuurin muutosten keskellä.

Kotus tutki aiemmin vuosina 2003–2006 vuorovaikutusta Kelan toimistoasioinneissa. Tutkimus kohdistui sellaisiin asioinnin perusvaiheisiin, kuten tervehdykset, asiakkaan tavat esittää asiansa, neuvojien kysymykset ja asiakkaiden vastaukset sekä tunnepitoisten keskusteluaiheiden käsitteleminen. (Ks. Sorjonen ja Raevaara 2006a; Lappalainen 2008.) Tämä aiempi hanke on tarjonnut vankan pohjan Yhteyskeskuksen puhelinasiointien tutkimiselle.

Käsillä olevassa tutkimuksessa tarkasteltiin ääninauhoituksia Yhteyskeskuksen puhelinkeskusteluita asiakasneuvojien ja asiakkaiden kesken. Tulokset perustuvat näin täsmälliseen tietoon siitä, mitä Yhteyskeskuksen puheluissa tapahtuu sen sijaan, että tietoa olisi haettu esimerkiksi haastattelemalla asiakasneuvoja tai kysymällä asiakkaiden käsityksiä asiointien vuorovaikutuksesta.

Tässä johdannossa kuvataan

- tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset
- aineistonkeruutapa ja kerätty aineisto-otos
- aineiston analyysimenetelmä
- raportin rakenne.

¹ Vuoden 2012 alkuun asti Kotimaisten kielten tutkimuskeskus (Kotus; www.kotus.fi).

1.2 Kelan puhelinpalvelu osana asiakaspalvelun kehittämistä

Kelan asiakaspalvelussa 2000-luku on ollut muutosten aikaa, ja asiakaspalvelua on pyritty kehittämään erilaisten hankkeiden ja kyselyjen avulla (esim. PASTE-hanke, ks. KPKO² 2008–2011; Heinonen 2009: 13–27). Vuosi 2005 oli erityinen asiakaspalvelun teemavuosi (Kelan vuosikertomus 2005: 2), ja vuonna 2009 valmistuivat uudet palvelutoiminnan kehittämisen linjaukset (Kelan vuosikertomus 2009: 6). Kela on ohjannut palveluaan tietoisesti entistä enemmän toimistoista verkkoon ja puhelimitse tapahtuvaan neuvontaan. Samalla asiakaspalvelu ja ratkaisutyö on erotettu toisistaan.

Puhelinpalvelu toimistoista Yhteyskeskukseen

Merkittävä osa muutosta on ollut Yhteyskeskuksen toiminnan aloittaminen vuonna 2006. Aiemmin asiakkaat soittivat toimistoihin ja niiden työntekijät vastasivat puheluihin muiden tehtävien lomassa. Esimerkiksi asiakaskirjeet ohjasivat asiakkaat soittamaan suoraan päätöksen tehneelle käsittelijälle. Nykyisin koko puhelinpalvelu hoidetaan valtakunnallisen keskuksen kautta. Yhteyskeskuksen palvelu on jaettu palvelunumeroihin asiakkaiden eri elämäntilanteisiin liittyvien etuuksien perusteella. Kun asiakas soittaa palvelunumeroon, puhelu ohjautuu hänen elämäntilanteeseensa liittyviin etuuksiin erikoistuneelle asiakasneuvojalle johonkin Yhteyskeskuksen viidestä yksiköstä³. Asiakasta voidaan palvella missä Kelan yksikössä tahansa, koska kaikki asiakastiedot on tallennettu Kelan tietojärjestelmään. Uudistuksen pyrkimyksenä on ollut tarjota kaikille yhtäläistä palvelua asuinpaikasta riippumatta.

Asiakaslähtöistä palvelua

Asiakaspalvelun kehittämisessä huomiota on kiinnitetty erilaisten palvelukanavien lisäksi palvelun laatuun. Kela on asettanut tavoitteekseen tarjota julkisen sektorin parasta palvelua. PASTE-hankkeessa yhtenä pyrkimyksenä oli uudenlaisen palvelukulttuurin luominen. Kun aiemmin huomio oli enemmän ratkaisutyössä ja sisältöjen hallinnassa, uusimmissa suunnitelmissa ja ohjeissa tähdennetään neuvojien roolia asiakaspalvelijoina ja palvelun asiakaslähtöisyyttä. (Heinonen 2009: 13–27; KPKO 2008–2011.) Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelmassa (2008–2011) asiakaslähtöisyyttä on kuvattu muun muassa seuraavasti:

² Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2008–2011.

³ Yhteyskeskukseen kuuluvat seuraavat yksiköt: Joensuu, Jyväskylä, Kemijärvi, Lieksa ja Pietarsaari. Kerätessä tämän tutkimuksen aineistoa uusi puhelinpalvelu oli vielä rakenteilla. Kaikki etuudet eivät olleet vielä valtakunnallinen palvelun piirissä, ja joidenkin etuuksien osalta mukana oli vasta osa vakuutuspiireistä. Toiminnassa olivat Joensuun, Lieksan ja Pietarsaaren yksiköt.

- Palvelu on ystävällistä, avuliasta ja asiantuntevaa.
- Palvelussa huomioidaan erilaiset asiakasryhmät ja yksilölliset elämäntilanteet.
- Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus seurata ja tarvittaessa edistää asiansa käsittelyä.
- Asiakasta kuunnellaan aktiivisesti ja viestinnässä käytetään yleiskieltä.
- Jos Kela ei hoida asiakkaan asiaa, hänet ohjataan oikeaan paikkaan.

Puhelinpalvelussa asiat kerralla kuntoon

Asiakaspalvelun tärkeyttä on korostettu myös henkilökunnan koulutuksessa, ja puhelinpalvelua varten on laadittu malleja ja konkreettisia toimintaohjeita⁴. Puhelinpalvelun mottona on, että asiakkaan asia hoidetaan kerralla kuntoon. Kela ottaa vastuun asian saattamisesta loppuun. Jos asia ei ratkea puhelun aikana, asiakkaan ei tarvitse ottaa uudelleen yhteyttä Kelaan, vaan Kela hoitaa asian loppuun. Ohjeissa korostetaan palvelun ystävällisyyttä ja aktiivisuutta; olennaista on asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus.

Kehittämiskohteet

Kela kerää säännöllisesti asiakaspalautetta palvelutoimintansa kehittämiseksi. Lisäksi Kela on teettänyt puhelinpalvelusta ulkopuolisilla konsulttifirmoilla ns. mystery shopping -tutkimuksia. Puhelinpalvelusta tehdyt tutkimukset ovat osoittaneet, että palvelua pidetään pääosin asiantuntevana ja ystävällisenä. Kehitettävää on havaittu palvelutilanteen haltuunotossa ja hallinnassa sekä aktiivisuudessa tarjota palveluja. Tässä tutkimuksessa pyrimme osoittamaan konkreettisesti, miten asetetut tavoitteet on saavutettu ja miten ongelmakohtia on mahdollista kehittää. Aiemmin tehdyistä tutkimuksista poiketen suosituksemme ja ohjeemme perustuvat nauhoitettujen asiakaspuheluiden yksityiskohtaiseen analyysiin.

1.3 Aineisto

Kuvaamme tässä aluvussa ensin tutkimuksen aineiston keruu- ja järjestämistavan. Sen jälkeen annamme tilastotietoa kerätystä aineistosta.

⁴ Aineiston keruun aikana käytössä oli muun muassa Yhteyskeskuksen asiakaspalvelun ohje, johon tässä raportissa myös viittaamme.

1.3.1 Aineistonkeruu

Tutkimusaineistona käytettiin nauhoituksia Yhteyskeskuksen palvelunumeroihin soitetuista puhelusta. Näin varmistettiin, että saadaan riittävän tarkka käsitys siitä, millaisia puhelinpalvelun arkiset toimintakäytänteet ovat. Aineiston koko, tyyppi ja keruutapa suunniteltiin Yhteyskeskuksen ja Kelan tutkimusosaston kanssa. Nauhoitukset aloitettiin joulukuussa 2008 ja saatiin loppuun maaliskuussa 2009.

Yhteyskeskuksen yksiköiden, asiakasneuvojien ja asiakkaiden valitseminen

Yhteistyössä Yhteyskeskuksen edustajien kanssa aineistonkeruun kohteiksi valittiin Joensuun ja Lieksan yksiköt. Nämä yksiköt ovat ensimmäiset Yhteyskeskuksen toimipisteet ja ovat toimineet vuodesta 2006 alkaen. Toiminta niissä oli nauhoitusaikana jo suhteellisen vakiintunutta ja henkilökuntakoulutuksen puitteet luotu.

Tutkimukseen osallistuvat asiakasneuvojat valittiin niistä, jotka vastasivat tutkimuksen kohteena olevia etuuksia (ks. jäljempänä) koskeviin puheluihin⁵. Yhteyskeskuksen edustaja keskusteli neuvotusten kanssa, kertoi heille tutkimuksen tavoitteista sekä sopi siitä, ketkä osallistuvat nauhoituksiin ja miten nauhoitukset järjestetään. Nauhoitusaikana nauhoituspuhelimissa oli seuraava automaattinen tiedonanto: ”Kelan yhteyskeskukseen tulevia puheluita nauhoitetaan tämän kuun aikana asiakaspalvelun kehittämiseksi”.

Aineisto-otoksen määrittäminen: tutkittavat etuudet ja puheluiden määrä

Yhteyskeskuksen kanssa käydyissä neuvotteluissa sovittiin, että puheluita nauhoitetaan useasta etuudesta. Kelan tutkimusosasto pyysi myös palvelutoiminnasta vastaavilta työntekijöiltä mielipiteitä nauhoitettavien etuuksien valinnasta. Nauhoitettaviksi etuuksiksi valittiin sellaiset, joista oli suurin tarve saada tietoa ja joista saatavan tiedon perusteella puhelinpalvelua voisi kehittää kattavasti. Tutkittaviksi valittiin seuraavia etuuksia koskevat puhelut:

- yleinen asumistuki
- sairausasiat
- kuntoutus

⁵ Kello 16:n jälkeen tulevat puhelut ohjautuivat kelle tahansa vapaana olevalle neuvojalle huolimatta siitä, minkä etuuden numeroon asiakas oli soittanut.

Yhteyskeskuksen puheluidista suurin osa koskee yleistä asumistukea ja sairausasioita. Kuntoutusasioita koskevien puheluiden erityispiirteenä ovat puolestaan pitkät asiakassuhteet, joissa on mukana monta toimijaa.

Nauhoitusjärjestelyistä vastasi Yhteyskeskus. Tavoitteeksi asetettiin, että kustakin kolmesta etuudesta nauhoitetaan vähintään 100 puhelua. Tällä haluttiin varmistaa, että aineistoa on riittävästi kunkin etuuden tyypillisen puhelukirjon esiin saamiseksi. Kultakin asiakasneuvojalta oli tavoitteena nauhoittaa vähintään 25 puhelua, jotta saataisiin kuva eri neuvojen tyypillisistä toimintatavoista.

1.3.2 Tilastotietoa aineistosta

Aineistonkeruun aikana nauhoitettiin 403 puhelua. Ne kortistettiin Kotuksessa tietokantaan, josta voi tehdä hakuja erilaisin kriteerein (esim. etuus, asiakkaan ikä, viranomaispuhelu). Nauhoitusten yhteiskesto on 28 tuntia 15 minuuttia. Yksittäisten puheluiden pituus vaihtelee puolesta minuutista (33 s) yli 20 minuuttiin (21 min). Keskimäärin puhelu kestää noin 4 minuuttia (4 min 12 s). Kaikki puhelut litteroitiin, eli ääni saatettiin kirjalliseen muotoon mahdollisimman tarkasti. Seuraava taulukko kuvaa aineiston puhelujen määrän neuvojittain ja etuuksittain.

Taulukko 1. Nauhoitetut puhelut neuvojittain ja etuuksittain (12 neuvojaa).

Etuus/neuvoja	Nauhoitetut puhelut
Yleinen asumistuki	182
Neuvoja A	43
Neuvoja B	40
Neuvoja C	22
Neuvoja D	31
Neuvoja E	46
Kuntoutus	80
Neuvoja F	35
Neuvoja G	25
Neuvoja H	20
Sairausasiat	141
Neuvoja I	28
Neuvoja J	32
Neuvoja K	37
Neuvoja L	44
Yhteensä	403

Kymmenen neuvojan kohdalla 25 puhelun tavoite saavutettiin, ja vain kahden neuvojan (C ja H) puhelujen määrä jäi hieman tavoiteltua vähäisemmäksi. Yleisen asumistuen ja sairausasioiden puhelua saatiin nauhoitetuksi tavoitetta selvästi enemmän ja kuntoutuksenkin puhelua riittävästi. Vaihtelu puhelujen määrässä sekä neuvojittain että etuuksittain aiheutui siitä, että nauhoitusten aikaan puhelinjärjestelmässä oli ajoittain ongelmia, eikä nauhoituksia haluttu tehdä poikkeustilanteissa.

Noin kymmenesosassa puheluista asiakas soittaa muussa asiassa kuin mitä palvelunumero koskee. Näistä suurin osa on yleisen asumistuen numeroon tulleita puheluita, joissa asiakas haluaa kysyä eläkkeensaajan tai opiskelijan asumistuesta. Noin kolmasosassa näitä puheluita asiakasneuvoja neuvoo asiakasta, ja muissa tapauksissa asiakas ohjataan heti puhelun alussa tai myöhemmin sen kuluessa soittamaan toiseen numeroon.

Yhteyskeskukseen soittavat sekä kansalaiset että edunsaajan asiaa hoitavat viranomaiset. Taulukko 2 esittää näiden kahden soittajaryhmän määrät aineistossa etuuksittain.

Taulukko 2. Kansalaisten soittamien puheluiden osuus.

Etuus	Soittaja		Yhteensä
	Kansalainen	Viranomainen	
Yleinen asumistuki	155	27	182
Sairausasiat	105	36	141
Kuntoutus	55	25	80
Yhteensä	315	88	403

Hieman yli viidesosassa puheluista (88 puhelua yhteensä 403 puhelusta) soittaja on viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, työvoimaneuvoja tai lääkäri, joka soittaa asiakkaansa asiasta. Muissa puheluissa soittajana on kansalainen.

Raportissa käytetty aineisto: kansalaisten puhelut

Keskityimme tutkimuksessa kansalaisten soittamiin puheluihin, joita on yhteensä 315. Näiden puhelujen yhteiskesto on 23 tuntia 7 minuuttia. Puheluista noin puolet soitetaan yleisen asumistuen numeroon, kolmasosa sairausasioiden numeroon ja kuudesosa kuntoutuksen numeroon. Raportissa esitetyt taulukot (myös tämän luvun taulukot 3–5) sekä tekstissä ilmoitetut luvut perustuvat kansalaisten soittamiin puheluihin. Ainoastaan tervehdyksiä tarkastellessamme (luvuissa 2.1 ja 2.2) olemme ottaneet mukaan myös viranomaispuhelut.

Asiakkaiden soiton syyt

Asiakkailla oli soittaessaan monenlaisia kysymyksiä, mutta yleisimmät soiton syyt ovat kuitenkin selvästi hahmotettavissa taulukosta 3. Joillakin asiakkailla oli useita asioita, ja näissä tapauksissa taulukon luvut perustuvat ensimmäiseksi kerrottuun syyhyn.

Taulukko 3. Kansalaisten soittamien puheluiden syyt (% , N = 315 puhelua).

Soiton syy	Prosenttiosuus
Jätetyn hakemuksen tilanne	28
Kelan lähettämä kirje	22
Yleinen kysymys etuudesta	20
Ilmoitus Kelalle	10
Hakemuksen täyttäminen/toimittaminen	6
Muu syy	14
Yhteensä	100

Yleisin soiton syy on jätetyn hakemuksen tilanteen tiedusteleminen. Useimmiten asiakas haluaa tietää, kuinka kauan päätöksen tekeminen tai rahojen saaminen kestää. Hän saattaa myös varmistaa, onko hakemus kunnossa ja onko siinä mukana kaikki tarvittavat asiapaperit. Seuraavaksi yleisin soiton syy on asiakkaan Kelalta saama kirje (esim. päätös hakemuksesta tai hakemuksen täydennyspyyntö). Useimmiten asiakas oli saanut hylkäyspäätöksen tai pyynnön puuttuvista liitteistä ja halusi asiasta lisätietoa. Noin viidesosassa puheluiden soittajalla on jokin yleinen etuuteen liittyvä kysymys. Jonkin verran asiakkaat soittavat myös ilmoittaakseen Kelalle jostakin muutoksesta tai liitteiden viivästymisestä tai kysyäksään hakemuksen täyttämistä ja toimittamisesta.

Tutkimukseen osallistuneet neuvojat

Tutkimukseen osallistuneista kahdestatoista asiakasneuvojasta yksi on mies ja loput ovat naisia. Viisi neuvojista vastaa yleisen asumistuen numeroon, neljä sairausasioiden numeroon ja kolme kuntoutuksen numeroon (ks. taulukkoa 1). Neuvojien Kela-kokemus vaihtelee puolesta vuodesta seitsemään vuoteen. Lähes kaikki ovat ennen Kelan palvelukseen tuloaan tehneet jotain muuta asiakaspalvelutyötä, monet nimenomaan puhelinpalvelussa. Suurin osa neuvojista on kotoisin Pohjois-Karjalasta. Kymmentä tutkimukseen osallistunutta neuvojaa myös haastateltiin.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat

Suurin osa aineistomme asiakkaista on nuoria aikuisia ja keski-ikäisiä. Taulukosta 4 näkyy, kuinka monta soittajaa on eri ikäryhmistä. Tiedot on koottu vain niistä puheluista, joista asiakkaan ikä käy ilmi.

Taulukko 4. Soittajien ikä etuuksittain.

ETUUS	Alle 21	21–30	31–40	41–50	51–60	61–70	71–80	Yli 81	Yhteensä
Yleinen asumistuki	8	41	19	22	17	5	1	1	114
Sairausasiat	2	5	17	20	29	7	3	1	84
Kuntoutus	1	8	7	11	8	2	0	0	37
Yhteensä	11	54	43	53	54	14	4	2	235

Soittajia on suurin piirtein yhtä paljon eri ikäryhmistä lukuun ottamatta alle 21-vuotiaita ja yli 60-vuotiaita. Yli 70-vuotiaita asiakkaita aineistossamme on ainoastaan 6; myös alle 21-vuotiaita on vähän, vain 11.

Etuuksittain on jonkin verran ikäryhmittäisiä eroja. Suurin osa yleisen asumistuen numeroon soittaneista oli 30-vuotiaita tai sitä nuorempia (49 puhelua). Sairausasioista soittavat eniten vanhemmat, yli 50-vuotiaat asiakkaat, ja kuntoutuksen numeroon soittavista suurin ryhmä ovat 41–50-vuotiaat.

Asiakkaiden enemmistö on naisia. Heitä on lähes kaksi kolmasosaa soittajista (ks. taulukkoa 5).

Taulukko 5. Soittajien sukupuoli etuuksittain.

ETUUS	Naisia	Miehiä	Yhteensä
Yleinen asumistuki	92	63	155
Sairausasiat	66	39	105
Kuntoutus	36	19	55
Yhteensä	194 (62 %)	121 (38 %)	315

Puhetavan perusteella selvästi äidinkieleltään muita kuin suomenkielisiä soittajia on aineistomme asioinneissa ainoastaan seitsemässä⁶. Näistä asioinneista kolme käydään englanniksi, muut neljä suomeksi. Vieraskielisten asiakkaiden vähydestä päätellen puhelinasiointi lienee näille asiakkaille hankalampaa kuin kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu. Yli 60-vuotiaiden soittajien vähyys johtu-

⁶ Pietarsaaren yksikkö, joka ei ollut tutkimuksessa mukana, on keskittynyt palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita. Yhtään aineistomme puhelua ei olekaan käyty ruotsiksi.

nee siitä, että tutkimuksessa mukana olevat palvelut koskevat pääasiassa työikäisiä. On myös mahdollista, että vanhemmat asiakkaat kokevat toimistossa asioinnin puhelinpalvelua helpommaksi tavaksi hoitaa asioitaan.

1.3.3 Neuvojien haastattelut ja neuvojien työn havainnointi

Laajemman käsityksen saamiseksi neuvojien työstä neuvoja myös haastateltiin. Lisäksi tutkijat saivat mahdollisuuden havainnoida puheluihin vastaamista Yhteyskeskuksissa.

Haastattelut

Neuvoja haastatteleamalla hankittiin erilaista taustatietoa. Haastatteluihin osallistui 10 neuvojaa. Riippuen neuvojien työtilanteesta kyseisenä päivänä osaa neuvojista haastateltiin yksin, osaa pareittain. Haastattelijoita oli tyypillisesti kaksi. Kotuksen tutkijat haastattelivat yhdessä Kelan tutkimusosaston tutkijan Hanna-Mari Heinosen kanssa neuvoja Joensuussa (kesäkuussa 2009) sekä Lieksassa ja Kontiolahdella (joulukuussa 2009). Kukin haastattelu kesti noin tunnin. Tutkijat olivat laittaneet haastattelurungon, jota mukautettiin kunkin haastattelun kulkuun sopivaksi. Neuvojlta pyydettiin kirjallinen lupa nauhoittaa haastattelu.

Haastattelun aluksi tutkijat myös kertoivat tutkimuskäytänteistä ja puhelinkeskustelujen litterointitavasta. Tämän jälkeen kyseltiin erilaista taustatietoa (mm. kuinka kauan ollut Yhteyskeskuksessa töissä, missä oli aiemmin; mistä on kotoisin, missä on asunut; millainen on oma puhetapa; millainen koulutus on) sekä kokemuksia Yhteyskeskuksessa työskentelemisestä (mm. mikä on työssä mukavaa, mikä vaikeaa; millaiset puhelut ovat hankalia; millaisia väärinymmärryksiä tulee).

Haastattelut purettiin nauhoilta kirjaamalla kunkin haastattelun keskeiset seikat. Haastattelut ovat olleet hyödyllistä lisäaineistoa, jonka avulla neuvojien työtä on voitu asettaa laajempiin yhteyksiin.

Havainnointi: neuvojien työn seuraaminen Yhteyskeskuksessa

Yhteyskeskus järjesti tutkijoille mahdollisuuden seurata neuvojien työskentelyä kahden vierailun aikana. Tutkija istui puhelimeen vastaavan neuvojan vieressä ja seurasi keskustelua kuulokkeista. Hän teki havainnoistaan muistiinpanoja ja esitti neuvojalle kysymyksiä puhelujen välissä. Mahdollisuus seurata neuvojien työtä paikan päällä oli tärkeää aineiston analyysin kannalta, koska tutkijoiden

käytössä ei ole ollut videointeja neuvojan toiminnasta puhelun aikana. Tutkijat saivat tietoa esimerkiksi tietojärjestelmän käytöstä ja muunlaisesta tiedonhausta puhelujen aikana.

1.4 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi

Yhteyskeskuksen puheluita on analysoitu keskusteluanalyttisella (KA) menetelmällä.

Lyhyt johdatus keskusteluanalyysiin

Keskusteluanalyysi (KA) on laadullinen, mikroanalyttinen, systemaattinen ja induktiivinen (aineistoa koskevista havainnoista liikkeelle lähtevä) menetelmä, jolla tutkitaan erilaisia aitoja vuorovaikutustilanteita. Aineistona käytetään ääni- ja videonauhoituksia todellisista vuorovaikutustilanteista, jotta on mahdollista tehdä suoraan havaintoja ja tarkkoja analyyseja siitä, mitä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Vaikka KA syntyi alkuaan tuttavien, ystävien ja perheenjäsenten välisten arkisten keskustelujen tutkimisesta, sitä on sittemmin sovellettu monien institutionaalisten vuorovaikutustilanteiden analyysiin (ks. Antaki 2011), mukaan lukien Kelan toimistoasioinnit (Sorjonen ja Raevaara 2006a), terveydenhuollon vuorovaikutustilanteet (esim. Raevaara 2000; Sorjonen ym. 2001; Heritage ja Robinson 2011), puhelinhaastattelut (Maynard ym. 2011), ammatillinen ohjaus (Vehviläinen 2001), puhelimitse annettu ohjelmistotuki (Olin-Paarlahti ja Saarelainen-Haila 2001) ja työvoima-haastattelut (Toerien ym. 2011).

Arkisissa vuorovaikutustilanteissa, kommunikoidessamme perheenjäsenten, ystävien tai muiden läheisten kanssa, teemme monenlaisia ”sosiaalisia tekoja”. Tarjoudumme esimerkiksi tekemään jotakin; esitämme pyyntöjä, käskyjä ja ehdotuksia; valitamme saamastamme kohtelusta tai jonkun muun käyttäytymisestä ja kerromme huolia; tai olemme samaa tai eri mieltä. Yhteyskeskuksen puheluissa neuvojat ovat samalla tavoin tekemisissä erilaisten toimintojen ja laajempien toimintajaksojen kanssa: he esimerkiksi selvittävät asiakkaan asiaa ja tilannetta esittämällä tälle kysymyksiä ja käyttämällä Kelan tietojärjestelmää; he antavat tietoa etuuksista ja aikatauluista; he neuvovat asiakasta etuuksien hakemisessa; he varmistavat, että ovat ymmärtäneet asiakasta oikein tai että tämä on ymmärtänyt asiat oikein. Institutionaalista vuorovaikutusta koskeva KA-tutkimus keskittyy siihen, kuinka tällaisia toimintoja ja laajempia toimintakokonaisuuksia rakennetaan tutkittavassa tilanteessa ja miten erilaiset vuorovaikutuskäytänteet vaikuttavat keskustelun etenemiseen ja asioiden hoitamiseen.

Keskusteluanalyysi ei ole tulkitseva menetelmä siinä mielessä, että tarkoituksena olisi jäljittää ja tulkita ihmisten puheen piilomerkitäyksiä tai -tavoitteita. Sen sijaan se keskittyy siihen, miten vuorovaikutuksen osapuolten voidaan objektiivisesti havaita toimivan. Menetelmän avulla voidaankin saada täsmällistä tietoa siitä, mitä Yhteyskeskuksen puheluissa tapahtuu. Tällainen tieto antaa vanhemman perustan esittää ohjeita hyvistä toimintatavoista.

KA-menetelmän etuna on, että se

- ei nojaa neuvonjien tai asiakkaiden muistikuviiin, jotka ovat usein katkelmallisia tai paikkansa pitämättömiä
- tutkii suoraan, kuinka ihmiset toimivat ja puhuvat, sellaisella tarkkuudella, jota puhujat eivät todennäköisesti tiedosta eivätkä voi muistaa
- on vähemmän normatiivinen: se ei lähde ennakko-oletuksesta, että *pitäisi* toimia jollakin tavalla tai *pitäisi* sanoa jotakin, sillä tällainen lähtökohta voi estää näkemästä, mitä todella tapahtuu.

Keskusteluanalyysin käyttäminen Yhteyskeskuksen puheluiden tutkimisessa

Analyysissa on neljä ydinvaihetta, jotka voivat limittyä:

1. Valmisteleva vaihe. Ensimmäiseksi puhelujen nauhoitteet litteroidaan eli muunnetaan yksityiskohtaisesti nauhalta kirjoitukseksi. Hankkeessa litteroinnin tekivät tutkimusavustajat, jotka myös kortistoivat aineiston. Litterointivaiheessa keskustelijoiden nimet, asiakkaiden henkilötunnus- ja osoitetiedot sekä muut tunnistamisen mahdollistavat tiedot muutettiin keskustelijoiden anonymiteetin turvaamiseksi.

Litteraatiassa ei esitetä pelkästään, *mitä* sanotaan, vaan myös, *kuinka* se sanotaan. Puheen tuottamistavan osoittamiseen käytetään erikoismerkkejä, jotka ilmaisevat sekä puheen ajoitusta että puhumistapaa. Litteraatio näyttää esimerkiksi puhujien päällekkäispuhunnan, tauot (sekunnin kymmenesosina) sekä sävelkulun ja prosodian piirteitä (äänenvoimakkuus, hiljainen puhe; äänteenvenytys, sanan kesken jättäminen). Käytetyt litterointimerkit on esitelty sisällysluettelon jälkeen. Kaikki nauhoitetut puhelut litteroitiin, ja analyysin aikana litterointeja tarkennettiin tarpeen mukaan.

2. Esimerkkikokoelmien koostaminen. Litteroidusta aineistosta tehdään kokoelmia, joihin kootaan kaikki tietyn vuorovaikutustoiminnan esiintymät aineistossa. Kokoelmia tehtiin hankkeessa esimer-

kiksi neuvojien vastauksista vuoroihin, joissa asiakas oli kertonut soiton syyn; etuushakemuksen täyttämistä koskevista neuvoista ja kohdista, joissa asiakas ilmaisi, ettei ymmärrä, mitä neuvoja sanoi. Analyysi on systemaattista (ei valikoivaa): kaikki tapaukset poimitaan, ei pelkästään tyypillisiä tai poikkeuksellisia.

3. Esimerkkikokoelman analyysi. Tässä vaiheessa kutakin kokoelmaa analysoidaan tarkasti. Tavoitteena on paikantaa samankaltaisuuksia ja vaihtelua siinä, miten jokin toiminta, vaikkapa neuvo tai kysymys, tehdään (esim. vaihtelu sananvalinnassa, ilmausten muotoilussa, asioiden esittämisjärjestyksessä). Tämä on tärkeää, koska aiemmasta KA-tutkimuksesta tiedetään, että jopa yhden sanan ero voi vaikuttaa vuorovaikutuksen etenemiseen.

4. Vuorovaikutuskäytänteiden vaikutukset keskustelun etenemiseen. Tässä vaiheessa esimerkkikokoelmaa tarkastellaan siltä kannalta, millaisia seurauksia eri toimintatavoilla on keskustelun etenemiselle. Aiempien ja tämän analyysivaiheen perusteella muotoillaan puhe- ja toimintakäytänteitä koskevat suositukset.

1.5 Tutkimuksen tavoitteet ja raportin rakenne

Hankkeen tavoitteena on selvittää Yhteyskeskuksen tarjoaman puhelinpalvelun vuorovaikutuskäytänteitä Kelan asiakaspalvelun kehittämisen tarpeisiin. Tutkimuksessa keskitytään sellaisiin toimintavaiheisiin, jotka ovat asioinneissa toistuvia sekä keskeisiä palveluhalukkuuden ilmaisemisen ja asioinnin tehokkaan etenemisen kannalta. Tutkimuksen perusteella esitetään suosituksia hyvistä käytänteistä.

Raportti etenee asioinnin kulun mukaan. Luku 2 keskittyy puhelun ja asioinnin aloittamiseen. Aluksi tarkastellaan neuvojien tapoja vastata soittoon (2.1) ja tämän jälkeen neuvojien ja asiakkaiden tervehdyksiä (2.2). Sen jälkeen analysoidaan neuvojien tapoja ilmaista palveluhalukkuutta ennen kuin asiakas on kertonut, miksi hän soittaa (2.3).

Luvussa 3 huomio kohdistuu asiakkaan kuuntelemiseen ja asian käsittelyn aloittamiseen. Aluksi (3.1) osoitamme tapoja kuunnella aktiivisesti ja ilmaista kuulolla oloa. Seuraavaksi tarkastelemme asian käsittelyn aloittamista (3.2). Huomion kohteena on se, miten neuvoja siirryt tietokoneelle hakemaan asiaa koskevia tietoja.

Tämän jälkeen keskitymme asiakkaan tilanteen kartoittamiseen (luku 4). Erikseen analysoitavana ovat tilanteet, joissa kartoittaminen tapahtuu kysymyksin, ilman tietokoneen apua (4.1–4.4), sekä toisaalta tilanteet, joissa neuvoja käyttää Kelan tietojärjestelmässä olevia tietoja asiakkaasta (4.5).

Luvun 5 aiheena on asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen. Aluksi tarkastellaan etuuden hakemiseen, esimerkiksi lomakkeiden täyttämiseen liittyvää neuvomista (5.1). Sen jälkeen tarkastellaan neuvojen muotoilua ja siinä ilmenevää vaihtelua (5.2) sekä toisaalta neuvojen tapoja varmistaa ohjeiden ymmärtäminen (5.3).

Raportin lopussa tarkastellaan tilanteita, jotka voivat sijoittua eri vaiheisiin puhelua. Luvussa 6 käsiteltävänä ovat tilanteet, joissa neuvoja joutuu ohjaamaan asiakkaan toiseen palvelunumeroon (luku 6.1) tai joissa hän ei osaa vastata asiakkaan kysymykseen (luvut 6.2–6.4). Luku 7 keskittyy tilanteisiin, joissa asiakkaalla on ymmärrysongelmia. Aluksi (7.1) tarkastellaan kohtia, joissa asian käsitteilyä ollaan jo lopettelemassa, mutta asiakas hakeekin lisätietoa kysymyksellä. Tämän jälkeen käsitellään asiakkaiden suoria ymmärtämättömyyden ilmauksia (7.2). Luvun lopuksi (7.3) esillä on tilanteita, joissa asiakas saa mahdollisesti liikaa tai liian tarkkaa informaatiota.

Raportin päättää luku 8, joka kokoaa tutkimuksen keskeiset tulokset ja toimintasuositukset.

2 Puhelun aloitus

Palvelutilanteessa asiakkaan saama ensivaikutelma on tärkeä. Asioinnin alussa hyvin pienetkin seikat vaikuttavat siihen, millaiseksi palvelutilanne muotoutuu. Eivät pelkästään sanat vaan myös niiden lausumistapa ovat keinoja luoda puheeseen ystävällistä sävyä ja ilmaista palveluhalukkuutta. Samoin puheen selkeys ja varmuus luovat vaikutelmaa siitä, että neuvoja ottaa vastuun asian hoitamisesta.

Tässä luvussa kuvaamme, miten neuvojat toimivat puhelun alussa ennen kuin asiakas esittää asiansa. Arvioimme erilaisten toimintatapojen toimivuutta palveluhalukkuuden ilmaisemisen, ystävällisen sävyn luomisen ja tilanteen haltuunoton kannalta. Luvussa 2.1 tarkastelemme puhelun ensimmäistä puheenvuoroa, neuvojan vastausta soittoon. Luvussa 2.2 keskitymme tervehdyksiin ja luvussa 2.3 neuvojan keinoihin edesauttaa tilanteen haltuunottoa, ennen kuin asiakas aloittaa asiansa kertomisen.

ne luovat ensivaikutelmaa neuvojasta ja hänen tavastaan toimia. Vastausvuoron rytmittäminen tauoilla eri osien välissä saattaa aiheuttaa asiakkaassa epävarmuutta siitä, milloin hän voi aloittaa. Toimiva vaihtoehto on vastausvuoron lausuminen yhtenäisenä kokonaisuutena käyttäen *Kela*-sanasta genetiivimuotoa (*Kelan asiakaspalvelu*).

► Tasainen ja painoton vastausvuoron esittämistapa voi luoda mielikuvan työtään rutiininomaisesti hoitavasta neuvojasta. Vaihtelua ja elävyyttä vuoroon tuovat painotus tai sävelkorkeuden muutokset eri osien alussa (esim. *Kelan* ↓*asia*↑*kaspalvelu* *Henna Niskanen*). Yhdyssanan (*asiakaspalvelu*) loppuosan korostaminen painotuksella tai sävelkorkeuden muutoksella voi kuitenkin luoda mielikuvan rutiinipuheesta.

► Aineistomme neuvojat vastaavat puheluihin omalla persoonallisella ja vakiintuneella tyyllillään. Tyyliä voi olla hankalaa tietoisesti muuttaa, ja siihen puuttuminen saattaa johtaa siihen, ettei vastausvuoro kuulosta luontevalta. Edellä mainittuihin seikkoihin voi kuitenkin kiinnittää huomiota uusia neuvojia koulutettaessa.

2.2 Asiakkaan tervehtiminen

Neuvojan vastattua puheluun vuoro siirtyy asiakkaalle. Useimmiten asiakas aloittaa kertomalla nimensä ja tervehtimällä neuvojaa, minkä jälkeen tämä esittää vastatervehdyksen. Aineiston puheluisista 89 % alkaa näin⁸, kuten myös esimerkissä 2.5.

(2.5) K0067

01 N: *Kela* ↑*asiakaspalvelu* *Leena Pynnönen*?
 02 (0.8)
 03 A: => *Sirpa Nyman* tässä **hei**?
 04 N: => **hei**?

Tervehdysten lykkäytyminen

Yleisestä aloitustavasta on joitakin poikkeuksia. Ensimmäkin tervehdysjakso voi lykkäytyä. Asiakas saattaa tarkistaa ensin, onko hän soittanut oikeaan numeroon, tai hän voi pyytää neuvojaa yhdistämään puhelun tiettyyn toimistoon, kuten esimerkissä 2.6.

⁸ Luvussa 2.2 tarkasteltavana on koko aineisto – siis sekä kansalaisten että viranomaisten soittamat puhelut. Joidenkin puheluiden alusta ei nauhoitusongelmien vuoksi saa selvää tai nauhoitus alkaa hieman kesken, minkä vuoksi tarkastelussa mukana olevien puheluiden määrä on vain 386 (ks. kuviota 2, s. 29).

(2.6) K0305

- 01 N: Ke|la asiakaspalvelu Kari Talasniemi?
 02 (0.7)
 03 A: -> öö saanko< onko tää Alavuden Kela?
 04 (0.7)
 05 N: tämä on nyt yhteyskeskuksessa? (.) tuo, (0.3) toi[mistosta] ohjautuu
 06 A: [aha joo,]
 07 N: tänne meille?
 08 (0.4)
 09 A: => joo no tää on, (.) Alavudelta Kaivon Justiina **hei?**
 10 N: => **hei hei?**

Asiakas aloittaa asiansa kertomisen jättämättä tilaa vastatervehdykselle

Aineistossa on joitakin puheluita (3 % puheluita), joissa neuvoja ei vastaa asiakkaan tervehdykseen. Nämä tapaukset ovat kaikki sellaisia, joissa asiakas neuvojaa tervehdittyään aloittaa asiansa esittelyn niin, ettei neuvojalle jää aikaa esittää vastatervehdystä. Asiakkaat käyttävät niin sanottua ryntäystaktiikkaa eli liittävät tervehdyksen ja seuraavan lausumansa yhteen ilman minkäänlaista taukoa (merkitty litteraatioon yhtäläisyysmerkillä =). Esimerkissä 2.7 asiakas aloittaa esittelemällä itsensä ja sitten tervehtii neuvojaa (r. 3: *hyvää >päivää<?*) Tervehdyksen jälkimmäinen sana *päivää* on lausuttu edeltävää puhetta nopeammin (merkitty litteraatioon nuolenpäillä > <), mikä jo ennakoi sitä, että asiakas on siirtymässä suoraan asiansa esittelyyn.

(2.7) K0039 AY

- 01 N: Kela? (.) asiakaspalvelu, (.) Jonna Peltonen?
 02 (0.4)
 03 A: => **no? (.) tääl on Minna Latvus hyvää >päivää<?=↑mä olisin kysyny**
 04 **sellasta** ku tota ni, (.) mä vein eilen Länsitorin tota nii ee, tohon K~~e~~laan, (.)
 05 asumistuki- (0.3) vuositarkastuksen?
 06 N: mm-m?

Puheen nopeatempoisuus ja kokonaisuudesta toiseen siirtyminen ilman taukoa ovat keinoja, joita puhujat käyttävät kaikenlaisissa keskusteluissa pitääkseen puheenvuoron itsellään (ks. esim. Jefferson 2004; Schegloff 2000). Puhelut, joissa asiakas ryntää suoraan asiansa kertomiseen, ovat useimmiten hyvin lyhyitä, ja niissä tarkistetaan tai kysytään jotakin yksinkertaista asiaa. Se, ettei asiakas jää odottamaan neuvojan vastatervehdystä, ilmaisee epäsuorasti hänen käsityksensä asiansa vähäisyydestä: asiakas olettaa, ettei kysymykseen vastaaminen edellytä neuvojalta erityistä asiaan paneutumista – ja ettei asian hoitaminen siten edellytä myöskään varsinaista vuorovaikutukseen asettautumista vastavuoroisilla tervehdyksillä.

Esimerkin 2.7 asiakas haluaa tarkistaa, lasketaanko lapsilisä ja elatustuki tuloksi asumistuessa. Esimerkin 2.8 asiakas, joka myös ryntää asiansa esittelyyn odottamatta neuvojan vastatervehdystä, haluaa varmistaa, voiko hän jättää palkkatietonsa Kelan postilaatikkoon muussakin kuin Kelan kuossa.

(2.8) K0042 AY

01 N: Kela? (.) asiakaspalvelu, Jonna Peltonen?
 02 (0.6)
 03 A: => **.hh no hei tääl on Henna-Riina Laukkanen;=mul o ihan semmonen asia**
 04 et mun pitäs, (.) toimittaa mun, (.) palkkatiedot tätä asumistukea varte?
 05 N: joo?
 06 A: mul ei o semmost K~~el~~an ku~~u~~orta. ni voinks mä vaan tiputtaa sen sinne
 07 luukkuun ku, (0.3) Kela on sit kiinni jo neljän jälkeen ku mä pääsen siihe?

Kun asiakkaalla on lyhyt ja yksinkertainen asia, vastatervehdyksen puuttuminen ei ole ongelmallista. Neuvojat näyttävät tunnistavan ja tulkitsevan oikein asiakkaan kiirehtimisen syyn ja mukautuvat tämän nopeaan rytmiin jättämällä vastatervehdyksen esittämättä. Aineistossa on kuitenkin muutama puhelu, joissa asiaan ryntääminen on neuvojan kannalta ongelmallisempaa. Esimerkissä 2.9 asiakas ei jätä tilaa neuvojan vastatervehdykselle vaan tervehtii ja esittelee itsensä hyvin nopeatempoisella puheella ja siirtyy ilman taukoa kertomaan asiansa (r. 3). Tässä tapauksessa asiaan ryntäämisen syynä ei ole kuitenkaan asian vähäpätöisyys vaan se, että asiakas on kiihtynyt ja vihainen. Huolimatta siitä, ettei vastatervehdykselle jää tilaa, neuvoja kuitenkin esittää sen (r. 5).

(2.9) K0354 AY

01 N: K~~el~~a? asiakaspalvelu? (.) Anneli Jokinen?
 02 (0.4)
 03 A: => **>no hei tääl on Anna Sandelin,=kuule< ↑mä olen nytten todella vihane**
 04 m[ulle tulee< kirje että mulla o, asumistuki lakkautettu.
 05 N: => **[hei?**
 06 (0.3)
 07 N: >joo-o<,

Neuvoja esittää vastatervehdyksen kohdassa, jossa asiakas on suoraan ilmaissut suuttumuksensa (*mä olen nytten todella vihane*). Neuvoja siis pyrkii ilmaisemaan ystävällisyyttä tilanteen hankaludesta huolimatta – tai todennäköisesti nimenomaan sen vuoksi. Vaikka asiakas ei näytäkään reagoivan neuvojan toimintaan vaan jatkaa asiansa kertomista, hänen puheessaan on kuitenkin pieni katkos neuvojan tervehdyksen jälkeen (merkitty litteraatioon nuolenpäällä; r. 4: *tulee*<). Tämä katkos osoittaa, että kiihtymyksestään huolimatta asiakas rekisteröi neuvojan tervehdyksen.

Puhelun alussa ei tervehdyksiä

Aineistossa on myös jonkin verran puheluita (4 % puheluita), joissa asiakas ei tervehti neuvojaa eikä neuvoja asiakasta. Näissä puheluisa asiakkaat tavoittelevat tiettyä henkilöä, kuten esimerkiksi 2.10, tai pyytävät puhelun yhdistämistä tiettyyn toimistoon.

(2.10) K0105

01 N: Kelan ↓asia↑kaspalvelu Henna Niskanen,

02 (0.5)

03 A: => .hhh ↑ja saiskohan tällänen henkilö kun Tamminen Eveliina?

2.2.1 Asiakkaiden tavat tervehtiä

Ennen kuin ryhdymme tarkastelemaan sitä, miten neuvojat vastaavat asiakkaiden tervehdyksiin, luomme lyhyen katsauksen asiakkaiden tervehdystapoihin. Selvästi suosituin asiakkaiden käyttämä tervehdys on *hei* ja sen muunnelma *no hei*. Toiseksi suosituin tervehdys on *päivää*. Muut tervehdyssanat ovat harvinaisempia. Taulukko 6 näyttää asiakkaiden käyttämien eri tervehdyssanojen määrän sekä niiden osuuden asiakkaiden tervehdyksistä. Luvuissa ovat mukana kunkin tervehdyssanan erilaiset muunnelmat (esim. *päivää* = *päivää*, *no päivää*, *hyvää päivää* ja *päiviä*).

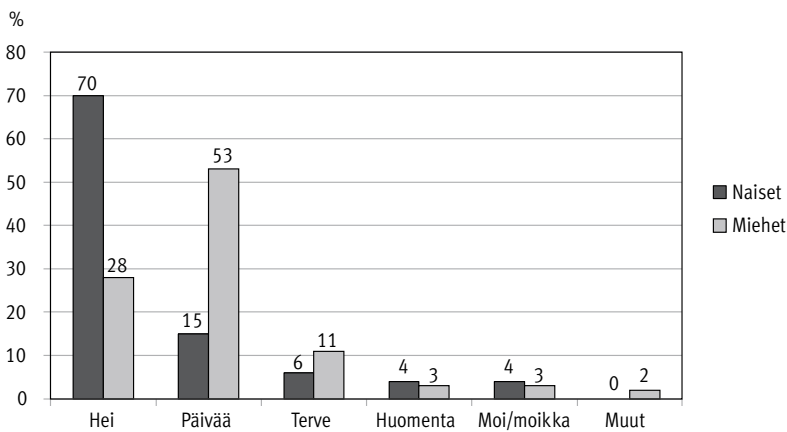
Taulukko 6. Asiakkaiden yleisimmät tervehdykset.

<i>Hei</i>	209 (56 %)
<i>Päivää</i>	103 (28 %)
<i>Terve</i>	29 (8 %)
<i>Huomenta</i>	15 (4 %)
<i>Moi</i>	14 (4 %)
Yhteensä	370

Moi- ja *moikka*-tervehdykset ovat melko harvinaisia (4 %). Tämä viittaa siihen, että asiointiin Kelan puhelinpalvelussa suhtaudutaan muodollisemmin kuin esimerkiksi käyntiin kioskillä, jossa *moi*-tervehdyksen on todettu olevan *hei*-tervehdyksen jälkeen yleisin tervehtimisen tapa (Lappalainen 2009).

Naisten ja miesten tervehdystavoissa on havaittavissa melko selvä ero. Koska puhelinpalveluun soitaneissa asiakkaissa on enemmän naisia kuin miehiä, kuvioon 1 on laskettu naisten eri tervehdyssanojen osuus (%) suhteessa kaikkiin naisten käyttämiin tervehdyssanoihin (n = 247) ja vastaavasti miesten eri tervehdyssanojen osuus suhteessa kaikkiin miesten käyttämiin tervehdyssanoihin (n = 123).

Kuvio 1. Eri tervehdys sanojen osuus (%) naisilla ja miehillä.

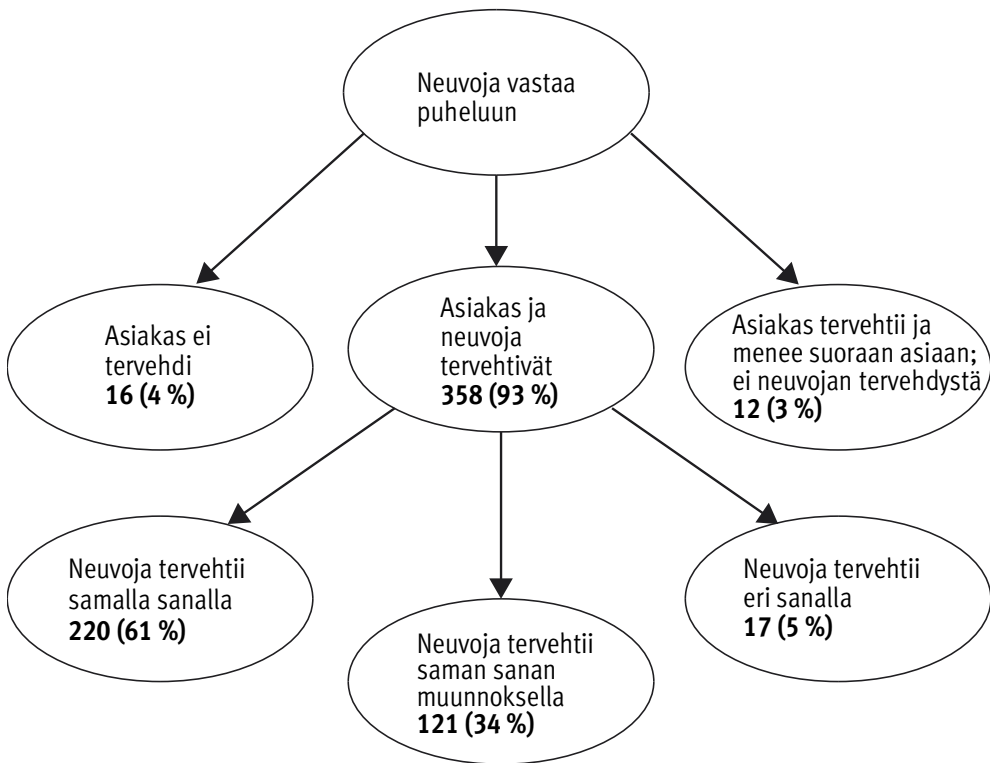


Kuviosta nähdään, että naisilla tervehdys sanan *hei* osuus on yli puolet suurempi kuin miehillä, kun taas miesten, sekä nuorten että vanhempien, ylivoimainen enemmistö suosii *päivää*-tervehdystä. Hanna Lappalaisen (2009) kyselytutkimuksessa eri tervehdys sanojen mielikuvista miehet luonnehtivat *hei*-tervehdystä naiselliseksi. Näyttääkin siltä, että naisille *hei* on neutraali yleistervehdys, kun taas miehille sellainen on *päivää*-tervehdys. *Terve*-sanon käytössä sukupuolijakauma noudattelee samoja linjoja kuin aiemmissakin tutkimuksissa on havaittu: se on jonkin verran suosittu miesten keskuudessa (Lappalainen 2009).

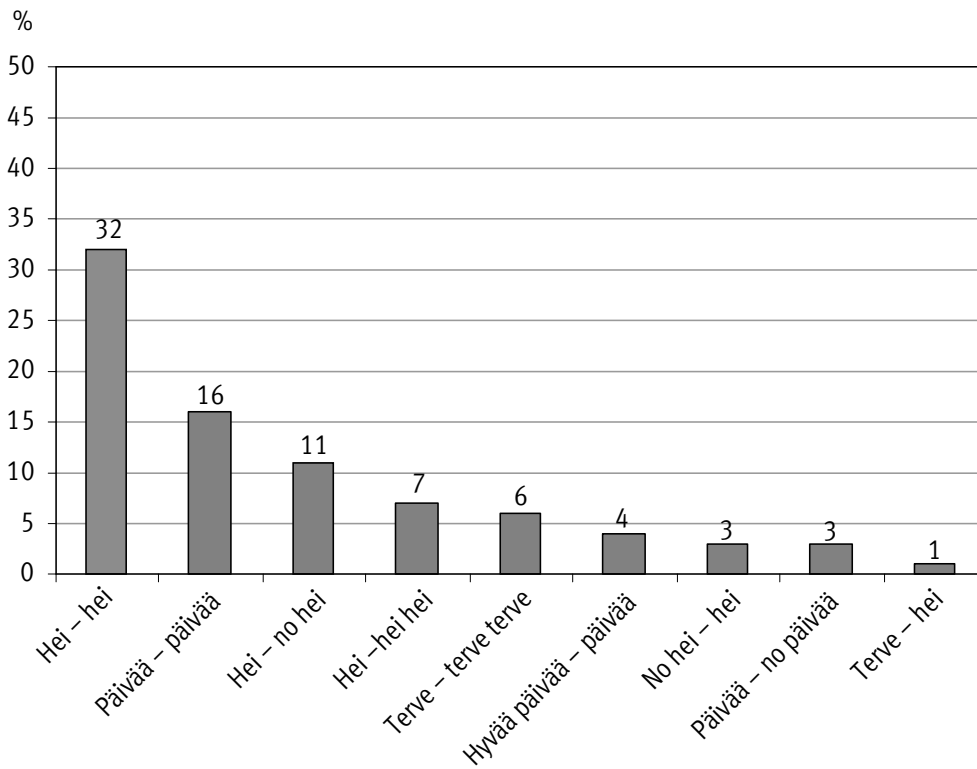
2.2.2 Asiakkaan tervehdykseen vastaaminen

Tyypillisin puhelun alku sisältää siis sekä asiakkaan että neuvojan tervehdyksen (n = 358). Useimmiten neuvoja vastaa asiakkaan tervehdykseen samalla tervehdys sanalla, jota asiakas käyttää. Näin tapahtuu 61 prosentissa niistä puheluista, joissa asiakas ja neuvoja tervehtivät toisiaan. Aineiston yleisimmät tervehdysparit ovat A: *hei* => N: *hei* sekä A: *päivää* => N: *päivää*. Melko usein (34 %) neuvojat vastaavat asiakkaan tervehdykseen muuntamalla hieman asiakkaan tervehdystä, kun taas täysin eri sanalla tervehtiminen on harvinaista (5 %). Kuvio 2 havainnollistaa aineistomme puhelujen tervehdystapoja kokonaisuudessaan ja kuvio 3 yleisimpiä tervehdyspareja.

Kuvio 2. Asiakkaiden ja neuvojen tervehdykset.



Kuvio 3. Yleisimmät tervehdysparit.



Neuvojien tavoissa esittää vastatervehdys on melko paljon vaihtelua. Esimerkiksi kolme neuvojista vastaa asiakkaan *hei*-tervehdykseen useimmiten *no hei*, kun muut käyttävät tätä vastatervehdystä vain harvoin tai eivät koskaan. Kahdennettua tervehdystä (esim. A: *hei* => N: *hei hei*) käyttää systemaattisesti vain kaksi neuvojaa. Seuraavaksi tarkastelemme yksityiskohtaisemmin neuvojen tapoja vastata asiakkaan tervehdykseen.

Samalla tervehdyksellä vastaaminen

Neuvoja vastaa asiakkaan tervehdykseen samalla tervehdyksellä useimmiten silloin, kun tämä käyttää yksisanaista tervehdystä. Neuvojat käyttävät vastatervehdyksessään kuitenkin lähes poikkeuksetta nousevaa sävelkulkua (merkitty litteraatioon kysymysmerkillä ?) riippumatta siitä, millainen asiakkaan tervehdyksen sävelkulku on.

(2.11) K0260

01 A: joo, Martti Salo täsä **päivää**.

02 N: **päivää?**

Nouseva sävelkulku puheenvuoron lopussa mielletään usein kysyväksi. Sitä käytetään sellaisissa *joo-* ja *niin-*vuoroissa, joilla asetetaan keskustelukumppanin puheen vastaanottajaksi ja ilmaistaan valmiutta kuulla lisää (Sorjonen 2001a). Yksisanaisten vastatervehdyksen nouseva sävelkulku vaikuttaakin olevan neuvojan tapa ilmaista, että hän on valmis kuulemaan, millaista asiaa asiakkaalla on. Nousevaan sävelkulkuun päättyvä tervehdys toimii näin paitsi vastatervehdyksenä myös ohjaa asiakasta kertomaan soittonsa syyn.

Taulukkoon 7 on koottu niiden tapausten määrät, joissa neuvoja vastaa asiakkaan tervehdykseen samalla tervehdyksellä.

Taulukko 7. Neuvoja vastaa samalla tervehdyksellä.

Neuvoja käyttää samaa tervehdystä kuin asiakas	220
<i>Hei – hei</i>	123
<i>Päivää – päivää</i>	58
<i>Terve – terve</i>	20
<i>Huomenta – huomenta</i>	9
<i>Hyvää päivää – hyvää päivää</i>	5
<i>Moi – moi</i>	3
<i>No hei – no hei</i>	2

Asiakkaan esittäessä monisanaisen tervehdyksen neuvoja vastaa vain harvoin samalla monisanaisella tervehdyksellä (esim. A: *hyvää päivää* => N: *hyvää päivää*). Silloinkin kun neuvoja vastaa samalla monisanaisella tervehdyksellä, hän yleensä käyttää erilaista sävelkulkua tai äänensävyä niin, ettei tervehdys kuulosta täysin samalta kuin asiakkaan tervehdys. Esimerkissä 2.12 neuvoja vastaa asiakkaan tervehdykseen samoilla sanoilla mutta esittäen tervehdyksen hymyilevällä äänellä (merkitty litteraatioon £-merkeillä) sekä nostaen sävelkorkeutta *hyvää*-sanon toisen tavun kohdalla.

(2.12) K0342

01 A: ↑no: Marko Polvinen täälä **hyvää päivää**;

02 N: £hy↑vää päivää£;

Kaksisanaisen tervehdyksen toistaminen täysin samanlaisena kuulostaisikin ehkä mekaaniselta ja kaikumaiselta. Tätä vaikutelmaa neuvot välttävät muuntamalla vastatervehdyksen lausumistapaa. Samoin he toimivat usein silloinkin, kun he vastaavat asiakkaan yksisanaiseen tervehdykseen samalla tervehdyksellä (ks. esimerkkiä 2.11).

Muunnetulla tervehdyksellä vastaaminen

Vastatessaan asiakkaan tervehdykseen neuvoja voi muuntaa hieman tervehdykseen käytettyjä sanojakin. Yleisin muunnos on vastata asiakkaan *hei*-tervehdykseen *no hei*. Kolme neuvojaa käyttää tällaista vastatervehdystä usein, mutta osa neuvojista ei koskaan. Tämäkin osoittaa neuvojilla olevan omia tapoja tervehtiä. Useimmissa puheluissa, joissa neuvoja esittää *no hei* -tervehdyksen, asiakas on aloittanut esittelyvuoronsa *no*-sanalla, kuten esimerkissä 2.13.

(2.13) K0255

01 A: **no** tääl on Taina Mäkkylä **hei**?

02 N: ↑**no** he:i;

No hei -tervehdyksen neuvot lausuvat useimmiten niin, että he aloittavat vuoron korkealta (merkitty nuolella) ja päättävät sen joko laskevaan (merkitty pisteellä) tai lievästi laskevaan sävelkulkuun (merkitty puolipisteellä). Tällaisesta tervehdyksen lausumistavasta välittyy tuttuuden ja rentouden vaikutelma.

Kahdennettua vastatervehdystä käyttää yleisesti kaksi neuvojaa. Toinen heistä vastaa asiakkaan yksisanaiseen tervehdykseen aina kahdennuksella, joskus myös eri tervehdyssanan kahdennuksella

(esim. A: *päivää* => N: *hei hei*). Usein kahdennetut tervehdykset lausutaan samoin kuin *no hei*-tervehdykset: ensimmäinen tervehdyssana lausutaan korkealta ja toinen päättyy laskevaan sävelkulkuun (ks. esimerkkiä 2.14).

(2.14) K0146

- 01 A: Irja Tuomivirta **hei?**
 02 N: **↑hei hei.**
 03 (.)
 04 A: -> kuule ↑semmosta oisin kysyny ku< (0.2) olen yrittäjä ja sitte teen myös
 05 kokopäivätyötä sairaalaan keikkalaisena? – –

Hei hei-tervehdys on yleisempi hyvästeltäessä kuin kohdattaessa, mutta puhelun alussakin se kuulostaa luontevalta. Se luo rentouden ja tuttavallisuuden vaikutelman kuten *no hei*-tervehdyksin. Esimerkissä 2.14 asiakas puhuttelee seuraavassa vuorossaan neuvojaa *kuule*-sanalla (r. 4), mikä sekin ilmaisee tuttavallisuutta. Se, että asiakas näin jatkaa samassa sävyssä, osoittaa myönteistä asennoitumista neuvojan tervehdyksen ilmaisemaan puheen sävyyn.

Myös *päivää päivää*-tervehdyksissä neuvojat käyttävät sävelkuviota, joka alkaa korkealta ja päättyy laskevasti, kuten esimerkissä 2.15. Tässäkin tapauksessa asiakas aloittaa asiansa kertomisen tuttavallisesti puhuttelemalla neuvojaa (r. 4: *mä oisin kysyny sulta*) ja jatkaa näin tämän valitsemalla sävyllä.

(2.15) K0142

- 01 A: Blomberg tässä **päivää.**
 02 N: **↑päivää ↓päivää.**
 03 (0.3)
 04 A: -> mä oisin kysyny sulta semmosta ku – –

Asiakkaan hyvää päivää tai hyvää huomenta -tervehdykseen voidaan vastata myös pelkällä *päivää*-tai *huomenta*-tervehdyksellä, kuten esimerkissä 2.16. Tällainen toimintatapa voidaan kokea epäkohdeltiaaksi, koska neuvoja vastaa ikään kuin vähäisemmällä tervehdyksellä.

(2.16) K0244

- 01 A: Tuomo Virtanen **hyvää päivää,**
 02 N: **päivää?**

Käytettyjä tervehdyssanoja olennaisempaa on kuitenkin se, miltä tervehdys kuulostaa. Muun muassa esimerkissä 2.16 neuvoja painottaa *päivää*-sanaa ja päättää tervehdyksen nousevaan sävel-

kulkuun, mikä saa tervehdyksen kuulostamaan ystävälliseltä. *Hyvää*-sanon jättäminen pois vastatervehdyksestä voikin liittyä pyrkimykseen välttää asiakkaan tervehdyksen mekaanista toistamista.

Taulukkoon 8 olemme vielä koonneet neuvojen tavat muunnella vastatervehdyksiään. Yleisin tapa muuntaa asiakkaan tervehdyksiä on lisätä siihen jotain. Muunnoksista 72 % on tällaisia (87/121). Asiakkaan tervehdykseen vastaaminen hieman muunnellulla tervehdyksellä luo vaikutelman paneutuvasta ystävällisyydestä. Varsinkin asiakkaan tervehdykseen jotakin lisäävät vastatervehdykset kuulostavat siltä, ettei neuvoja reagoi asiakkaan tervehdykseen mekaanisesti vaan on keskittynyt kuuntelemaan tätä ja ottaa jo tervehdyksellään aktiivisen roolin. *No*-sanon lisäys ja tervehdyssanan kahdentaminen luovat puheeseen myös välitöntä ja ystävällistä sävyä.

Taulukko 8. Neuvoja vastaa saman tervehdyksen muunnoksella.

Neuvoja vastaa saman tervehdyksen muunnoksella	121
<i>X – no X</i>	51
<i>Hei – no hei</i>	41
<i>Päivää – no päivää</i>	10
<i>Kahdennus</i>	33
<i>Hei – hei hei</i>	25
<i>Päivää – päivää päivää</i>	5
<i>Huomenta – huomenta huomenta</i>	2
<i>Moi – moi moi</i>	1
<i>Päivää – hyvää päivää</i>	3
<i>Hyvää X – X</i>	15
<i>Hyvää päivää – päivää</i>	13
<i>Hyvää huomenta – huomenta</i>	2
<i>No X – X</i>	12
<i>No hei – hei</i>	11
<i>No terve – terve</i>	1
<i>No hyvää X – X</i>	2
<i>No hyvää päivää – huomenta</i>	1
<i>No hyvää huomenta – huomenta</i>	1
<i>Muita yksittäisiä tapauksia</i>	5

Eri tervehdyksellä vastaaminen

Esittäessään vastatervehdyksiä neuvojat käyttävät harvoin täysin eri tervehdyssanaa kuin asiakas (5 % tapauksista, joissa asiakas ja neuvoja tervehtivät toisiaan). Lähes poikkeuksetta tapaukset ovat sellaisia, joissa asiakas käyttää rentoa, epämuodollista tervehdystapaa (esim. *terve, moikka, heippa*) ja neuvoja vastaa neutraalimmalla *hei*-tervehdyksellä, kuten taulukosta 9 voi nähdä.

Taulukko 9. Neuvoja vastaa eri tervehdyksellä.

Neuvoja vastaa eri tervehdyksellä	17
<i>Terve – hei</i>	5
<i>Moikka/moi – hei</i>	5
<i>Terve – hei hei</i>	2
<i>Heippa – hei</i>	1
<i>Päivää – hei hei</i>	1
<i>Tervehdys – hei</i>	1
<i>No moro moro – hei</i>	1
<i>No moikka – no moi</i>	1

Hei on ystävällinen, neutraali ja toimiva tapa vastata asiakkaan ehkä liiankin tuttavalliseen tervehdykseen. Esimerkin 2.17 asiakas ei esittele itseään ja tervehtii neuvojaa *no moro moro* -tervehdyksellä.

(2.17) K0396

01 N: Kela? asiakaspalvelu Riitta Koivunen;

02 (1.6)

03 A: => **no moro moro.**

04 (0.3)

05 N: => **he[i?**

06 A: [öö, tota, mua kiinnostas kuka, (.) kuka vastaa Kelan markkinoinnista.

Esimerkissä 2.18 asiakas puolestaan käyttää tuttavallista tervehdyssanaa *terve* ja lisäksi puhuttelee neuvojaa nimellä.

(2.18) K0160

01 N: Kela? (.) asiakaspalvelu, (.) Sanna Nieminen?

02 (0.5)

03 A: => ↑**terve Sanna**, (.) Suvi Jokiniemi,

04 N: => **hei?=**

05 A: =mun öö sotu on yks – –

Sen sijaan että neuvoja tervehtisi asiakasta tämän valitsemalla tavalla, neutraalimman *hei*-tervehdyksen esittäminen on hyvä keino pitää ammattimaista etäisyyttä asiakkaaseen.

Ainoastaan yhdessä aineistomme puhelussa neuvoja käyttää vastatervehdyksessään epämuodollisempaa tervehdyssanaa kuin soittaja. Soittaja onkin viranomainen, ja tämän *päivää*-tervehdykseen neuvoja vastaa *hei hei* -tervehdyksellä. Tässä tapauksessa astetta tuttavallisemman tervehdysten esittäminen näyttää osoittavan kollegiaalista suhdetta.

(2.19) K0132

- 01 N: Kela? (.) asiakaspalvelu Tiina Nyman;
 02 (0.6)
 03 A: no lääkäri Jonna Jokinen täältä yleiseltä psykiatrialta, (0.3) Kuopiosta
 04 => ↓päivää?
 05 N: => **hei hei.**
 06 A: soittelen potilaan asioissa.=yritin tuohon mikä on keskussairaalalle annettu
 07 numero mut se on vaan – –

Yhteenveto ja suositukset

► Palvelutilanteessa asiakkaan saama ensivaikutelma on tärkeä. Varsinkin puhelun alussa pienetkin seikat voivat vaikuttaa siihen, millaiseksi palvelutilanne muotoutuu. Tarkastelumme osoittaa, että neuvojien tervehdyskäytännöt ovat hyvin toimivia ja luovat vaikutelman ystävällisestä ja asiakasta kuuntelevasta vastaanotosta. Tämän lisäksi eri neuvojien tervehdystyyli vaihtelevat, ja persoonalliset tavat tervehtiä edesauttavat sitä, ettei puhelinalvelun toiminta näyttäytyä asiakkaille jäykkänä ja rutiininomaisena viranomaistoimintana.

► Yleensä neuvojat tervehtivät asiakasta tämän valitsemalla tavalla. He eivät kuitenkaan toista asiakkaan tervehdystä aivan sellaisenaan. Tavallisinta (61 %) on, että neuvoja tervehtii asiakasta tämän valitsemilla sanoilla, mutta muuntaa tervehdyksen lausumistapaa. Melko usein (34 %) neuvojat muuntavat hieman myös asiakkaan käyttämiä sanoja. Useimmiten he lisäävät omaan tervehdykseensä jonkin elementin (esim. A: *hei* => N: *no hei*). Asiakkaan tervehdykseen vastaaminen hieman muunnellulla tervehdyksellä luo vaikutelman paneutuvasta ystävällisyydestä. Varsinkin asiakkaan tervehdykseen jotakin lisäävät vastatervehdykset kuulostavat siltä, ettei neuvoja reagoi asiakkaan tervehdykseen mekaanisesti vaan on keskittynyt kuuntelemaan tätä ja ottaa jo tervehdyksellään aktiivisen roolin.

► Vain harvoin (5 %) neuvojat käyttävät täysin eri tervehdyssanaa kuin asiakas. Nämä tapaukset ovat sellaisia, joissa asiakas käyttää rentoa, epämuodollista tervehdystapaa. Neuvoja vastaa neutraalimmalla tervehdyksellä ja säilyttää näin ammattimaisen roolinsa.

► Muutamissa puheluissa (n = 12) neuvoja ei vastaa asiakkaan tervehdykseen. Näissä tapauksissa asiakas aloittaa suoraan asiansa kertomisen eikä jätä neuvojalle tilaa vastatervehdyksen esittämiseen. Tällainen asiakkaan toiminta liittyy useimmiten siihen, että hänellä on jokin hyvin lyhyt ja yksinkertainen asia. Suoraan asiaan ”ryntäminen” osoittaa asiakkaan olettaen, ettei asia edellytä neuvojalta

paneutumista eikä edes varsinaiseen vuorovaikutukseen asettumista vastavuoroisilla tervehdyksillä. Näissä puheluissa vastatervehdyksen puuttuminen ei ole ongelmallista.

2.3 Palveluhalukkuuden ilmaiseminen

Ensivaikutelman luomisessa on olennaista yhtäältä palveluhalukkuuden ja ystävällisyyden ilmaiseminen sekä toisaalta palvelutilanteen haltuunotto: sen ilmaiseminen, että neuvoja ottaa vastuun asian hoitamisesta. Yhdeksi tilanteen haltuunoton keinoksi neuvojille on suositeltu asiakkaan asiaa tiedustelevan kysymyksen esittämistä (esim. *Kuinka voin palvella? Minkälaista kysyttävää sinulla olisi xx etuudesta? Voinko minä auttaa?*) (Yhteyskeskuksen asiakaspalvelun ohje).

Aineistomme neuvojat esittävät tällaisia asiakkaan soiton syytä tiedustelevia kysymyksiä vain puheluissa, joissa asiakas kertoo tavoittelevansa tiettyä henkilöä tai tiettyä Kelan toimistoa. Näissä tapauksissa asiakas ei ole puhelua aloittaessaan suuntautunut siihen, että hoitaisi asiaansa puheluun vastanneen neuvojan kanssa. Tällöin neuvojan onkin tarpeen ja mahdollista tarjoutua auttamaan tiedustelemalla asiakkaan asiaa.

Useimmiten asiakaspalveluun soittava asiakas kuitenkin olettaa, että voi hoitaa asiaansa soittoon vastanneen neuvojan kanssa ja että tämä on ilman muuta valmis palvelemaan ja kuuntelemaan, millaista asiaa asiakkaalla on. Tämä näkyy siten, että asiakkaat aloittavat asiansa kertomisen omaaloitteisesti heti tervehdyksen jälkeen eivätkä jää odottamaan neuvojan *kuinka voin palvella*-kysymystä tai muunlaista kehotusta käydä asiaan.

Ammattilaisen ja asiakkaan välisten erilaisten asiointitilanteiden tutkimuksissa on tarkasteltu myös asiointien aloitustapoja. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla asian hoitaminen alkaa useimmiten niin, että lääkäri esittää tervehdyksen jälkeen avauskysymyksen (esim. *minkälaista vaivaa*), johon potilas vastaa kertomalla lääkäriin tulonsa syyn (Ruusu vuori 2000). Sen sijaan esimerkiksi Kelan toimistoissa asiakkaat aloittavat lähes poikkeuksetta asiansa kertomisen omaaloitteisesti (Sorjonen ja Raevaara 2006b). Aloitustapojen ero on yhteydessä asioinnin fyysiseen tilaan ja osapuolten ei-kielelliseen toimintaan. Lääkärin vastaanotolla lääkäri käy hakemassa potilaan odotustilasta, minkä jälkeen sekä lääkäri että potilas siirtyvät lääkärin pöydän ääreen ja istuutuvat. Tällaisessa tilanteessa lääkärin avauskysymys toimii merkkinä siitä, että hän on valmis aloittamaan. Sen sijaan Kelan toimistossa virkailija istuu pöydän takana odottamassa asiakasta. Tällainen asetelma johdattaa asiakkaan olettamaan, että virkailija on heti valmis aloittamaan. Tämä ilmeneekin siinä, että asiakas käy suoraan asiaan. Vastaava

tilanne on erilaisissa puhelinpalveluissa, joissa ammattilainen jo puheluun vastaamalla ilmaisee olevansa valmis aloittamaan asian käsittelyn ja kuulemaan, millaista asiaa asiakkaalla on.

Aloitamme tarkastelemalla puheluita, joissa asiakas tervehdysten jälkeen aloittaa oma-aloitteisesti asiansa kertomisen. Sen jälkeen (luvussa 2.3.2) tarkastelemme puheluita, joissa asiakas joko puhelimeen vastaamisen tai tervehdysten jälkeen ilmaisee olevansa epävarma siitä, onko hän soittanut oikeaan numeroon. Lopuksi (luvussa 2.3.3) tarkastelemme puheluita, joissa asiakas tavoittelee tiettyä henkilöä tai toimistoa. Selvitämme, millaiseksi tilanteeksi asiakkaat hahmottavat puhelun alun ja millaista toimintaa he odottavat neuvojalta. Tästä näkökulmasta tarkastelemme sitä, millaisin toimintatavoin neuvoja voi ottaa tilanteen haltuunsa ja miten esimerkiksi *kuinka voin palvella* -kysymys tai muu asiakkaan asiaa tiedusteleva kysymys toimii tai voisi toimia erityyppisten puhelujen alussa.

2.3.1 Asiakas kertoo asiansa oma-aloitteisesti tervehdysten jälkeen

Valtaosassa aineistomme puheluita (89 % kansalaisten soittamista puheluista)⁹ asiakkaat aloittivat asiansa kertomisen oma-aloitteisesti heti tervehdysten jälkeen eivätkä jääneet odottamaan neuvojan *kuinka voin palvella* -kysymystä tai muunlaista kehotusta käydä asiaan. Se, etteivät aineistomme neuvojat näissä tyypillisissä tapauksissa myöskään esittäneet näitä kysymyksiä tai kehotuksia, osoitti luontevaa mukautumista asiakkaan toimintaan.

Tutkiaksemme tarkemmin, miten asiakkaat puhelun alussa toimivat, otimme aineistostamme yksityiskohtaiseen tarkasteluun ensimmäiset 100 yleisen asumistuen numeroon soitettua puhelua. Halusimme selvittää, kuinka nopeasti asiakkaat keskimäärin aloittavat asiansa kertomisen sen jälkeen, kun neuvoja on esittänyt vastatervehdyksen – siis yhdessä niistä keskustelun kohdista, joissa neuvojan olisi mahdollista esittää palveluhalukkuutta ilmaiseva *kuinka voin palvella* -kysymys.

(2.20) K006 AY

01 N: Kela? asiakaspalvelu, (.) Anneli Jokinen?

02 A: -> no Eliisa Vuori hei,

03 N: -> hei,

04 A: => mä ool lokakuun viimeisellä viikolla jättäny, .hhh asumistukitarkistuksen?

05 (0.3) enkä mä oo vielääkää saanu vastausta?

⁹ Kansalaisten soittamia puheluita on aineistossamme 315. Luvussa 2.3 aineistona ovat nämä kansalaisten soittamat puhelut.

Otimme tarkasteluun mukaan vain ne yleisimmät, esimerkin 2.20 kaltaiset puhelut, joissa asiakas neuvojan vastattua esittelee itsensä ja tervehtii, minkä jälkeen neuvoja esittää vastatervehdyksen, ja asiakas aloittaa asiansa kertomisen. Mukana ei ole niitä puheluita, joissa asiakas itsensä esiteltyään jatkaa ilman taukoa asiansa kertomiseen eikä jätä tilaa edes neuvojan vastatervehdykselle (ks. lukua 2.2), eikä puheluita, joissa asiakas heti neuvojan vastausvuoron jälkeen kertoo tavoittelevansa tiettyä henkilöä tai toimistoa (näitä puheluita tarkastelemme luvussa 2.3.3).

Tarkastelun kohteena olevissa 100 puhelussa asiakkaat aloittavat asiansa kertomisen hyvin nopeasti neuvojan vastatervehdyksen jälkeen. Pisimmilläänkin neuvojan vastatervehdystä seuraava tauko ennen asiakkaan aloitusta on vain 0,8 sekunnin mittainen. Suurimmassa osassa puheluita tauko on tätäkin selvästi lyhyempi, kuten taulukosta 10 voi nähdä.

Taulukko 10. Asiakkaan aloituksen ajoitus suhteessa neuvojan vastatervehdykseen.

Aloitus välittömästi tai neuvojan tervehdyksen päältä	36 puhelua
Aloitusta edeltää 0,1–0,3 sekunnin tauko	42 puhelua
Aloitusta edeltää 0,4–0,8 sekunnin tauko	22 puhelua
Yhteensä	100 puhelua

Aloitus välittömästi tervehdyksen jälkeen

Yli kolmasosa asiakkaista (n = 36) aloittaa asiansa kertomisen välittömästi neuvojan tervehdyksen jälkeen (ks. esimerkkiä 2.20) tai joskus jo neuvojan tervehdyksen päältä kuten esimerkissä 2.21.

(2.21) K0269 AY

01 A: jaa hyvää päivää Arto Kulo täältä Udestkaupungist?

02 N: -> päiv[ää]?

03 A: => [kuule< (0.3) tommost asiaa olisin kysyny et tota – –

Aloittamalla asiansa kertomisen välittömästi neuvojan esitettyä vastatervehdyksen asiakkaat osoittavat, etteivät he tässä kohdassa odota neuvojan kehotusta käydä asiaan. Tämä onkin odotuksenmu-kaista, koska neuvoja on jo puheluun vastaamalla ilmaissut olevansa valmis kuuntelemaan, millaista asiaa asiakkaalla on.

Asiakkaat saattavat aloittaa soiton syytä esittelevän vuoronsa myös selvästi kuultavissa olevalla sisäänhengityksellä (merkitty litteraatioon *h*-kirjaimilla, joiden edessä on piste). Näissä tapauksissa asiakas on usein jollain lailla epävarma asiastaan ja hänellä on hankaluuksia vuoronsa muotoilussa

(ks. esimerkkiä 2.22). Sisäänhengitys toimiikin merkinä siitä, että asiakas on kyllä aloittamassa asiansa kertomista, vaikka tarvitseekin vielä hetken sanottavansa muotoilemiseksi. Se, että asiakkaat ilmaisevat näin aikeensa aloittaa silloinkin kun tarvitsevat miettimisaikaa, osoittaa heidän käsityksensä siitä, että tässä kohdassa on heidän tehtävänsä ottaa puheenvuoro ja kertoa asiansa.

(2.22) K0323 AY

- 01 A: no: Tuukka Koski täs päivää, mhh
 02 N: -> päivää?
 03 A: => .hhh tota:: mm, (0.5) piti ilmottaa perjantaihin mennessä että onks se
 04 tullu se, (0.5) rakennusliitolta se mun .hhh työttömyyspäivä, (.) raha, (.)
 05 hakemuksen se päätös mutta ei oo tullu;

Aloitus lyhyen tauon jälkeen

Useimmiten (n = 42) asiakas aloittaa soiton syyn esittelyn hyvin lyhyen tauon jälkeen (0,1–0,3 s) kuten esimerkissä 2.23.

(2.23) K0033 AY

- 01 A: no täs on Sanna Pyhalahti hei?
 02 N: -> hei;
 03 -> (0.3)
 04 A: => kuule tota mul tuli nyt tämmöne asumistukipäätös; (0.3) ja tää on --

Aloittaessaan asiansa kertomisen tervehdysten jälkeen asiakas aloittaa aina myös uutta keskustelujaksoa, toisin kuin esimerkiksi neuvoja vastatessaan asiakkaan tervehdykseen. Tällaisissa keskustelun rajakohdissa tauot ovat yleensäkin tavallisia, mikä osaltaan selittää aloitusta edeltävän lyhyen tauon. Useimmiten tauko näyttää kuitenkin aiheutuvan siitä, että asiakas miettii tapaa, jolla esittää asiansa. Tämä näkyy paitsi siten, että vuoro alkaa usein kuultavissa olevalla sisäänhengityksellä, myös erilaisina epäröinteinä, puheen korjauksina ja sanojen hakemisena (ks. esimerkkiä 2.24).

(2.24) K0363 AY

- 01 A: no Mikko Joroinen päivää.=
 02 N: -> =päi↑vää?
 03 -> (.)
 04 A: => .hhh (0.4) tuota tää mm mie tein tuossa netin kautta tän
 05 asumistukihakemuksen?

Neuvojan vastatervehdyksen jälkeen asiakkaat aloittavat asiansa esittämisen yleensä joko välittömästi tai hyvin lyhyen tauon jälkeen, mikä osoittaa, etteivät he tässä kohdassa odota neuvojan kehotusta käydä asiaan. Tätä tukevat myös ne tapaukset, joissa asiakkaan vuoroa edeltävä tauko on pitempi.

Aloitukset pitemmän tauon jälkeen

Viidennes asiakkaista (n = 22) aloittaa soiton syyn kertomisen sellaisen tauon jälkeen, joka on jo melko selvästi kuulijan havaittavissa. Nämä tauot ovat yli 0,3 sekunnin mittaisia, mutta kuitenkin kaikki melko lyhyitä (0,4 – 0,8 sekuntia), ja ne näyttävät liittyvän siihen, että asiakas miettii asiansa esittämisen tapaa. Asiakkaan vuoro tuo yleensä selvästi ilmi sen, että hänen on vaikea muotoilla asiaansa. Esimerkissä 2.25 asiakas alkaa ensin kertoa soittonsa syytä mutta päätyykin siihen, että on helpompaa kehottaa neuvojaa etsimään tiedot koneelta. Esimerkissä 2.26 asiakas ei puolestaan muista oikeaa Kelan termiä.

(2.25) K0031 AY

01 A: joo tääl on Raili Viitajoki hyvää päivää.
 02 N: päi↑vää?
 03 -> (0.5)
 04 A: => .hh ↑mä oisin vaa tota, .hhh se sä voit kattoo sielt papereista mun, .hhh
 05 Viitajoki Raili Hannele, (.) ym, (.) nolla yhdeksän nolla – –

(2.26) K0304 AY

01 A: no Kati Niemi päivää;
 02 N: päi↑vää?
 03 -> (0.5)
 04 A: => .hhh >tota ni< k- ↑semmosta asiaa aloin kysymään ku mm laitettiin nytten,
 05 => (0.5) tyttäreille tuota ni tämän opintotuen, (0.4) mikähän se oli se muutos,
 06 => (0.9) haku joku tämmönen?
 07 N: olosuhdemuut[osilmoitus?
 08 A: [niin,

Asiakkaiden toiminta puhelun alussa osoittaa, millainen aloitus heidän näkökulmastaan on odotuksenmukainen. Aloittamalla asiansa kertomisen oma-aloitteisesti heti neuvojan tervehdyksen jälkeen asiakas osoittaa käsityksensä siitä, että neuvoja on jo puheluun vastaamalla ilmaissut olevansa valmis kuuntelemaan asiakasta ja että tässä kohdassa keskustelua asiakkaan tehtävä on kertoa asiansa. Tällaista tulkintaa tilanteesta osoittavat tietysti myös ne asiakkaat, jotka itsensä esiteltyään ryntäävät suoraan asiansa esittelyyn ilman, että odottaisivat neuvojalta edes vastatervehdystä, kuten esimerkin

2.27 asiakas (yhtäläisyysmerkki litteraatiossa osoittaa asiakkaan jatkavan tervehdyksensä jälkeen suoraan ilman taukoa).

(2.27) K0039 AY

01 N: Kela? (.) asiakaspalvelu, (.) Jonna Peltonen?

02 (0.4)

03 A: => **no?** (.) **tääl on Minna Latvus hyvää >päivää<?=↑mä olisin kysyny**

04 **sellasta** ku tota ni, (.) mä vein eilen Länsitorin tota nii ee, tohon Kelaan – –

Yhteenveto ja suositukset

► Asiakkaan näkökulmasta puheluun vastaaminen (= neuvoja kertoo puhelun tulleen Kelan asiakaspalveluun ja esittelee itsensä) ilmaisee neuvojan olevan valmis kuuntelemaan asiakkaan asian. Asiakkaat eivät puhelun alussa odota neuvojalta palveluhalukkuutta ilmaisevaa ja asian kertomiseen kehottavaa kysymystä vaan aloittavat asiansa esittelyn oma-aloitteisesti heti neuvojan vastatervehdyksen jälkeen.

► Jos *kuinka voin palvella* -kysymys halutaan esittää, se kannattaa liittää suoraan vastatervehdykseen niin, ettei väliin jää taukoa. Koska asiakkaat ovat valmistautuneet aloittamaan heti neuvojan vastatervehdyksen jälkeen, kysymyksen esittäminen saattaa kuitenkin johtaa siihen, että asiakas aloittaa oman vuoronsa yhtä aikaa kysymyksen kanssa, jolloin keskustelun sujuvuus häiriintyy.

2.3.2 Asiakas on epävarma, onko hän soittanut oikeaan numeroon

Joissakin tapauksissa asiakkaan toiminta puhelun alussa tarjoaa luontevan paikan *kuinka voin palvella* -kysymykselle. Aineistossamme on jonkin verran puheluita (n = 11), jotka tulevat oikeaan numeroon mutta joiden alussa asiakas ilmaisee olevansa epävarma, onko soittanut oikeaan paikkaan. Usein asiakas kysyy suoraan, onko numero oikea, mainiten samalla, minkä tyyppisestä asiasta hänellä on kysyttävää, kuten esimerkeissä 2.28–2.30. (Tapauksia, joissa asiakas on soittanut väärään palvelunumeroon, tarkastelemme luvussa 6.1.)

(2.28) K0259 SA

01 A: no tääl_on Metsälän Annika hei?

02 N: no [hei.

03 A: -> [.hhonks tää nyt_oikealla puolella ku sairaspäivärahast on kysymys?

- 04 N: => **kyllä on sairaanhoidon puolella on tämä puhe[lu?**
 05 A: [no ni.
 06 N: m[m,
 07 A: [hyvä? .hhh elikkä tota ni mä oon nyt saikulla tässä ninkun – –

(2.29) K0307 AY

- 01 A: no Karhu täällä päiviä.
 02 (0.3)
 03 N: päivää?
 04 (0.4)
 05 A: -> oisin kysyny a- onks tässä (ees) semmonen paikka missä kysytää
 06 asumistuesta.
 07 N: => **↑ky:llä hoidan asumistukiasi[oita.**
 08 A: [joo, .hh tuota, (.) oisin kysyny mitäs – –

(2.30) K0352 AY

- 01 A: no hei ↑tääll on Siiri Massa?
 02 N: he[i?
 03 A: -> [.hhh (0.3) ömm mä en tiä soitinks mä nyt iha oikeeseen numeroon kun
 04 mä oisin tost, (.), asumistuesta (.) tiedustellu;
 05 N: => **joo? (.) kyllä? (.) ihan? (.) oikea num[ero on,**
 06 A: [joo, (.) okei, joo, .hh joo kun mä
 07 oon saanu tälläse lapun – –

Näissä tapauksissa neuvojat yleensä vastaavat asiakkaan kysymykseen eli toteavat puhelun tulleen oikeaan numeroon, minkä jälkeen asiakas kertoo asiastaan tarkemmin. Näin tapahtuu yllä olevissa esimerkeissä 2.28–2.30. Joskus neuvojat kuitenkin vastaavat asiakkaan aloitukseen vain pyytämällä tätä kertomaan asiastaan tarkemmin, kuten neuvoja esimerkissä 2.31 (r. 5).

(2.31) K0270 AY

- 01 A: no: Kive Essi terve,
 02 N: terve?
 03 A: -> mie tarviisin jonku ↑sellasen, (0.3) ihmisen mikä osais neuvo minuu tuost
 04 asumistuest.
 05 N: => **minkälainen kysymys sinulla siitä on?**
 06 A: >no< (.) tai sillee et miksei se näy viel tuolla sossussa? (.) et mie oo
 07 hakenu vaik mie oo hakenu sitä ja mie en saa sielt rahaa.
 08 N: .hh kerrotko henkilötunnuksen niin katson tarkemmin?

Tässä puhelussa neuvoja ei siis vahvasta asiakkaan soittaneen oikeaan numeroon. Tämä näyttää olevan yhteydessä tapaan, jolla asiakas ilmaisee epävarmuutensa. Asiakas ei nimittäin kysy suoraan, onko numero oikea, vaan ilmaisee tarpeensa puhua jonkun asumistuesta tietävän kanssa (r. 3–4). Tarpeen esittäminen tuo kuitenkin ilmi sen, ettei hän ilman muuta oleta soittaneensa oikeaan numeroon (vrt. esimerkkeihin 2.20–2.27, joissa asiakas käy suoraan asiaan).

Myös esimerkissä 2.32 asiakas muotoilee kysymyksensä niin, että se kohdistuu neuvojan kykyyn auttaa häntä, ei numeron oikeellisuuteen. Neuvoja vastaa kysymykseen esittämällä ensin *mm*-vuoron (r. 5), jolla ilmaisee olevansa kuulolla ja ohjaa asiakasta jatkamaan. Seuraavaksi hän ilmaisee saman asian suoralla kehotuksella (r. 6). Kehotusta aloittava *joo* toimii myös vahvistuksena ilman, että neuvoja ottaisi suoraan puheeksi oman vastaamiskykynsä.

(2.32) K0136 SA

- 01 A: no Arja Kivi täällä hei?
 02 N: ↑hei he:i.
 03 A: -> pystytkö vastaamaan tämmöseen kysymykseen ku
 04 matkakorvaushakemukseen (.) öö ha[luan hiukan lisätietoa.
 05 N: => [mm,
 06 N: => ↑joo, (.) kerro vaan minkälainen kysymys sinulla on.
 07 (0.7)
 08 A: et tota, ↑onks teillä jollai lailla muuttunu nää – –

Yllä esitetyt esimerkit osoittavat, että asiakkaiden ollessa epävarmoja, ovatko soittaneet oikeaan numeroon, he voivat ilmaista asian kahdella erityyppisellä tavalla: He voivat tarkistaa, onko numero oikea (esimerkit 2.28–2.30), mutta vaihtoehtoisesti myös ilmaista epävarmuutta siitä, pystyykö juuri puheluun vastannut henkilö neuvomaan heitä (esimerkit 2.31 ja 2.32). Ensin mainittu tapa ei tuota neuvojille ongelmia, koska he voivat vahvistaa asiakkaan soittaneen oikeaan numeroon. Sen sijaan niissä tapauksissa, joissa asiakas toimii jälkimmäisellä tavalla, neuvojat näyttävät välttävän vahvistavan vastauksen esittämistä ja ainoastaan pyytävät asiakasta täsmentämään asiaansa.

Neuvojien tapaa toimia selittää todennäköisesti se, että sananmukainen vastaus asiakkaan vuoroon (esim. 2.31: *minä olen sellainen henkilö*; esim. 2.32: *pystyn kyllä vastaamaan*) ilmaisisi neuvojan sitoutuvan jo etukäteen siihen, että varmasti pystyy tarjoamaan asiakkaalle tämän tarvitseman tiedon. Lisäksi se nostaisi neuvojan pätevyuden puheenaiheeksi. Tällaisen vahvistuksen välttäminen onkin ymmärrettävää ja järkevää. Mutta pelkkä asiakkaalle suunnattu pyyntö täsmentää asiaa ei ole kuitenkaan kovin toimiva vaihtoehto, koska se jättää asiakkaan edelleen epävarmaksi siitä, onko numero oikea. Näissäkin tilanteissa neuvojan kannattaa esittää vahvistus, mutta muotoilla se samaan ta-

paan kuin esimerkeissä 2.28–2.30 (esim. *kyllä soititte ihan oikeaan numeroon* tai *kyllä hoidan asumistukiasioita*).

Yhteenvedo ja suositukset

► Asiakas voi puhelun alussa ilmaista epävarmuutensa siitä, onko hän soittanut oikeaan numeroon. Näissä tapauksissa asiakkaat toimivat kahdella erityyppisellä tavalla: yleensä he tarkistavat suoraan, onko numero oikea, mutta he voivat myös ilmaista epävarmuutensa siitä, pystyykö juuri puheluun vastannut henkilö neuvomaan heitä.

► Riippumatta siitä, millä tavoin asiakas ilmaisee epävarmuutensa, tarkistukseen kannattaa vastata kertomalla asiakkaalle, että numero on oikea ja että tämä on soittanut oikeaan paikkaan. Tämän jälkeen on myös luontevaa pyytää asiakasta kertomaan asiastaan tarkemmin. Pyyntönä toimii hyvin esimerkiksi kysymys *kuinka voin auttaa?* Vastausvuoro voi siis olla esimerkiksi: *soititte ihan oikeaan numeroon, kuinka voin auttaa?* tai *kyllä hoidan asumistukiasioita, kuinka voin auttaa?* Tällä tavoin muotoiltu vastaus poistaa asiakkaan epävarmuuden mahdollisimman pian, luo turvallisen ja asiantuntevan vaikutelman sekä ilmaisee neuvojan palveluhalukkuutta.

► Kun asiakas tarkistaa suoraan, onko numero oikea (esim. *hoidetaanko tässä numerossa asumistukiasioita*), jo tarkistuksen muotoilu ohjaa neuvojaa vahvistamaan vastauksessaan, että asiakas on soittanut oikeaan paikkaan. Näissä tilanteissa siis jo arjen vuorovaikutustaidot ohjaavat neuvojia vastaamaan toimivalla tavalla. Sen sijaan niissä tapauksissa, joissa asiakas ilmaisee epävarmuutensa siitä, pystyykö juuri puheluun vastannut henkilö neuvomaan häntä (esim. *pystytkö neuvomaan minua asumistukiasioissa*), tilanne on vuorovaikutuksellisesti hankalampi. Sen vuoksi juuri näiden viimeksi mainittujen tilanteiden tunnistamiseen sekä niissä toimimiseen kannattaa kiinnittää erityistä huomiota.

2.3.3 Asiakas tavoittelee tiettyä henkilöä tai toimistoa

Asiakaspalveluun soittavista asiakkaista osa pyytää puhelun yhdistämistä tietylle henkilölle (n = 17). Tavallisesti asiakas tavoittelee asiansa käsittelijää, jonka nimen hän on nähnyt saamassaan Kelan kirjeessä. Aineiston nauhoitusajankirjeissä käytettiin yleisesti muotoilua, joka helposti johti asiakkaan olettamaan, että käsittelijän tavoittaa kirjeessä mainitusta numerosta ja että hän myös antaa lisätietoja. Tällainen oletus käy selvästi ilmi aineistomme puheluissa. Toimintasuosituksemme kohdis-

tuukin ensi sijassa Kelan kirjeiden kehittämiseen. Kirjeessä tulisi olla selvästi näkyvässä, että mainittu puhelinnumero on Kelan asiakaspalvelun, joka antaa asiaa koskevia lisätietoja ja neuvoja. Kelan toiminnan tehokkuuden kannalta ei ole tarkoituksenmukaista, että neuvot joutuvat toistuvasti selittämään asiaa asiakkaille ja asiakkaat hämmentymään ja närkästymäänkin väärinymmärryksestä.

Yhteyskeskuksen asiakaspalvelun ohje, joka nauhoitusaikaan oli käytössä, suositti tarjoamaan tiettyä henkilöä tavoittelevalle asiakkaalle mahdollisuutta hoitaa asia neuvojan kanssa. Jos asiakas kuitenkin halusi keskustella nimenomaan tavoittelemansa henkilön kanssa, neuvot tuli välittää soittopyyntö ja ainoastaan poikkeustapauksissa siirtää puhelu. Aineistomme asiakkaat hyväksyivätkin lähes poikkeuksetta tarjouksen hoitaa asia neuvojan kanssa. Vain yksi asiakas piti kiinni vaatimuksestaan tavoittaa käsittelijä, ja yhdessä puhelussa asia oli sellainen, ettei sen hoitaminen kuulunut Yhteyskeskukselle.

Asiakkaan pyyntö yhdistää puhelu tietylle henkilölle kuitenkin viivästyttää melko pitkäänkin asian käsittelyn aloittamista. Tämä näyttää aiheutuvan siitä, että pyyntö luo vuorovaikutuksellisesti hankalan tilanteen, jossa neuvoja joutuu monenlaisten tehtävien ja odotusten eteen: Neuvojan on ensinnäkin torjuttava asiakkaan pyyntö, minkä lisäksi hänen on selvitettävä, millaista asiaa asiakkaalla on, sekä tarjouduttava hoitamaan asia. Tarjous edellyttää myös jonkinlaista perustelua, miksi asia pitäisi hoitaa neuvojan eikä asiakkaan tavoitteleman henkilön kanssa. Koska neuvot joutuvat korjaamaan asiakkaan käsitystä Kelan käytänteistä, heillä on myös tarve selittää asiakkaalle näitä käytänteitä ja ilmaista, että asiakkaan virheellinen käsitys on ymmärrettävä. Aineistomme puheluissa neuvot ratkaisevat tämän vuorovaikutuksellisesti hankalan tilanteen eri tavoin. Yleisimmin he torjuvat pyynnön toteamalla, etteivät voi yhdistää puhelua, varmistavat, koskeeko asiakkaan asia heidän hoidossaan olevaa etuutta, sekä tarjoutuvat hoitamaan asiaa. Näiden toimien järjestys vaihtelee.

Esimerkissä 2.33 neuvoja aloittaa tarkistamalla, koskeeko asia asumistukea (r. 3). Asiakkaan vastattua myöntävästi neuvoja tarjoutuu hoitamaan asiaa ja perustelee tarjousta toteamalla, ettei voi yhdistää puhelua (r. 6–7).

(2.33) K0037 AY

01 A: oisko (.) R_itva ↑S_ievinen, (0.6) p_aikalla.

02 (0.3)

03 N: => **koskeeko, (0.4) asia asumistukiasioita?**

04 (0.6)

05 A: kyllä?

06 N: => **no, (.) voidaan tästä ihan kattoo et, (.) en pysty hänelle tästä**

07 => **yhdistämään?**

08 A: .hhh <okei>; (.) .hh öö kysymykses on semmone että, – –

Esimerkissä 2.34 neuvoja ensin torjuu pyynnön toteamalla, ettei voi yhdistää puhelua, ja jatkaa sitten tarkistamalla, koskeeko asia asumistukea (r. 3–4). Esimerkin 2.33 asiakas vain vahvasti asiansa koskevan asumistukea (r. 5: *kyllä?*), mutta tässä asiakas toimii eri tavoin ja vastaa tarkistukseen kuvaamalla asiaansa (r. 6). Tämä mahdollistaa sen, että neuvoja voi vain ohjata asiakasta jatkamaan *joo*-vuorolla (r. 7) ja näin ilmaista epäsuorasti olevansa valmis hoitamaan asiaa.

(2.34) K0372 AY

- 01 A: saisko sellasen ku Silja Puronen?
 02 (0.8)
 03 N: => ↑tässä en kyllä (.) pysty suoraan (0.3) toiselle henkilölle yhdistää mut
 04 => oisko nyt, (.) yleisestä asumistuesta sitten kyse?
 05 (0.5)
 06 A: ää asumistukihakemukse täydentäminen on tää, (0.3) asia?
 07 N: => joo?
 08 (0.2)
 09 A: kun mulle tuli tää selvityspyyntö ni täs on tota – –

Aina neuvojat eivät ilmaise yhtä suorasti, ettei puhelua voi yhdistää asiakkaan tavoittelemalle henkilölle. Esimerkissä 2.35 neuvoja aloittaa samaan tapaan kuin neuvoja esimerkissä 2.33: hän tarkistaa, koskeeko asiakkaan asia kuntoutusta (r. 3), ja sen jälkeen tarjoutuu hoitamaan asiaa (r. 5). Tässä tapauksessa neuvoja ei kuitenkaan perustele tarjoustaan sillä, ettei voi yhdistää puhelua, kuten esimerkin 2.33 neuvoja. Sen sijaan hän upottaa vuoroon tiedon, että asiakas on soittanut kuntoutuksen asiakasneuvontaan (r. 5). Tällä tavoin hän esittää asiantuntemuksensa tarjouksensa perusteeksi.

(2.35) K0071 KU

- 01 A: miten mä tavottasin tällaisen Pirkko Mattilan,
 02 (0.4)
 03 N: => **ö oliko teillä kuntoukseen liittyvää kysyttävää?**
 04 A: [mm ky:llä,
 05 N: => **voisinko auttaa tässä kuntoutukse asiakas, (.) neuvonnas[sa?**
 06 A: [öö, nnnn kun
 07 vihdoinkin on päätös tullut täältä joka on kielteinen – –

Jotkut neuvojista aloittavat tilanteen selvittämisen tarkistamalla, onko asiakas saanut tavoittelemaltaan henkilöltä Kelan asiakaskirjeen. Näin tapahtuu esimerkissä 2.36 (r. 2). Tällaista tarkistusta voi pitää asiakaslähtöisenä toimintatapana, koska se ilmaisee neuvojan käsittelevän asiaa asiakkaan näkökulmasta ja ymmärtävän, miksi tämä haluaa puhua kyseisen henkilön kanssa. Esimerkissä 2.36 neuvoja jatkaa selittämällä asiakkaalle ensin Kelan käytänteitä (r. 6–8) ja lopuksi tarjoutuu hoitamaan asiaa (r. 8–9).

(2.36) K0317 AY

- 01 A: saako tämmönen ku Tuija Riekkonen.
- 02 N: => **onko häneltä tullu nyt joku asiakaskirje,**
- 03 (0.5)
- 04 A: ↑on joo kyllä. (.) kyllä.
- 05 (0.2)
- 06 N: => **nyt varmasti sitte työskentelee toimistossa käsittelijänä ja nyt öö**
- 07 => **toimiston puhelut ohjautuu meille tänne yhteyskeskukseen eli en, (0.2)**
- 08 => **en pysty yhdistämään mutta voin toki koittaa auttaa itse; (0.4) jos, jos**
- 09 => **tuossa asiassa voin auttaa,**
- 10 A: .hh äsken jo soittelee ja varmaa laittoivat sinne, (.) ylös sitten, – –

Myös seuraavassa esimerkissä neuvoja aloittaa samantapaisella asiakkaan näkökulman huomioivalla tarkistuksella (r. 2–3). Hän kuitenkin muotoilee vuoronsa niin, että se toimii samalla tarkistuksena siitä, koskeeko asiakkaan asia kuntoutusta eli neuvojan hoitamaa etuutta.

(2.37) K0076 KU

- 01 A: mä yritän tavottaa tällästä henkilöä ku Kati Koski.
- 02 N: => **joo ↑onko hän lähettänyt teille kuntoutusta koskevaa postia**
- 03 **tai pää[töksen?**
- 03 A: [on.
- 04 (1.5)
- 05 N: => **minä voisin nimittäin tästä varmaa iha auttaa**
- 06 => **et hoidan myös näitä kuntoutusasioita nin, (0.5)**
- 07 => **minkäläisestä ois ollu kysymys?**
- 08 (0.6)
- 09 A: .hh (.) hhh sellasesta että olen viis vuotta yrittäny saada teiltä
- 10 kuntoutusta ja edelleen päätös, (0.4) on hylkäämispäätös.

Neuvojat esittävät useimmiten väitelauseen muotoisen tarjouksen auttaa asiakasta, kuten myös esimerkin 2.37 neuvoja (r. 5: *minä voisin nimittäin tästä varmaa ihan auttaa*). Kysymyslause (esim. *voinko olla avuksi, voinko minä auttaa*) on vakiintunut tapa tarjoutua auttamaan, mutta sitä käytetään tyypillisesti tilanteissa, joissa asiakkaalta tiedustellaan, haluaako hän apua vai ei (esim. kaupassa asiakkaan katsellessa tuotteita). Asiakkaan soittaessa Kelan asiakaspalveluun tilanne on kuitenkin toinen: asiakas on valitsemassa, kenen kanssa hän haluaa, tai pikemminkin voi asiaansa hoitaa. Koska neuvojan tavoitteena on nimenomaan suosittaa asiakkaalle sitä vaihtoehtoa, että tämä hoitaisi asiansa neuvojan kanssa, neuvojen yleisesti käyttämä väitelauseen muotoinen tarjous on toimivampi ja tarkoituksenmukaisempi kuin kysymyslause.

Myös esimerkissä 2.37 neuvojan väitelauseen muotoinen tarjous (r. 5) ilmaisee selvästi, että neuvoja voi ja haluaa auttaa asiakasta. Lisäksi, esittämällä tarjouksen jatkoksi asiakkaan asiaa tiedustelevan kysymyksen (r. 7), neuvoja ohjaa keskustelua asian käsittelyn aloittamiseen. Mutta toisaalta neuvoja esittää sekä väitelauseen että kysymyksen konditionaalimuodossa (*voisin – – varmaan - auttaa*; ks. myös r. 7: *minkälaisesta ois ollu kysymys*) ja tällä tavoin muotoilee tarjouksen hyväksymisen ja vastaamisen ehdollisiksi, asiakkaan päätösvallan alaisiksi. Toimiva on myös neuvojan tapa perustella tarjousta nimenomaan asiantuntemuksellaan, kertomalla hoitavansa kuntoutusasioita (r. 6). Esimerkin 2.37 neuvojan toimintatapa – sekä hänen tarkistaessaan, mitä etuutta asia koskee, että hänen tarjoutuessaan auttamaan asiakasta – onkin paitsi asiakaslähtöinen myös tehokas.

Asiakas tavoittelee tiettyä toimistoa

Muutamassa aineistomme puhelussa (n = 5) asiakas pyytää puhelun yhdistämistä tiettyyn toimistoon tai olettaa puhelun tulleen toimistoon. Esimerkissä 2.38 neuvoja torjuu asiakkaan pyynnön toteuttamalla, ettei yhdistäminen ole mahdollista, minkä jälkeen hän tarjoutuu auttamaan (r. 8).

(2.38) 278 AY

- 01 N: Kela asiakas↑palvelu Jaana Kyrö;
 02 (0.8)
 03 A: .mt Sirkka Kotilainen Keminsalosta huomenta,
 04 N: huomenta?
 05 A: -> . hhh onko tästä numerosta nyt mahdollisuus yhdistää, (.) tonne <Kemin (.)
 06 -> toimistoon>.
 07 (0.5)
 08 N: => **ei ole mahdollista yhdistää, ↑onko minkälaine asia voinko minä auttaa?**
 09 A: .hhh h ku, (.) minä äsken soitin e tämmösessä, (0.3) <asunto> £hetkine
 10 mik(h)ä (se hh)£ asumistuessa, (0.8) ja, (.) tämmösessä – –

Yhteyskeskuksen asiakaspalvelun ohjeessa suositeltiin tällaisiin tilanteisiin seuraavanlaista vastausta: *Hoidamme tässä myös X-toimiston asiakaspalvelua. Kuinka voin palvella?* Alla olevassa esimerkissä 2.39 neuvoja pyrkiikin ehkä muotoilemaan vastauksensa suosituksen mukaiseksi. Koska asiakas ei kuitenkaan ole varma, mihin hänen puhelunsa on tullut, hänelle jää todennäköisesti epäselväksi, mihin neuvoja *tässä*-sanalla viittaa eli onko tämä Puistolän toimistossa vai jossakin muualla.

(2.39) K0067 KU

- 01 N: Kela ↑asiakaspalvelu Leena Pynnönen?
 02 (0.8)
 03 A: Sirpa Nyman tässä hei?
 04 N: hei?
 05 (0.5)
 06 A: -> .mhh tulikohan tää nyt sinne Puistolan toimistoon.
 07 (0.3)
 08 N: => **tässä hoidetaan Helsingin vakuutuspiirin kuntoutusasioita. (.) miten
 09 voin auttaa.**
 10 A: >mjoo< (0.3) mä oon tuota: vieny Puistolan toimistoon ihan postilaatikkoo
 11 eilen tyttäreni kuntoutus hakemuksen – –

Varsinkin jos asiakas ilmaisee olevansa epävarma siitä, mihin puhelu on tullut, vastauksen alussa olisi syytä vielä kerrata, mihin puhelu on tullut (esim. *Tämä tuli Kelan valtakunnalliseen asiakaspalveluun, ja hoidamme tässä myös Puistolan toimiston asioita. Miten voin auttaa?*).

Yhteenveto ja suositukset

► Kun asiakas pyytää puhelun yhdistämistä tietylle henkilölle, asian käsittelyn aloittaminen viivästyy aineistossamme usein melko pitkäänkin, ja neuvojat käyttävät monenlaisia toimintatapoja tilanteen hoitamisessa. Toimintatapojen moninaisuus ja tilanteen pitkittyminen aiheutuu siitä, että asiakkaan pyyntö luo vuorovaikutuksellisesti hankalan tilanteen, jossa neuvoja joutuu monenlaisten tehtävien ja odotusten eteen. Neuvojen käyttämistä toimintatavoista suosittelemme niitä, joita esimerkin 2.37 neuvoja käytti:

1) Kysymys *onko hän lähettänyt teille kuntoutusta koskevan kirjeen* on tapa aloittaa asian käsittely asiakkaan näkökulma huomioiden. Kysymys ilmaisee neuvojan ymmärtävän, miksi asiakas haluaa puhua tavoittelemansa henkilön kanssa. Samalla neuvoja voi varmistaa, koskeeko asiakkaan asia neuvojan hoitamaa etuutta.

2) Aloituskysymyksen jälkeen neuvoja voi suoraan tarjoutua hoitamaan asiaa ilman, että Kelan käytänteitä selitetään enempää. Suositeltavaa on esittää tarjous väitelauseen muodossa mutta ehdollisena sekä mainita tarjouksen perusteluna, että neuvoja hoitaa sen etuuden asioita, jota asiakkaan asia koskee: esimerkiksi: *minä voisin varmaankin tässä asiassa auttaa, koska hoidan myös näitä kuntoutusasioita.*

3) Lopuksi asiakkaan asiaa tiedusteleva kysymys *millaista asiaa teillä olisi* ohjaa asiakasta ottamaan puheenvuoron ja kertomaan asiastaan.

► Kun asiakas pyytää puhelun yhdistämistä tiettyyn toimistoon, hän saattaa olla myös epävarma siitä, kenen kanssa hän puhuu. Tällöin vastauksen alussa on hyvä kerrata, mihin puhelu on tullut, esimerkiksi: *Me hoidamme tässä Kelan valtakunnallisessa asiakaspalvelussa myös toimistojen / X-toimiston asioita. Kuinka voisinkin auttaa?*

3 Asiakkaan kuunteleminen ja siirtyminen asian käsittelyyn

Tervehdysten jälkeen asiakas kertoo neuvojalle soittonsa syyn, minkä jälkeen siirrytään asian käsittelyyn. Luvussa 3.1 tarkastelemme neuvojen toimintaa kuuntelijoina asiakkaan kertoessa asiastaan. Luvussa 3.2 tarkastelemme sitä, miten neuvojat vaihtavat rooliaan kuuntelijoista asian käsittelijöiksi. Keskitymme tapauksiin, joissa neuvojat aloittavat asian käsittelyn siirtymällä tietokoneelle etsiäkseen sieltä asiaa koskevia tietoja. Tapauksia, joissa neuvoja ryhtyy selvittämään asiakkaan tilannetta muulla tavoin, tarkastelemme luvussa 4.

3.1 Asiakkaan kuunteleminen

Neuvojen käytössä olleessa asiakaspalvelun ohjeessa tavoitteeksi asetettiin asiakkaan aktiivinen kuuntelu. Lisäksi todettiin, että ”kuuntelu on aktiivista, kun asiakas saa viiveettä palautetta siitä, että häntä kuunnellaan ja että hänen palvelemisensa on meille tärkeää.” Ilmaus aktiivinen kuuntelu kuvaakin hyvin sitä, millaista toimintaa kuunteleminen vuorovaikutuksessa on.

3.1.1 Aktiivinen kuunteleminen

Keskustelussa kuunteleminen ei ole vain hiljaa olemista vaan aktiivista osallistumista vuorovaikutukseen. Toisen puhetta kuunnellessaan keskustelijat esittävät erilaisia kuulolla oloa ilmaisevia vuoroja, esimerkiksi *joo-*, *niin-* tai *ahaa-*vuoroja. Tutkimuksissa on todettu, että tällaisten kuulolla oloa ja toisen puheen ymmärtämistä ilmaisevien vuorojen esittäminen ei ole sattumanvaraista, vaan vuorot ajoitetaan tarkasti keskustelukumppanin puheen rajakohtiin. Lisäksi erilaisilla vuoroilla on työnjako. Esimerkiksi *niin-*vuorolla voidaan ilmaista, että toisen puhe on tulkittu vielä selvästi keskeneräiseksi ja että kuuliija odottaa jatkoa; *niin-*vuorolla voidaan myös asettua tunnepitoisen puheen kuuntelijaksi

ja ilmaista samastumista keskustelukumppanin tilanteeseen. *Ahaa*-vuoro taas ilmaisee, että keskustelukumppanin kertoma tieto on kuulijalle uutta. *Joo*-vuorolla voidaan puolestaan ilmaista muun muassa neutraalia asennoitumista kuultuun tietoon. (Sorjonen 1999, 2001a, 2006a ja b.)

Se, että kuunteleminen on aktiivista toimintaa, tarkoittaa, että hiljaa oleminenkin on keskustelussa merkityksellinen teko. Jos asiakas asiaansa selittäessään havaitsee, että neuvoja on hiljaa eikä esitä kuulolla oloa ja ymmärtämistä ilmaisevia vuoroja, hän saattaa päätellä, että asiassa tai hänen tavassaan kertoa siitä on jotain ongelmallista: että neuvoja ei ehkä ymmärrä, mistä on kyse. Kuulolla oloa ja ymmärtämistä ilmaisevien vuorojen puuttuminen on tavallista paitsi ymmärtämisongelmien yhteydessä myös erilaisissa erimielisyys- ja ristiriitatilanteissa. Neuvojen tavoitteena on suhtautua kiihtyneeseen asiakkaaseen neutraalisti, ja asiakaspalvelun ohjeessa neuvoja kehoitettiin välttämään vastaväitteiden esittämistä ja lähtemistä mukaan asiakkaan ärtymykseen. Neutraalia asennoitumista ei kuitenkaan ilmaise vain se, että neuvoja välttää vastaväitteiden tai erimielisyyden ilmausten esittämistä. Asiakkaan ärtymykseen mukaan lähtemistä voi osoittaa myös hiljaa oleminen: siis se, että neuvoja jättää esittämättä kuulolla oloa ja ymmärtämistä ilmaisevia vuoroja.

Aineistossamme neuvojen toiminta asiakkaiden kertoessa soittonsa syytä luo lähes poikkeuksetta vaikutelman keskittyneestä kuuntelusta ja ystävällisestä asennoitumisesta asiakkaaseen. Kuulolla oloa ja ymmärtämistä ilmaisevien vuorojen esittäminen kuuluuakin niihin arjen vuorovaikutustaitoihin, joita voi pääosin suoraan soveltaa ammattilaisen ja asiakkaan välisiin keskusteluihin. Poikkeuksen muodostavat kuitenkin tilanteet, joissa asiakas soittonsa syystä kertoessaan ilmaisee tyytymättömyyttä tai ärtymystä. Seuraavaksi tarkastelemme neuvojen toimintaa asiakkaan kuuntelijoina keskittymällä yhteen asiakkaiden yleisesti käyttämään tapaan aloittaa asiansa esittely sekä neuvojen tapoihin vastata tällaiseen asiakkaan aloitukseen.

3.1.2 Kuulolla olon ilmaiseminen asiakkaan aloittaessa asiansa esittelyä

Aloittaessaan asiansa esittelyä asiakkaat esittävät usein ensimmäiseksi lyhyen, otsikkomaisen kuvauksen siitä, minkä tyyppinen heidän asiansa on. Tällainen aloitus auttaa neuvojaa suuntautumaan ja valmistautumaan siihen, mitä on tulossa, mutta se on myös asiakkaan tapa varmistaa, että puhelu on tullut oikeaan paikkaan.

Asiakkaat muotoilevat otsikkomaisia aloituksiaan monella tavalla, mutta yhteistä aloituksille on se, että niissä nimetään etuus, jota asia koskee. Nimeäminen voi olla osa asiaa taustoittavaa kuvausta kuten esimerkissä 3.1 (r. 1) ja esimerkissä 3.2 (r. 1). Nimeäminen voi myös sisältyä vuoroon, jolla

asiakas kuvaa asiansa kysymiseksi kuten esimerkissä 3.3 (r. 1) (ks. myös esimerkkejä 3.5–3.7). Osa asiakkaista aloittaa pelkästään nimeämällä etuuden kuten esimerkissä 3.4 (r.1).¹⁰

(3.1) K0343 AY

- 01 A: -> **soitan tämmösestä ku mä oon anonu asumistukea.**
 02 N: => joo-o?
 03 (.)
 04 A: ja tota laitoin paperit, hh (.) viime viikolla ja tota ö oisin nyt tiedustellu
 05 yleensä kauas niis menee niis käsittelyissä.

(3.2) K0364 AY

- 01 A: -> tuota tää mm mie tein tuossa netin kautta tän asumistukihakemuksen?
 02 N: => joo-o?
 03 (.)
 04 A: .hhh (0.3) ja siitä tuli nyt ettei voi käsitellä kun, (1.2) en oo toimittanu
 05 pyydet- (0.3) tyjä selvityksiä mutta ku ei oo mittää pyyetty.

(3.3) K0274 AY

- 01 A: -> **tosta yleisestä asumistuesta olisin (.) kysellyt;**
 02 N: => joo-o? mi[nkälaine *asumis-*]
 03 A: -> [.hhh elikkä ee mä,] (.) siis olen, (.) olen asumistuen saajana ja
 04 mä laitoin muutoksen tosta kun mul on aikasemmin mennyt tonne, (.)
 05 suoraan, (0.3) vuokranantajalle se maksu

(3.4) K0318 AY

- 01 A: -> **kuule tota asumis::: asumistukiasiaa?**
 02 N: => joo minkäslaista?
 03 (0.3)
 04 A: kuule tota mulle tuli tällänen, .hhh aa mm asumistuesta että ois lakkautettu
 05 ensimmäinen neljättä, (0.2) alkaen?

Aloittamalla otsikkomaisella puheenvuorolla asiakas jäsentää kuvaustaan ja auttaa neuvojaa suuntautumaan tulevaan. Se, että asiakkaat näissä aloituksissaan myös nimeävät etuuden, jota asia koskee, viittaa siihen, että tällainen aloitus on myös keino varmistaa puhelun tulleen oikeaan paikkaan. Näin neuvojat asiakkaiden aloituksia tulkitsevatkin, koska he eivät jää vain odottamaan, miten asiakas jatkaa. Sen sijaan he lähes poikkeuksetta vastaavat aloitukseen vuorolla, jolla he ilmaisevat olevansa valmiita kuulemaan asiasta lisää ja samalla vahvistavat, että asiakas on soittanut oikeaan numeroon.

¹⁰ Luvun 3 esimerkit alkavat kohdasta, jossa aloitusrutiinit on hoidettu ja neuvoja on juuri edellä esittänyt vastatervehdyksen.

Yleisimmin neuvojat vastaavat asiakkaan aloitukseen esittämällä niin sanotun kaksihuippuisen *joo*-vuoron. He lausuvat *joo*-sanana kaksitavuisena ja niin, että sävelkorkeus nousee jälkimmäisellä tavulla (litteraatiossa merkitty *joo-o?*; ks. esimerkkejä 3.1–3.3). Tällaiset kaksihuippuiset *joo*-vastaukset ovat yleisiä varsinkin erilaisten ammattilaisten puheessa. Niitä käytetään tyypillisesti tilanteissa, joissa asiakas kertoo ammattilaiselle rutiininomaista, mutta käsiteltävän asian hoitamisen kannalta olennaista tietoa. Kaksihuippuinen *joo*-vastaus ilmaisee asiakkaalle, että tämän kertoma kokonaisuus on rekisteröity ja ymmärretty ja että ammattilainen on valmis kuulemaan lisää. (Sorjonen 2001a.)

Neuvojan kaksihuippuisen *joo*-vuoron jälkeen asiakkaat jatkavat sujuvasti asiansa esittelemistä. Esimerkissä 3.3 neuvoja laajentaa vastaustaan esittämällä myös asiakkaan asiaa tiedustelevan kysymyksen. Asiakas kuitenkin jatkaa selitystään jo kysymyksen aikana (ks. rivejä 2 ja 3). Jos asiakkaan asiaa tiedusteleva kysymys halutaan tässä kohdassa esittää, vuoro kannattaakin muotoilla samaan tapaan kuin esimerkissä 3.4: siinä neuvoja esittää yksitavuisen, lyhyen *joo*-vastauksen ja jatkaa ilman taukoa kysymykseen (r. 3: *joo minkäslaista?*).

Huomionarvoista on, että kukaan neuvojista ei vastaa asiakkaan otsikkomaiseen aloitukseen pelkällä asiakkaan asiaa tiedustelevalla kysymyksellä. Sen sijaan he aloittavat vastauksensa *joo*-sanalla (tai muutamassa puhelussa *niin*- tai *mm*-vuorolla) ja esittävät mahdollisen asiakkaan asiaa tiedusteleva kysymyksen vasta tämän jälkeen. Edellä sanotun rekisteröintiä ja ymmärtämistä ilmaiseva *joo* täyttääkin tässä kohdassa kaksi tärkeää tehtävää: se vahvistaa asiakkaan soittaneen oikeaan numeroon ja lisäksi osoittaa asiakkaan aloituksen informatiiviseksi ja relevantiksi.

Aineistossamme on muutamia tapauksia, joissa asiakas aloittaa asiansa esittelyn otsikkomaisella kuvauksella, mutta neuvoja ei vastaa aloitukseen lainkaan tai esittää vastauksen viiveellä. Tämä aiheuttaa keskusteluun tauon, mikä viittaa siihen, että asiakas jää odottamaan neuvojalta jonkinlaista vahvistusta siitä, että tämä on valmis kuulemaan lisää. Esimerkissä 3.5 neuvojan *joo*-vastauksen viivästymisen (ks. riviä 3) saattaa aiheuttaa se, että asiakas esittää asiansa hieman takellessa (r. 1–2). Vastaus (r. 4) myös kuulostaa empivältä. Asiakas jatkaa vasta neuvojan vastauksen jälkeen (r. 6).

(3.5) K0174 SA

- 01 A: -> **mä oisin kysynyt tota mm mm sairauden aikasista matka- (0.4)**
 02 **kustannuks- korvauksista?**
 03 -> (0.4)
 04 N: => mjoo-o?
 05 (0.3)
 06 A: eli tota mm mult ol leikattu, (.) rintasyöpä eli mua hoidetaan nyt tuolla
 07 Hyksissä – –

Myös seuraavassa esimerkissä asiakas jää odottamaan neuvojan vastausta (ks. esimerkin 3.6 riviä 2) ja jatkaa vasta selvän tauon jälkeen. Neuvoja toimii tässä puhelussa toisin kuin neuvojat yleensä, mutta myös asiakas esittelee asiansa toisin kuin asiakkaat muissa luvun 3.1 esimerkeissä. Asiakas muotoilee otsikkomaisen aloituksensa tavalla, joka ilmaisee tyytymättömyyttä Kelan toimintaan (r. 1: *mä kysysin taa:s*). Sanalla *taas* hän osoittaa joutuneensa jo useaan kertaan kysymään sairauspäivärahopäätöksestään. Myös äänensävy ilmaisee ärtymystä. Se, että neuvoja jättää vastaamatta asiakkaan aloitukseen, aiheutuneekin juuri asiakkaan ilmaisemasta ärtymyksestä. Muissa puheluissa sama neuvoja toimii toisin: asiakkaan esiteltyä asiansa hän ilmaisee olevansa valmis kuulemaan lisää. Esimerkit 3.7 ja 3.8 on nauhoitettu vain hetkeä aiemmin saman neuvojan puheluista. Niissä hän vastaa asiakkaan aloitukseen kaksihuippuisella *joo*-vuorolla.

(3.6) K0212 SA

- 01 A: -> **mä kysysin taa:s nuista, (0.4) miun sairaspäivärahoista,**
 02 -> (0.9)
 03 A: ne on kohta siellä ollut neljä kuukautta käsiteltävänä että ne eikö niitä
 04 vieläkkää, (.) oo maholli[sta saaha;
 05 N: [kerrotko henkilötunnuksen nin katsotaan?

(3.7) K0200 SA

- 01 A: **oisin kysyny että, (.) nuista, (.) sairaspäivärahoista.**
 02 (.)
 03 N: => joo-o?
 04 A: ja tuota so- tai, (.) tai toi henkilötunnus on – –

(3.8) K0204 SA

- 01 A: **multa pyyettään täydennystä tommosteen sairas, (0.4)**
 02 **päiväraha~~h~~akemuksee?**
 03 N: => joo-o?
 04 A: ja mulla o ammattitauti? [.hh ja vakuutusyhtiö – –
 05 N: => [joo-o?

Esimerkin 3.6 puhelussa neuvojan toiminta – se, että hän jättää vastaamatta asiakkaan aloitukseen – ilmaisee siis epäsuorasti, että hän rekisteröi asiakkaan ärtymyksen ja reagoi siihen ja näin lähtee asiakkaan tunnetilaan mukaan. Neuvojan ärtymystä osoittaa myös se, että hän pyytää asiakkaan henkilötunnusta jo ennen kuin tämä on saanut vuoronsa loppuun (ks. rivejä 4 ja 5).

Aloittamalla asiansa otsikkomaisella kuvauksella asiakkaat hakevat neuvojalta ilmausta siitä, että tämä on valmis kuulemaan lisää ja hoitamaan asiaa. Merkityksellistä on myös se, millä tavoin neuvoja ilmaisee palveluvalmiutensa ja millaista sävyä hänen vuoronsa ilmentää. Vaikka vuoro on niin-

kin lyhyt kuin pelkkä *joo*-sana, sen lausumistapa voi ilmaista neuvojan kiireettömyyttä sekä halua ja valmiutta paneutua asiaan. Esimerkissä 3.9 neuvoja vastaa asiakkaan aloitukseen kaksihuippuisella *joo*-vuorolla (r. 2), mutta lausuu sen hyvin nopeasti (merkitty litteraatioon sisäänpäin osoittavilla nuolenkärjillä >*joo*-o<). Tämä luo kiireisen vaikutelman, mikä ehkä saa asiakkaan päättelemään, ettei neuvoja ole aikeissa asettua hoitamaan asiaa. Neuvojan vastauksen jälkeen seuraa tauko, ja asiakas tarkistaa, voiko hän hoitaa asiaa neuvojan kanssa.

(3.9) K0346 AY

- 01 A: -> **.hh kuule asumistukijuttua.**
 02 N: => >*joo*-o<?
 03 (1.0)
 04 A: -> aa voinko sulle jutella?
 05 (0.2)
 06 N: *joo* kyllä kysy vaan?
 07 (0.5)
 08 A: *joo?* .hh no tuota mhh .mt .hhh <oon tuota sairaslomalla edelleenki>
 09 ja mä täs soitin ku mulla alkoi toi sairasloma et tosta asumistuesta – –

Esimerkissä 3.10 neuvojan lyhyt *juu*-vastaus (r. 3) tuottaa samanlaisen tulkinnan. *Juu*-vuoron jälkeen asiakas on jo jatkamassa selitystään (r. 6: *ja tota:*) mutta tekeekin suunnanmuutoksen: lyhyen tauon jälkeen (r. 6) hän varmistaa, voiko hoitaa asiaansa neuvojan kanssa. Tämä suunnanmuutos osoittaa, ettei neuvojan vastaus toiminut riittävänä vahvistuksena tämän halusta ja valmiudesta hoitaa asiaa.

(3.10) K0311 AY

- 01 A: -> **niin nin, (0.6) .mth mm sain tota mm po- postitse tässä niinkö iha**
 02 **hiljattain nin nin m ää nin, (0.2) kirjeen, (.) Kelalta asumistuen**
 03 **vuositarkastuksesta?**
 04 N: => *juu?*
 05 (0.4)
 06 A: -> ja tota:, (0.3) ↑voiko teidän asian- kanssanne keskustella tästä asiasta;
 07 N: kyllä?
 08 (0.4)
 09 A: .hh ja tota, (.) mun tilanne on se niinku että, (.) mä oon saanu, (0.3)
 10 >niinku< (0.7) näihin päiviin asti niin niin tota:, (0.5) yleistä asumistukea?

Yhteenveto ja suositukset

- ▶ On tavallista, että asiakkaat aloittavat asiansa kertomisen esittämällä ensimmäiseksi lyhyen otsikkomaisen kuvauksen asiastaan. Tällainen aloitus auttaa neuvojaa suuntautumaan puheena olevaan asiaan, mutta on myös asiakkaan keino hakea neuvojalta vahvistus siihen, että hän on soittanut oikeaan numeroon ja että neuvoja on valmis kuulemaan lisää ja hoitamaan asiaa.
- ▶ Yleisimmin neuvojat vastaavat asiakkaan otsikkomaiseen aloitukseen esittämällä kaksihuippuisen *joo*-vuoron. Tällainen vastaus on toimiva ja riittävä tapa ilmaista, että asiakas on soittanut oikeaan paikkaan ja että neuvoja on valmis kuulemaan lisää ja hoitamaan asiaa. Myös vastausvuoron lausumistapa on merkityksellinen: se voi ilmaista kiireetöntä ja paneutuvaa asettumista asiakkaan kuuntelijaksi. Nopeasti lausuttu, lyhyt vastaus voi puolestaan jättää asiakkaan epävarmaksi neuvojan valmiudesta ja halusta hoitaa asiaa.
- ▶ Neuvojat vastaavat lähes poikkeuksetta asiakkaan otsikkomaisiin aloituksiin. Vain puheluissa, joissa asiakkaan aloitus ilmaisee tyytymättömyyttä ja ärtymystä, vastaus voi jäädä esittämättä. Vastaamattomuudella tai varauksellisella vastauksella neuvoja osoittaa rekisteröineensä asiakkaan tyytymättömyyden ja reagoivansa siihen. Tällainen toiminta ilmaisee herkkyyttä tunnistaa keskustelukumppanin tunnetiloja, mikä vuorovaikutuksessa on myös vahvuus. Keskustellessaan asiakkaan kanssa ammattilaisen on kuitenkin olennaista säilyttää neutraali asennoituminen. Varsinkin silloin, kun asiakkaan aloitus ilmaisee tyytymättömyyttä tai ärtymystä, on erityisen tärkeää vastata siihen neutraalilla ja ystävällisellä kuulolla oloa ilmaisevalla vuorolla.

3.2 Asian käsittelyn aloittaminen: siirtyminen tietokoneelle

Puhelun alussa neuvojat voivat ilmaista palveluhalukkuutta monenlaisin tavoin. Edellä olemme tarkastelleet sitä, miten esimerkiksi erilaiset tervehtimistavat tai ilmaukset kuulolla olosta luovat ystävällistä ilmapiiriä ja ilmaisevat halukkuutta ja valmiutta palvella asiakasta.

Sekä palveluhalukkuuden ilmaisemisen että tilanteen haltuunoton kannalta tärkeä kohta on myös hetki, jolloin asiakas on saanut asiansa kerrottua. Tällöin neuvojan rooli vaihtuu kuuntelijasta asian käsittelijäksi. Tässä vaiheessa neuvojalla myös jo on jonkinlainen käsitys asiakkaasta ja tämän asiasta. Sen vuoksi hänen on mahdollista ilmaista halukkuutta palvella juuri kyseistä asiakasta riippumatta siitä, kuinka helpolta tai hankalalta se vaikuttaa – eikä vain yleistä palveluhalukkuutta. Kerrottuaan asiansa asiakkaat myös yleensä odottavat neuvojan ottavan vastuun asian eteenpäin viemisestä.

Asiakkailla on hyvin monenlaisia asioita, ja aloittaessaan asian käsittelyn neuvojen on toimintatapaansa valitessaan huomioitava se, minkä tyyppinen asia on ja kuinka ymmärrettävästi tai yksityiskohtaisesti asiakas on osannut tai halunnut siitä kertoa. Tästä huolimatta puheluissa on kuitenkin myös toistuvia tapaustyyppisiä. Kaikista kansalaisten soittamista puheluista (n = 315) lähes puolet (n = 144) on sellaisia, joissa neuvoja asiakkaan asian kuultuaan siirtyy tietokoneelle etsiäkseen sieltä asiaa koskevia tietoja. Tässä luvussa keskitymmekin näihin puheluihin. Luvussa 3.2.1 tarkastelemme neuvojen tapoja siirtyä koneelle ja arvioimme erilaisten toimintatapojen toimivuutta ennen kaikkea tilanteen haltuunoton mutta myös palveluhalukkuuden ilmaisemisen ja asiakaslähtöisen toiminnan näkökulmasta. Luvussa 3.2.2 tarkastelemme puheluita, joissa asiakas tekee aloitteen koneelle siirtymisestä.

3.2.1 Neuvoja aloittaa asian käsittelyn siirtymällä tietokoneelle

Siirtymä kuuntelijasta asian käsittelijäksi on erityisen tärkeä sekä tilanteen haltuunoton että palveluhalukkuuden ilmaisemisen kannalta. Tilanteen haltuunottoa edistää se, että neuvoja muotoilee asian käsittelyä aloittavan puheenvuoronsa tavalla, joka osoittaa selvää roolinvaihdosta kuuntelevasta osapuolesta keskustelua ohjaavaksi osapuoleksi. On myös tärkeää, että neuvoja ilmaisee tässä kohdassa neutraalisti ja varmasti halunsa ja valmiutensa hoitaa asiaa riippumatta siitä, kuinka rutiniinomaiselta ja helpolta tai hankalalta asia vaikuttaa.

Yleisin tapa aloittaa asian käsittely on se, että neuvoja siirtyy tietokoneelle hakemaan tietoa asiasta tai asiakkaan tilanteesta (46 % aineistomme puheluista). Tämä onkin odotuksenmukaista, koska puolet asiakaspalveluun soittavista asiakkaista joko kysyy jättämänsä hakemuksen tilanteesta (28 % puheluista) tai haluaa lisätietoa Kelan lähettämästä kirjeestä (20 % puheluista) (ks. luvun 1 taulukkoa 3 *Soiton syy*). Näissä puheluissa asiakkaan asia on myös yleensä niin selvä, ettei neuvojan ennen koneelle siirtymistä tarvitse kysyä asiakkaalta lisätietoja tai tarkistaa tulkintaansa asiakkaan kertomuksesta. Myös asiakkaiden näkökulmasta näyttää olevan odotuksenmukaista ja toivottavaakin, että neuvoja siirtyy suoraan koneelle. Jos asiakas esimerkiksi kysyy jättämänsä hakemuksen tilanteesta, on tarkoituksenmukaista pyrkiä ensin vastaamaan tähän akuuttiin kysymykseen ja vasta sen jälkeen kartoittaa asiakkaan tilannetta tarkemmin, jos siihen ilmenee tarvetta. Osa aineistomme asiakkaista tekee jopa itse aloitteen koneelle siirtymisestä ennen kuin neuvoja ehtii pyytää tämän henkilötunnusta.

Henkilötunnuksen pyytäminen

Puheluissa, joissa asian käsittely aloitetaan siirtymällä koneelle, kaikki aineistomme neuvojat toimivat lähes poikkeuksetta samaan tapaan: kun asiakas on esitellyt asiansa, neuvoja pyytää häneltä henkilötunnusta ja lisäksi kertoo, mihin tunnusta tarvitaan eli mitä on seuraavaksi tekemässä. Esimerkissä 3.11 näkyy tyypillisin tapa, jolla neuvojat muotoilevat puheenvuoronsa. Ensin neuvoja ilmaisee *joo*-sanalla, että asiakkaan edellä esittämä asia on ymmärretty. Sen jälkeen hän mainitsee lyhyesti, mitä on seuraavaksi aikeissa tehdä (*katsotaan*), ja sitten pyytää asiakkaan henkilötunnusta.

(3.11) K0239 SA

- 01 A: kuule tota öö sairaspäivärahoja, (.) rupesin kysymään että? (0.3) onkohan
 02 missä vaiheessa, (.) menossa se päätös?
 03 (0.2)
 04 N: => >joo< katsotaan, (.) saanko henkilötunnuksen.
 05 (0.5)
 06 A: elikkä nolla kuusi, (.) yksi yksi, (.) seitsemä – –

Omasta tulevasta toiminnasta kertominen

Kertoessaan omasta tulevasta toiminnastaan neuvojat käyttävät passiivimuotoista ilmausta *katsotaan* tai *katsotaas* (joskus *voidaan katsoa* tai vaikkapa *tarkistellaanpa*). Tällaista muotoa käytetään tyypillisesti kuvattaessa toimintaa, jossa on mukana sekä puhuja että kuulija (esim. *lähdetään uimaan, juodaan kahvit*) (Sorjonen 2001b). Vaikka puhelinpalvelun soittanut asiakas ei olekaan konkreettisesti mukana katsomassa tietoja koneelta, neuvojien käyttämä passiivi-ilmaus on tässä tilanteessa toimiva: sen käyttäminen vahvistaa tunnetta siitä, että neuvoja ryhtyy yhdessä asiakkaan kanssa selvittämään tämän asiaa.

Joskus neuvojat käyttävät myös täydempää lausetta, jolla he tarkentavat sitä, mitä ovat katsomassa. Näin toimivat esimerkkien 3.12–3.14 neuvojat. Näissä esimerkeissä asiakkaan asiaan sisältyy jonkinlainen valitus Kelan toiminnasta, mikä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että neuvoja pyrkii täydemmällä lauseella osoittamaan selvemmin paneutumistaan asiaan.

(3.12) K0312 AY

- 01 A: yleisestä asumistuesta ettei mul o vieläkään tullu tätä päätöstä vaik mä oo,
 02 (0.3) puoltoist kuukaut odottanus sitä,

- 03 N: => joo? **katotaas mikä se tilanne on saanko henkilötunnuksesi?**
 04 (0.6)
 05 A: kuustoist, (0.5) nolla viis; – –

(3.13) K0400 AY

- 01 A: kysyisin tosta asumistuesta ku tässä oli, (0.8) laitettu tuo mhh (0.8)
 02 kuukauden tulot nii tuhat yy- yheksä< tuhat neljä euroo vaikka mulla on,
 03 (1.2) yheksäsattaakolkytkolme euroa. (0.6) ja sen vuoksi en oo saanu sitte
 04 asumistukia. mhh (0.3) nii minkähän takii se, on niin paljo nostettu sitä.
 05 (0.2)
 06 N: => **katotaas tarkemmin saanko sinu henkilötunnuksen?**
 07 (0.4)
 08 A: nolla kuusi nolla yheksän seitkytkaheksa – –

(3.14) K0033 AY

- 01 A: kuule tota mul tuli nyt tämmöne asumistukipäätös; (0.3) ja tää on nyt niinku,
 02 (0.3) kiälteine ja täs lukee tälle tota että, (.) että ei oo lähetetty noita m
 03 lisätietoi et mä oo lähettäny kyl kaikki tiedot sinne teille?
 04 N: => **no katsotaas löytyskö ne jo täältä** nin, (.) kerrotko oma
 05 henkilötunnuksen?
 06 (0.3)
 07 A: yks seittemän nolla kuus kaheksan kaks? – –

Mitä täydempi neuvojan omaan tulevaan toimintaan viittaava lause on, sitä selvemmin se osoittaa toiminnallista rajakohtaa ja neuvojan roolin vaihtumista kuuntelijasta toimintaa ohjaavaksi osapuoleksi. Pelkkä *katsotaan* on vastaus asiakkaan pyyntöön selvittää asiaa. Sen sijaan täydemmän lauseen esittäminen muuttaa neuvojan puheenvuoron luonnetta ja samalla tämän roolia: vuoro ei ole enää vain vastaus, vaan se on myös alkavaa toimintaa kuvaava ja ohjaava puheenvuoro. Tällainen tulevan toiminnan selkeä kuvaaminen myös valmistaa ja suuntaa asiakasta siihen, että tietojen etsiminen koneelta vie jonkin aikaa. Suositeltavaa olisi mainita selvästi myös se, mistä tietoja etsitään, esimerkiksi: *joo, katsotaas sitä tilannetta täältä koneelta.*

Asioiden esittämisjärjestys henkilötunnuspyynnössä

Pyytäessään asiakkaan henkilötunnusta eri neuvojat esittävät asioita myös eri järjestyksessä. Jotkut aloittavat pyytämällä henkilötunnusta. Tämä järjestys on kuitenkin ongelmallinen, koska asiakkaat usein aloittavat henkilötunnuksensa kertomisen heti pyynnön kuultuaan. Tällöin neu-

vojan selitys siitä, mihin henkilötunnusta tarvitaan, jää asiakkaan puheenvuoron alle kuten esimerkiksi 3.15 (ks. rivejä 3 ja 4).

(3.15) K0224 SA

- 01 A: hei mä tiedustelin vähän noit sairaspäivärahojen korvausmaksuti-
 02 tilannetta et mikä siel on meneillään meikäläisen osalta.
 03 N: => **kerrotko henkilötunnuksesi niin kats[otaan?**
 04 A: -> [yhdeksän nolla kaksi – –

On myös mahdollista, että neuvoja aloittaa asian käsittelyn pelkästään pyytämällä henkilötunnusta. Tätä toimintatapaa käytetään melko harvoin ja lähinnä puheluissa, joissa asiakkaan asia on rutiininomainen ja helposti hoidettava. Esimerkissä 3.16 asiakas kysyy työttömyyspäivärahan maksupäiviä ja esimerkissä 3.17 omia bruttotulojaan. Esimerkin 3.17 asiakas toteaa lisäksi olevansa samalla asialla jo toistamiseen hukattuaan aiemmin saamansa tiedot.

(3.16) K0040 AY

- 01A: oisin kysely tosta minun, (.) perus tai työttömyyspäivärahan, (.)
 02 maksupäivist että, (.) miten ne, (0.7) mikä tilanne siellä oikee on;
 03 N: => **joo? ja, (.) saanko henkilötunnuksen.**
 04 A: >joo<, yksi kahdeksan nolla neljä kuusseitsemän,

(3.17) K0284 AY

- 01 A: minä juuri kysyin hetki sitte tuohon asumis:: tuohon:: öö::
 02 asuntohakemukseen s- niitä minun bruttotuloja ja mulla sitte hävisi koko
 03 homma tuosta niin tuota saisinko uudet,
 04 (0.6)
 05 N: => **kerrotko henkilötunnuksen.**
 06 (0.4)
 07 A: yksikolme, (.) yksikaksi – –

Asiakkaille on tuttua, että heidän henkilötunnustaan kysytään tämänkaltaisissa tilanteissa. Pelkkä henkilötunnuksen pyytäminen ei aiheuta ymmärrysongelmia, vaikka neuvoja ei selittäisikään, mihin hän tunnusta tarvitsee. Se, miten neuvoja aloittaa asian käsittelyn, ilmaisee kuitenkin epäsuorasti sen, miten hän asennoituu asiaan ja tilanteeseen. Tässä keskustelun kohdassa, jossa neuvoja ottaa asian käsittelyn haltuunsa, minimaalinen toimintatapa luo vaikutelman rutiininomaisesta, liukuhihnaimaisesta toiminnasta ja ehkä myös siitä, ettei neuvojalla ole juurikaan aikaa tai halua paneutua asiakkaan asiaan. Neuvojan vuorosta puuttuu tällöin juuri se hänen omaan tulevaan toimintaansa viittaava osuus (esim. *joo, katsotaas niitä tietoja täältä koneelta*), joka ilmaisee hänen halukkuutensa selvittää asiaa ja jolla hän myös asettuu asian käsittelyä ohjaavan osapuolen rooliin.

Henkilötunnuspyynnön ajoittaminen

Merkityksellinen on myös asian käsittelyä aloittavan puheenvuoron ajoitus. Esimerkissä 3.18 asiakas kertoo asiastaan tavalla, joka ilmaisee selvää ärtymystä siitä, ettei päätöstä ole vielääkään tullut. Neuvoja aloittaa asian käsittelyn vuorolla, joka on sisällöltään neutraali, mutta sen ajoitus – vuoron aloittaminen jo asiakkaan puheen päältä – ilmaisee neuvojan lähtevän mukaan ärtymykseen¹¹. Vaikka kyse on pienestä toiminnan yksityiskohdasta, neuvojan toiminnan synnyttämä vaikutelma on erilainen kuin edellä esillä olleessa esimerkissä 3.12 (esitetty myös alla), jossa siinäkin asiakas ilmaisee ärtymystään päätöksen viivästymisestä. Esimerkissä 3.12 neuvoja kuuntelee asiakkaan vuoron loppuun sekä ilmaisee palveluhaluksensa ennen henkilötunnuksen pyytämistä.

(3.18) K0212 SA

- 01 A: mä kysysin taa:s nuista, (0.4) miun sairaspäivärahoista,
 02 (0.9)
 03 A: ne on kohta siellä ollun neljä kuukautta käsiteltävänä että ne eikö niitä
 04 vieläkkää, (.) oo maholli[sta saaha;
 05 N: => [kerrotko henkilötunnuksen nin katsotaan?
 06 (0.6)
 07 A: nolla vii:s; – –

Vrt. esimerkkiin (3.12) K0312 AY

- 01 A: yleisestä asumistuesta ettei mul o vieläkään tullu tätä päätöstä vaik mä
 02 oo, (0.3) puoltoist kuukaut odottanus sitä,
 03 N: => **joo? katotaas mikä se tilanne on saanko henkilötunnuksesi?**
 04 (0.6)
 05 A: kuustoist, (0.5) nolla viis; – –

On tärkeää, että asiakas saa rauhassa kertoa asiansa loppuun. Hämmennystä voi kuitenkin aiheuttaa myös se, että neuvoja viivyyttää asian käsittelyn aloittamista. Näin tapahtuu esimerkissä 3.19.

(3.19) K0252 SA

- 01 A: tuota tälläsellä asialla soittelen et mul on tota; (0.2) laskettu toi
 02 sairauspäiväraha? (0.2) tän kuun loppuu asti?
 03 N: nii-i[n?
 04 A: [mutta nyt onki semmone tilanne että, (0.5) mä oon tästä kuun puolesta
 05 välistä? (.) tosta kuustoista päivä, (0.3) [asti niin oon nyt sitte jo töissä.
 06 N: [nii-i?
 07 (0.4)
 08 N: => ***joo:[;]***

¹¹ Esimerkkiä on käsitelty myös edellä (ks. esimerkkiä 6).

- 09 A: -> [elikkä tota, (0.4) eli eli;
 10 (0.4)
 11 N: => *katsotaa[n*;
 12 A: -> [elikkä tohon kuun puoleen väliin niinku? (.) vielä tulis se
 13 sairauspäiväraha mut sit tältä loppukuulta ni mä oon jo; (0.4) työelämässä.
 14 N: => *joo*. kerro [henkilötunnus ni katotaan tuolta,
 15 A: [.hhh nin<
 16 A: joo. .hh kuues seittemättä kaheksanyks – –

Kun asiakas saa asiansa kerrottua, neuvoja esittää vain joo-vuoron (r. 8) ja lisäksi lausuu sen hiljaisella äänellä, venyttäen ja vasta tauon (r. 7) jälkeen. Tämän jälkeen asiakas ryhtyykin uudelleen selittämään asiaansa (r. 9 ja r. 12–13). Hän siis näyttää tulkitsevan neuvojan epäröinnin siitä johtuvaksi, ettei tämä ole vielä ymmärtänyt, mistä on kyse. Neuvoja todennäköisesti yrittää pyytää asiakkaan henkilötunnusta jo ennen kuin tämä ryhtyy kertaamaan asiaansa (ks. riviä 11), mutta hän aloittaa vuoron niin hiljaisella äänellä, ettei asiakas kiinnitä siihen huomiota.

Asiakkaan epävarmuuden ilmaukseen vastaaminen

Kertoessaan asiastaan asiakkaat useimmiten muotoilevat vuoronsa niin, ettei se ilmaise minkäänlaista epävarmuutta neuvojan halusta tai kyvystä selvittää asiaa. He esittävät suoria kysymyksiä (*kuule tota sairaspäivärahoja rupesin kysymään että onkohan missä vaiheessa menossa se päätös*; ks. esimerkkiä 3.11) tai pelkästään kuvaavat tilanteensa (*yleisestä asumistuesta ettei mul o vieläkään tullu tätä päätöstä vaik mä oo puoltoist kuukaut odottanus sitä*; ks. esimerkkiä 3.12). Aineistossa on kuitenkin myös puheluita, joissa asiakas ilmaisee epävarmuutensa siitä, voiko hän saada neuvojalta tarvitsemansa tiedon, kuten esimerkissä 3.20. Sen sijaan, että asiakas rivillä 6 esittäisi suoran kysymyksen sairauspäivärahojen tilanteesta (esim. *et missähän tilanteessa se on menossa*), hän kehystääkin kysymyksensä toisella kysymyksellä siitä, onko neuvojan mahdollista selvittää sairauspäivärahojen tilanne (*niin näätkö yhtään*).

(3.20) K0155 SA

- 01 A: tuota, (.) mulle piti olla, (.) tai pitäs olla tulossa, (.) ja pitikkii olla
 02 periaatteessa tulossa jo, (0.5) korvauksia, (0.3) sairaspäivärahasta.
 03 N: joo-o?
 04 (0.3)
 05 A: -> **niin näätkö yhtää** että missä tilanteessa se on menossa.=
 06 N: => =**joo voidaan täältä katsoa ilman muuta**; (0.6) saanko
 07 => **henkilötunnuksenne** vaikka aluksi?
 08 A: öö (.) kolme yks nolla kolme.

Erilaisia asiointitilanteita tarkastelevissa aiemmissä tutkimuksissa on havaittu, että asiakkaat joskus kehystävät kysymyksiään ja pyyntöjään tällä tavoin. Kehystys ei kuitenkaan välttämättä ilmaise asiakkaan epävarmuutta siitä, onko ammattilaisen mahdollista vastata kysymykseen tai täyttää pyyntö. Esimerkiksi kioskillä tällainen pyynnön kehystäminen ilmaisee useimmiten asiakkaan oletuksen, ettei pyynnön täyttäminen kuulu myyjän rutiininomaisiin tehtäviin (esimerkiksi asiakkaan pyytäessä myyjään tarkistamaan lottokuponkinsa: *voitko tarkistaa, onko tässä voittoja*, vrt. esim. *tää pitäis tarkistaa*; Sorjonen, Raevaara ja Lappalainen 2009). Myöskään esimerkissä 3.20 kyse ei ole näytä olevan siitä, että asiakas olisi epävarma, löytyykö tieto Kelan tietojärjestelmistä. Sen sijaan tällainen asian muotoilu tuo ilmi sen, ettei asiakas ilman muuta oleta asian selvittämisen kuuluvan neuvojan tehtäviin.

Kysymällä, onko hänen mahdollista saada tarvitsemansa tieto neuvojalta, asiakas voi ilmaista epävarmuutensa neuvojan tehtävistä ja velvollisuuksista. Tämä voi liittyä tietämättömyyteen siitä, millaisia asioita puhelinpalvelussa voi hoitaa, mutta se voi olla myös asiakkaan tapa esittää asiansa kohteliaasti ja ottaa neuvojan näkökulma huomioon. Riippumatta asiakkaan motiiveista hänen vuoronsa muotoilun huomioiminen on keino luoda ja vahvistaa ystävällistä ilmapiiriä sekä ilmaista palveluhalukkuutta. Esimerkissä 3.20 neuvoja muotoileekin oman vuoronsa vastaukseksi asiakkaan epävarmuuden ilmaukseen (r. 6: *joo voidaan täältä katsoa ilman muuta*). Vuorollaan hän hoitaa monta tärkeää tehtävää: Hän osoittaa huomioineensa asiakkaan epävarmuuden ja ilmaisee selvästi halukkuutensa ja valmiutensa auttaa tätä. Vuorollaan hän myös asettuu asian käsittelyä ohjaavan osapuolen rooliin sekä valmistaa asiakasta tulevaan toimintaan: siihen, että on aikeissa etsiä asiakkaan tarvitsemia tietoja koneelta.

Useimmiten aineistomme neuvojat eivät kuitenkaan näytä huomaavan asiakkaan epävarmuuden (tai kohteliaisuuden) ilmausta. Esimerkissä 3.21 neuvoja aloittaa asian käsittelyn tavalla, joka kyllä kertoo asiakkaalle epäsuorasti, että tämä voi saada tarvitsemansa tiedon, mutta vuorossa ei ole suoraa vastausta asiakkaan kysymykseen (r. 5). Esimerkissä 3.22 neuvoja puolestaan viittaa tulevaan toimintaansa tavalla (r. 5: *no tarkistellaanpa*), joka jättää epävarmaksi myös sen, onko tämän kaipaama tieto Kelan tietojärjestelmässä vai ei.

(3.21) K0320 AY

01 A: mä teen tämmöst asumistukee (.) hakemusta ja mun tarttis tähän saara ku mä
 02 olen, (.) työttömyyspäivärahalla ni mikä se mun työttömyyspäiväraha on
 03 -> **nii >voiks mä saada sen näi<**.
 04 (0.5)

- 05 N: => **katota[as se, (.) määrä tuolta eli kerrotko henkilötunnuksesi,**
 06 A: [mut mä<
 07 A: e< nolla yhdeäksän nolla kaks viis viis? – –

(3.22) K0142 SA

- 01 A: mä oisin kysyny sulta semmosta ku mulle tulee perjantaina tämä viiko
 02 perjantaina tulee maksuun tota ni, (0.4) teiltä tota ni, (.) sairauspäiväraha,
 03 N: m[m-m?
 04 A: -> [et onks se se, (.) **tiäksä yhtään** mikä se summa on mikä tulee.=
 05 N: => **=no tarkistellaanpa nin, (.) kerrotko henkilötunnuksesi,**
 06 A: kuustoist nolla kaksi, – –

Kummassakin tilanteessa neuvojan olisi mahdollista huomioida asiakkaan epävarmuus ja aloittaa vuoronsa vastaamalla tämän kysymykseen. Hän voisi ilmaista selvästi halukkuutensa ja valmiutensa katsoa koneelta asiakkaan kaipaaman tiedon samaan tapaan kuin neuvoja esimerkissä 3.20 (esim. *Joo, ilman muuta voin katsoa sen määrän tuolta koneelta. Kerrotko henkilötunnuksen*).

Asiansa esittelyn lopuksi asiakkaat voivat ilmaista epävarmuuttaan myös siitä, onko heidän asiansa aiheellinen. Aineistossa asiakkaat esittävät tällaisia epävarmuuden ilmauksia silloin, kun he ovat soittaneet asiakaspalveluun oma-aloitteisesti ilmoittaakseen jostakin olosuhteissaan tapahtuvasta tai tapahtuneesta muutoksesta, jonka vuoksi he eivät enää ole oikeutettuja saamaan Kelan etuutta. Tällaisissa tapauksissa asiakkaat usein ilmaisevat epävarmuutensa siitä, onko ilmoituksen tekeminen tarpeen ja ovatko he siis toimineet oikein.

(3.23) K0246 SA

- 01 A: totaa mul on tämmönen tilanne, (0.3) mä oon, (.) saanu päivärahaa, (.)
 02 -> sairaspäivärahaa, (1.0) öö (.) ja nyt mä oisin menossa töihin ni mun
 03 -> **varmaan pitää ilmottaa että se, (.) katkeaa oi- oikeeseen aikaan, (.) se,**
 04 (0.3)
 05 N: => **joo katsotaan. saanko, (.) henkilötunnuksen ni, (0.3) [(lähetää -)**
 06 A: [yksviisykstoista – –

Tällaiset epävarmuuden ilmaukset jäävät neuvojilta poikkeuksetta huomaamatta, kuten myös esimerkissä 3.23. Niiden huomioiminen ja niihin vastaaminen tarjoaisi kuitenkin mahdollisuuden rohkaista asiakkaita aktiivisuuteen ja asioiden omatoimiseen hoitamiseen – ja myös mahdollisuuden luoda keskusteluun ystävällistä, asiakkaan näkökulman huomioivaa ilmapiiriä (esim. *Joo, oikein hyvä että ilmoititte. Katsotaan noita teidän tietojanne vielä tarkemmin koneelta. Saanko henkilötunnuksen*).

3.2.2 Asiakas tekee aloitteen tietokoneelle siirtymisestä

Aineistossamme on jonkin verran tapauksia (n = 24), joissa asiakas tekee aloitteen koneelle siirtymisestä. Asiakas voi ehdottaa henkilötunnuksen tai yleisemmin tietojensa antamista (*jos mä annan henkilötunnuksen; annanko mä henkilötunnuksen*), tai hän voi myös suoraan kertoa henkilötunnuksensa. Syynä aloitteellisuuteen voi olla halu nopeuttaa asian käsittelyä maksullisessa palvelussa. Useimmissa tapauksissa asiakkaan toimintaan näyttää kuitenkin vaikuttavan lähinnä se, että hän on oppinut puhelinasioinnin rutiinin: sen, että neuvojat puhelun alussa usein kysyvät asiakkaan henkilötunnusta. Aloitteellisten asiakkaiden määrä todennäköisesti myös lisääntyy, kun heille kertyy kokemusta Kelan puhelinpalveluun soittamisesta.

Se, että asiakas lähtee itse ohjaamaan asian käsittelyä, on tilanteen haltuunoton kannalta ongelmallista. Erityisen hankalia ovat tilanteet, joissa asiakas ei ennen henkilötunnuksensa ilmoittamista kerro asiaansa tai vain nimeää etuuden, jota asia koskee. Ennen näiden tapausten käsittelyä tarkastelemme kuitenkin muutamaa puhelua, joissa asiakas kertoo asiansa ennen kuin tekee aloitteen koneelle siirtymisestä.

Asiakas kertoo asiansa ennen kuin tekee aloitteen koneelle siirtymisestä

Osa asiakkaista tekee aloitteen tietojensa antamisesta kysymysmuotoisella vuorolla. Tällaisissa tapauksissa neuvojalle tarjoutuu tilaisuus ottaa tilanne haltuun vastauksensa muotoilulla. Esimerkissä 3.24 asiakas esittää kysymysmuotoisen ehdotuksen (r. 8: *annanko mä jotai tiatoja sulle*), ja neuvoja hyväksyy ehdotuksen vastaukseksi muotoilulla vuorolla (r. 10: *joo, kerro vaa*). Esittämällä pelkän vastauksen neuvoja hyväksyy asiakkaan roolin toimintaa ohjaavana osapuolena sen sijaan, että siirtyisi itse tähän rooliin.

(3.24) K0021 AY

- 01 A: elikkä, mulla koskee eläkkeensaajan asumistukee.
 02 N: joo-o?
 03 (0.4)
 04 A: ja mul on siihen päälle ku mä ilmotin syksyllä että ku mul oli osa-aikatyä
 05 siihen päälle ku siin saa [tehdä? ni mä sain nytte noi sitte mul pääty se ni.
 06 N: [*just just*,
 07 A: mä sain noi, (0.3) liput ja laput sieltä tilitoimistosta; ja mulle tuli teiltä kirje
 08 -> et mun pitäs, (0.5) >**et annanko**< **mä jotai tiatoja sulle et sä näät koneelta**
 09 -> **tai;** (.) [**jo-**
 10 N: => [**joo, kerro vaa?**

- 11 (0.6)
 12 A: elikkä N_iemi M_ika; .hh K_auko. .hh k_akstoist, kymmene, k_uus – –

Esimerkissä 3.25 neuvoja esittää vastaavassa tilanteessa täydemmän vuoron (r. 6). Vastattuaan asiakkaan ehdotukseen (*kerro vaan*) hän jatkaa viittaamalla siihen, mitä seuraavaksi tekee ja mitä asian käsittelyssä seuraavaksi tapahtuu (*nii pääsen katsoo tarkemmi*).

(3.25) K0378 AY

- 01 A: tota, (.) ihan sellasesta, (0.5) oisin soitellu kun tuo asumis- (0.3) t_uen ee
 02 sellanen niinku v_uositarkistusasiasta,
 03 N: mm-m? (.) kyllä?
 04 (0.6)
 05 A: -> **että totaa, annanks mä ton mun henkilötunnuksen niinku et,**
 06 N: => **kerro vaan nii pääsen katsoo tarkemmi?**
 07 A: okei (.) yheksäntoist k_akstoista? – –

Edellisessä alaluvussa käsitelimme sitä, miten neuvojan kannattaa henkilötunnusta pyytäessään muotoilla puheenvuoronsa niin, että se osoittaa mahdollisimman selvästi toiminnallisen rajakohdan ja neuvojan siirtymisen toimintaa ohjaavaksi osapuoleksi (esim. *Joo, katsotaan sitä tilannetta täältä koneelta. Saanko henkilötunnuksen*). Vastaavasti myös tässä tilanteessa, asiakkaan ehdottaessa tietokoneelle siirtymistä, neuvojan täydempi vuoro toimii merkkinä toiminnallisesta rajakohdasta sekä asettautumisesta toimintaa ohjaavan osapuolen rooliin. Mitä täydempi vuoro on, sitä selvemmin se muuttaa neuvojan roolia. Esimerkin 3.25 tapauksessa tilanteen haltuunottoa vahvistaisi vielä jälkimmäisen lauseen täydentäminen (esim. *Kerro vaan, niin pääsen katsomaan niitä sinun tietojasi tuolta koneelta*).

Vaikuttaa siltä, että osa asiakkaista ehdottaa koneelle siirtymistä sen vuoksi, että heillä on vaikeuksia selittää asiaansa. Esimerkissä 3.24 asiakas jätti kesken lauseen, jolla hän oli kuvaamassa Kelalta saamansa kirjeen sisältöä (r. 7–8). Ilmeisesti hän päätyi siihen, että on yksinkertaisempaa, jos neuvoja selvittää itse kirjeen sisällön koneelta. Myös esimerkin 3.25 asiakkaalla oli vaikeuksia kuvata neuvojalle asiaansa (ks. rivejä 1–2), ja ehdotus koneelle siirtymisestä voi olla keino välttää tarkemman kuvauksen esittäminen.

Monien asiakkaiden aloitteellisuus näyttää kuitenkin perustuvan siihen, että he ovat oppineet, miten neuvojilla on tapana toimia. Esimerkin 3.26 asiakas on jättänyt sairauspäiväraahakemuksen ja haluaa tietää, missä vaiheessa sen käsittely on. Juuri tällaisissa asioissa neuvoja lähes poikkeuksetta aloittaa asian käsittelyn siirtymällä koneelle, ja useimmiten hän myös hoitaa siirtymän nopeasti ja rutiininomaisesti (ks. mm. esimerkkiä 3.11). Tapa, jolla asiakas toimii, osoittaa hänen oppineen tämän.

(3.26) K0215 SA

- 01 A: -> oisin totaa sairas:päivärahan, (.) aa hakemusta? (.) tiedustellu et mis vaihees,
 02 N: joo-o? [.hh
 03 A: -> [toi käsittely on menos[sa nin yksi kuusi .hh nolla yhdeksän
 04 N: [joo,
 05 seitsemän seitsemän,
 06 N: ni[i-i?
 07 A: [kaksi kolme kahdeksan viisi?
 08 N: => **kiitos?**
 09 (1.0)
 10 N: Jarkko Juhani Kumpulainen?

Kun asiakas on ilmaissut asiansa (r. 1) ja neuvoja esittänyt asian ymmärtämistä ja palveluvalmiutta osoittavan kaksihuippuisen *joo*-vuoron (r. 2), asiakas nopeuttaa puhettaan ja siirtyy asiansa kuvaamisesta suoraan henkilötunnuksen ilmoittamiseen (r. 3: – – *käsittely on menossa nin yksi kuusi* – –). Siirtymä kuulostaa hyvin sujuvalta ja rutiininomaiselta.

Tässä tapauksessa neuvoja kyllä yrittää saada puheenvuoron, ennen kuin asiakas ilmoittaa henkilötunnuksensa. Neuvojan ensimmäistä *joo*-vastausta seuraava sisäänhengitys (r. 2) sekä tapa, jolla toinen *joo* (r. 4) on lausuttu, osoittavat hänen olevan aikeissa jatkaa puhettaan, mutta asiakas ei anna tähän mahdollisuutta. Hetkeä myöhemmin, asiakkaan kerrottua henkilötunnuksensa, neuvojalle kuitenkin tarjoutuu tilaisuus vaihtaa rooliaan ja ottaa tilanne haltuun. Kohdassa, jossa neuvoja esittää pelkän kiitoksen (r. 8), hän olisi voinut jatkaa vuoroaan todeten, mitä asian käsittelyssä seuraavaksi tapahtuu (esim. *Kiitos. Katson täältä koneelta, mikä se teidän hakemuksenne tilanne on*), sekä tällä tavoin asettua toimintaa ohjaavan osapuolen rooliin.

Varsinkin sellaisissa tapauksissa, joissa asiakkaan asia on yksinkertainen, neuvojan tapa reagoida asiakkaan aloitteellisuuteen vaikuttaa osapuolten rooleihin. Jos neuvoja esittää vain vastauksia asiakkaan aloitteellisiin vuoroihin (*kerro vaan; kiitos*), hän osoittaa toiminnallaan hyväksyvänsä asiakkaan roolin toimintaa ohjaavana osapuolena sen sijaan, että asettuisi itse tähän rooliin.

Asiakas ei kerro asiaansa ennen kuin tekee aloitteen koneelle siirtymisestä

Asiakkaan tehdessä aloitteen koneelle siirtymisestä neuvojan toiminnalla voi olla myös hyvin konkreettisia tilanteen hallintaan liittyviä seurauksia, ei vain osapuolten rooleihin liittyviä. Erityisen hankalia näyttävät olevan sellaiset puhelut, joissa asiakas ei ennen henkilötunnuksen ilmoittamista kerro asiaansa tai esittää siitä vain hyvin yleisen otsikkomaisen kuvauksen. Jos asian käsittely tällaisissa

puheluissa pääsee alkamaan asiakkaan ohjauksessa, hän usein ikään kuin hyppää asioiden edelle: hän pysyy aloitteellisessa roolissaan odottamatta neuvojan ohjausta siitä, missä vaiheessa ja millaista tietoa seuraavaksi tarvitaan, ja jatkaa asiansa selittämistä ottamatta huomioon, missä vaiheessa neuvoja on omassa toiminnassaan. Tällöin neuvoja ei saa tarvitsemaansa tietoa tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä ja joutuu usein palaamaan asian käsittelyssä taaksepäin. Esimerkissä 3.27 asiakas vain nimeää puhelun alussa etuuden, josta hänellä on kysyttävää (r. 1), minkä jälkeen hän tekee aloitteen koneelle siirtymisestä ilmoittamalla henkilötunnuksensa (r. 4).

(3.27) K0200 SA

- 01 A: oisin kysynyt että, (.) noista, (.) sairaspäivärahoista.
 02 N: joo-o?
 03 (0.4)
 04 A: -> ja tota, (.) **so- tai, (.) toi toi h[enkilötunnus,]**
 05 N: [henkilötunnus] joo-o?
 06 A: kaksi kolme, nolla kaksi, viis viis,
 07 N: mm[-m?
 08 A: [ka_{ks} kolme, ku_{us} kaheksan.
 09 N: => **kiitos?**
 10 (1.6)
 11 N: Jan Emil Sjöman,
 12 (0.3)
 13 A: kyllä?
 14 N: joo-o?
 15 (1.4)
 16 N: => ja tuo:t[a:,,
 17 A: -> [ja, (.) **toi, (0.3) toi beelausunto oli, (0.5) myöhässä.**
 18 N: ni-i.
 19 A: -> nin tuota e- (0.3) se oli, (.) sairaslomaa eh- (.) tai toinen (0.3) tammikuuta
 20 -> niin tuonne, (0.3) toinen ma_liskuuta muistaakseni.
 21 N: => **joo-o? (.) katotaanpa, (.) elikkä täällä on tuo aikasempi päätös ollu**
 22 **tuonne joulukuun loppuun,**
 23 (0.9)
 24 A: *joo*.
 25 (.)
 26 N: ja siinä on <sitten:>, (.) katotaan mitä siinä on siitä jatkosta. (0.8) mainittu
 27 elikkä, jos haluatte edelleen hakea päivärahaa nin on sitten bee, (.)
 28 lää_kärinlausuntoa pydytty hoitavalta lää_käriltä?
 29 A: juu ja se on toimitettu; oliks se , (0.5) tammikuun, - -

Saatuun henkilötunnuksen neuvoja ryhtyy etsimään asiakkaan tietoja koneelta (r. 9-). Kun hän asiakkaan tunnistuksen tehtyään on aloittamassa puheenvuoroa (r. 16: *ja tuota*), asiakas ilmeisesti

tulkitsee sen merkiksi siitä, että tiedot ovat löytyneet. Hän ei kerro asiansa taustaa vaan jatkaa asian selittämistä ikään kuin keskeltä (r.17: *ja toi beelausunto oli myöhässä*). Neuvoja joutuukin palaamaan asian käsittelyssä taaksepäin ensin asiakkaan aikaisempaan sairauspäivärahapäätökseen ja sitten vireillä olevaan jatkohakemukseen (r. 21–28). Tässä vaiheessa neuvoja myös ilmaisee asiakkaalle selvästi, missä vaiheessa hän on omassa toiminnassaan eli mitä tietoja hän parhaillaan näkee koneelta (r. 21: *katotaanpa. elikkä täällä on tuo aikasempi päätös*; r. 26: *katotaan mitä siinä on siitä jatkosta. (0.8) mainittu*).

Tämänkaltaista epätahtisuutta syntyy siis usein sellaisissa puheluissa, joissa koneelle siirrytään asiakkaan aloitteesta ja joissa tämä ei ennen henkilötunnuksensa tarjoamista ole kertonut asiaansa tai on vain nimennyt etuuden, jota asia koskee. Kun neuvoja on siirtynyt koneelle, asiakkaat eivät tiedä, mitä tämä näkee tietokoneen ruudulta ja millaisen taustatiedon pohjalta heidän siis tulisi selittää asiaansa neuvojalle. Tämä johtaa siihen, että asiakkaat kertovat asiastaan vain palasia eivätkä etene taustoista uusimpiin tietoihin vaan usein päinvastoin. He myös esittävät vaikeasti tulkittavia viittauksia (ks. mm. esimerkkiä 3.28, r 15–16: *tää viime ne mikä sinne on tullu*). Tällaisia tilanteita olisi mahdollista ehkäistä siten, että neuvoja heti henkilötunnuksen saatuaan pyytää asiakasta ensin itse kertomaan asiastaan tarkemmin.

Seuraavassa puhelussa asiakas tarjoaa heti puhelun alussa neuvojalle henkilötunnustaan kertomatta, millaista asiaa hänellä on (r. 4). Henkilötunnuksen saatuaan neuvoja yrittääkin saada asiakasta kertomaan asiastaan tarkemmin (r. 13). Hän kuitenkin muotoilee tiedustelunsa tavalla, joka ilmaisee hänen olettavan, että asia koskee sairauspäivärahaa. Oletus pohjaa joko siihen, että puhelu on tullut tämän etuuden numeroon, tai siihen, että neuvoja on jo tässä vaiheessa ehtinyt nähdä koneelta asiakkaan saavan sairauspäivärahaa. Asiakas näyttääkin tulkitsevan kysymyksen muotoilun niin, että hänen tietonsa ovat jo neuvojan nähtävillä. Tätä tulkintaa vahvistaa ehkä myös se, että neuvoja ei esitä kysymystään heti henkilötunnuksesta kiitettyään vaan vasta tauon jälkeen (ks. riviä 12). Asiakas aloittaa asiansa selittämisen ikään kuin neuvoja olisi jo ehtinyt selvittää hänen tilanteensa ja muun muassa esittää viittauksen (r. 15–16: *tää viime ne mikä sinne on tullu*), jonka tulkinta edellyttää kuulijalta taustatietoa puheena olevasta asiasta.

(3.28) K0190 SA

- 01 A: no: täällä puhuu Liisa Kallio päivää?
 02 N: päivää?
 03 (0.3)
 04 A: -> .mhh sanonko ensin henkilötunnuksen;
 05 N: => joo kertokaa vaan?
 06 A: nollakuusi nollayks viisikaksi?

- 07 (0.7)
 08 N: joo-o?
 09 A: tuhatviisisataa.
 10 (0.8)
 11 N: => joo kiitos.
 12 (1.6)
 13 N: => **elikkä oisko tässä, (0.4) <sairauspäivärahasta> sitten kyse?**
 14 (0.4)
 15 A: joo-o? .hh hh (0.6) tai elikkä siitä et se ei varmaan näy vielä tää, (0.2)
 16 viimene mikä sinne on tullu ku se on vast, (0.3) <vasta hiljan>, (0.7) et
 17 mut on nyt leikattu?
 18 N: joo-o?
 19 (0.3)
 20 A: ja mul on y- yhdeksästoista, (1.3) nel- >hetki< nji yhdeksästoista neljättä
 21 on sairasloman pituus.¹²
 22 (0.3)
 23 N: sinne asti kirjoitettu;
 24 A: joo.
 25 N: täällä viimesin mm, (1.8) beelausunto mikä meille on tullu on, (0.3)
 26 joulukuussa kahdeskymmentoinen päivä?
 27 (1.0)
 28 A: mjoo? mjoo. (0.5) mut et se on, todennäkösest tänää laitettu; (0.6) et se ei
 29 näy siellä kyllä vielä, (0.4) vielä? (0.3) ja mullaha loppuu se päiväraha, (1.4)
 30 kolmaskymmenes neljättä, (0.3) koska sitten on menny se vuosi?
 31 N: mjoo-o?
 32 (0.6)
 33 A: niin nyt mä oisin tästä jatkotoimenpiteestä sitte halunnu tietää koska
 34 todennäkösesti tää sairasloma jatkuu täst näin nyt vielä

Asiakkaan selittäessä asiaansa neuvoja todennäköisesti jatkaa tietojen etsimistä koneelta. Kokemuksensa ja löytämiensä tietojen perusteella hän pystyykin hahmottamaan asiakkaan tilanteen, ja asiakaskin pääsee lopulta varsinaiseen asiaansa (r. 33–34). Tapa, jolla asiakas yrittää selittää asiaansa, kuitenkin kertoo, että tilanne on hänelle hämmentävä. Tilanteen hallintaa auttaisikin se, että neuvoja esittäisi asiakkaan asiaa tiedustelevan kysymyksensä tavalla, joka selvästi ilmaisee, ettei hän vielä näe koneen tietoja. Tällöin tärkeää on sekä kysymyksen muotoilu että sen ajoitus, eli kysymyksen esittäminen välittömästi henkilötunnuksen saamisen jälkeen, esimerkiksi: *Kiitos. Minkälaista asiaa teillä olisi?* (tai jos asiakas on esittänyt otsikkomaisen aloituksen kuten esimerkissä 3.27: *Kiitos. Minkälaista kysyttävää teillä on sairauspäivärahasta*).

¹² Puhelu on nauhoitettu 16.2.

Vaikka neuvoille yleensä tarjoutuu tilaisuus ottaa tilanne haltuun viimeistään silloin, kun asiakas on kertonut henkilötunnuksensa, jotkut asiakkaat voivat kiirehtiä tämänkin kohdan yli. Esimerkissä 3.29 neuvoja yrittää tiedustella tarkemmin asiakkaan asiaa jo heti tämän aloitusvuoron jälkeen (r. 2). Asiakas kuitenkin vastaa kysymykseen vain ilmoittamalla henkilötunnuksensa (r. 3). Lisäksi, kun neuvoja on vasta kirjaamassa henkilötunnusta, asiakas jatkaa asiansa esittelyä (ks. rivejä 12 ja 13).

(3.29) K0375 AY

- 01 A: kuule soittelen asumistukiasiasta mä,
 02 N: mm-m? >minkäslaista<?
 03 A: -> **viisi kaksikymmentä yksi yksi;**
 04 N: mm-m?
 05 (0.5)
 06 A: viisi yhdeksän?
 07 (0.3)
 08 N: joo-o?
 09 (0.5)
 10 A: viiva viis kolme neljä hoo.
 11 (1.5)
 12 N: => *ho[o*
 13 A: -> **[ja nyt tulee että asumistukenne on lakkautettu. (0.5) ku eihän siin**
 14 **oo viel toim- (.) postituspäiväkkään et sehä o ensimmäinen neljättä.¹³**
 15 (1.3)
 16 N: joo ne lakkautusajot menee aina, (1.2) edellisen kuun puolella?
 17 (0.8)
 18 A: no on mulla tossa [k(h)irj(h)e minkä mä oon teille tänään sinne tuomassa.
 19 N: [mut,
 20 (0.7)
 21 N: => joo. (0.2) ↑sit voidaan kyllä tehdä< (0.5) **minkäslainen päätös sulla siellä**
 22 **oli; <lakkautus> mistäs syystä se oli lakkautettu sitten?**
 23 (0.4)
 24 A: eiku ei oo toimitettu la- (0.2) papereita.
 25 (4.0)
 26 A: ni ni nin, (.) koska ette ole toimittaneet [asumistuen vuosi-
 27 N: [(-)<
 28 N: ↑joo:,
 29 A: ni.
 30 N: eli nää on, (.) nää on menny tossa alku- (.) alkuviikolla ku tänää on menny
 31 toi huhtikuun, (0.9) lähteny tonne pankeille ne tiedot nin sen takia se aina
 32 tulee näin aikaisin? .hh ↑mutta tää kyllä korjautuu kunhan toimitat vaan nyt
 33 mahdollisimman pian.

¹³ Puhelu on nauhoitettu 27.3.

Tämäkään asiakas ei kerro asiansa taustaa vaan jatkaa asiansa kuvaamista keskeltä, ikään kuin neuvoja heti henkilötunnuksen saatuaan voisi nähdä, mikä tilanne on (ks. rivejä 13–14). Asiakas ei esimerkiksi millään tavoin selvennä, minkä asiapaperin postituspäivään hän viittaa (*kun eihän siin oo viel postituspäiväkään*; vrt. riviin 26). Kokemuksensa ja asiantuntemuksensa perusteella neuvoja kuitenkin pystyy suurin piirtein päättelemään, mistä asiakas puhuu, ja hän ryhtyy käsittelemään asiaa tältä pohjalta (ks. riviä 16). Neuvoja on jo siirtymässä asian ratkaisuun ja toimintaohjeisiin (r. 21), kun hän huomaa, ettei ole vielä kuullut, millaisen päätöksen asiakas on saanut ja mistä syystä asumistuki on lakkautettu. Neuvoja palaakin asian käsittelyssä taaksepäin ja pyytää asiakasta kertomaan asiastaan tarkemmin (r. 21–22: *minkäslainen päätös sulla siellä oli; <lakkautus> mistäs syystä se oli lakkautettu sitten?*). Hän esittää kysymyksen, jonka olisi voinut kysyä jo rivin 15 tauon aikana.

Se, että neuvoja ei ota tilannetta haltuunsa aikaisemmin vaan antaa asiakkaan ohjata toiminnan etenemistä, aiheutuu mitä todennäköisimmin siitä, että hän on keskittynyt etsimään asiakkaan tietoja koneelta. Rivin 25 pitkä tauko viittaa siihen, että vielä tässäkin vaiheessa neuvoja etsii tietoja koneelta, samalla kun asiakas etsii neuvojan kysymää tietoa saamastaan Kelan kirjeestä. Vasta asiakkaan lukiessa päätöstä ääneen (r. 26), neuvoja näyttää löytäneen saman tiedon koneelta; tätä osoittaa asiakkaan puheen kanssa päällekkäin aloitettu vuoro (r. 27), *joo*-sanana lausumistapa (r. 28) sekä se, että seuraavassa vuorossaan (r. 30) neuvoja käyttää *nämä*-sanaa (*nää on menny*), jolla yleensä viitataan omassa havaintopiirissä oleviin asioihin. Koska keskittyminen tietojen etsimiseen koneelta selvästi ja ymmärrettävästi hankaloittaa tilanteen hallintaa, tilanteen haltuunotto ja selvä roolinvaihdos kannattaakin aina tehdä jo ennen kuin asiakkaan tietoja lähdetään etsimään koneelta.

Asiakas tekee aloitteen koneelle siirtymisestä, vaikka sen tietoja ei tarvita

Asiakkaan asian tiedusteleminen heti henkilötunnuksen saamisen jälkeen on tärkeää myös siksi, että asiakkaat eivät välttämättä tiedä, millaisten asioiden käsittelyssä koneen tietoja tarvitaan. He saattavat tarjota henkilötunnuksensa silloinkin, kun heillä on jokin yleinen etuutta tai sen hakemista koskeva kysymys. Omaksuessaan puhelinneuvonnan toimintatapoja asiakkaat eivät siis välttämättä tiedosta näiden toimintatapojen syitä ja yksityiskohtia. Esimerkissä 3.30 asiakas aloittaa ilmoittamalla henkilötunnuksensa ja vasta sen jälkeen esittelee asiansa. Hän haluaa selvittää, onko hänen mahdollista hakea korvausta sairaudenhoidon kuluista, eikä mitään hänen tietojaan ole puhelun aikana tarvetta etsiä koneelta. Asiakkaan toiminta kertookin siitä, että hän olettaa henkilötunnuksen kertomisen kuuluvan puhelun rutiineihin riippumatta asiasta.

(3.30) K0228 SA

- 01 A: no tää on Pirkko Mäkkyinen, (0.4) Lieksasta? (.) Repolantieltä, (0.5) päivää,
 02 N: päivää?
 03 (0.6)
 04 A: -> **ja, henkilötunnukseni on kaheksastoista nolla viisi,**
 05 N: mm-[m?
 06 A: [neljä neljä,
 07 N: joo?
 08 A: sata? (.) daniel.
 09 (0.6)
 10 N: kiitos?
 11 (0.9)
 12 N: joo-o?
 13 A: .hh ja mä kysyn tälläsestä asiasta, (1.0) ja, kun, mä en ollu tästä tietoinen, --

Yhteenvedo ja suositukset

► Kun asiakas on kertonut asiansa, neuvojan rooli vaihtuu kuuntelijasta asian käsittelijäksi. Tämä siirtymäkohta ja roolinvaihdos on tärkeä sekä tilanteen haltuunoton että palveluhalukkuuden ilmaisemisen kannalta. Tilanteen haltuunottoa edistää se, että neuvoja muotoilee asian käsittelyä aloittavan puheenvuoronsa tavalla, joka ilmaisee selvää roolinvaihdosta kuuntelevasta osapuolesta keskustelua ohjaavaksi osapuoleksi. On myös tärkeää, että neuvoja ilmaisee tässä kohdassa neutraalisti ja varmasti halunsa ja valmiutensa hoitaa asiaa riippumatta siitä, kuinka rutiininomaiselta tai vaihtoehtoisesti hankalalta asia vaikuttaa.

► Aineistomme puheluista lähes puolet on sellaisia, joissa neuvoja asiakkaan asian kuultuaan siirtyy tietokoneelle etsiäkseen sieltä asiaa koskevia tietoja. Tämän siirtymän neuvot hoitavat lähes poikkeuksetta samaan tapaan: kun asiakas on kertonut asiansa, neuvoja viittaa passiivimuotoisella ilmauksella siihen, mitä on seuraavaksi tekemässä (*joo, katsotaan*), sekä pyytää asiakkaan henkilötunnusta (*saanko henkilötunnuksen*).

1) **Vuoron muotoilu:** Vaikka passiivimuotoisia ilmauksia (*katsotaan, tehdään* ym.) käytetään tyyppillisesti viitattaessa puhujan ja kuulijan yhteiseen toimintaan, asiakaspalvelun puheluissa passiivimuotoinen ilmaus toimii hyvin: se vahvistaa tunnetta siitä, että neuvoja ryhtyy yhdessä asiakkaan kanssa selvittämään tämän asiaa. Sen sijaan ilmauksen minimaalisuus (useimmiten pelkkä *katsotaan*) tekee vuorosta vastausmaisesta ja jättää neuvojan asiakkaan toimintaan reagoivan osapuolen rooliin. Suositeltavaa onkin esittää tässä kohdassa täydempi lause, jossa ilmaistaan myös, mitä kat-

sotaan ja mistä. Täydempi ilmaus muuttaa neuvojan vuoron luonnetta vastauksesta aloitteelliseksi vuoroksi, merkitsee toiminnallista rajakohtaa sekä asettaa neuvojan selvemmin alkavaa toimintaa ohjaavan osapuolen rooliin. Alkavan toiminnan selkeä kuvaaminen myös valmistaa ja suuntaa asiakasta siihen, että tietojen etsiminen koneelta vie jonkin aikaa (esimerkiksi: *Joo, katsotaan sitä tilannetta täältä koneelta. Saanko henkilötunnuksen*).

2) Asioiden esittämisjärjestys: Neuvojen toiminnassa on vaihtelua siinä, missä järjestyksessä asiat esitetään. Jotkut neuvojista aloittavat pyytämällä henkilötunnusta (esim. *Saanko henkilötunnuksen, niin katsotaan sitä tilannetta*). Tämä järjestys on kuitenkin ongelmallinen, koska asiakas usein aloittaa henkilötunnuksensa kertomisen heti pyynnön kuultuaan. Tällöin neuvojan selitys siitä, mihin henkilötunnusta tarvitaan, jää asiakkaan puheenvuoron alle. Suositeltavaa onkin ensin kertoa, mitä seuraavaksi tehdään, ja vasta sen jälkeen pyytää henkilötunnusta (siis: *Joo, katsotaan sitä tilannetta täältä koneelta. Saanko henkilötunnuksen*).

3) Vuoron ajoitus: Merkityksellinen on myös asian käsittelyä aloittavan puheenvuoron ajoitus. On tärkeää, että asiakas saa rauhassa kertoa asiansa loppuun. Vuoron aloittaminen jo asiakkaan puheen päältä luo vaikutelman kiireisestä tai ärtyneestä neuvojan toiminnasta. Toisaalta neuvoja voi aiheuttaa asiakkaalle hämmennystä viivyttämällä asian käsittelyn aloittamista. Viivästynyt tai epäröintiä ilmaiseva aloitus saattaa aiheuttaa sen, että asiakas ryhtyy uudelleen selittämään asiaansa, eli tulkitsee epäröinnin siitä johtuvaksi, ettei neuvoja ole vielä ymmärtänyt, mistä on kyse.

► Sellainen asian käsittelyä aloittava vuoro, jota edellä suosittelimme (*Joo, katsotaan sitä tilannetta täältä koneelta. Saanko henkilötunnuksen*), sopii tilanteisiin, joissa asiakkaan asia on niin selvä, ettei neuvojan ennen koneelle siirtymistä tarvitse kysyä lisätietoja tai tarkistaa tulkintaansa asiakkaan kertomuksesta. Erityisesti silloin, kun asiakas ilmaisee ärtymistä asiaansa esitellessään, on tärkeää, ettei neuvoja muuta toimintaansa vaan aloittaa asian käsittelyn samaan neutraaliin tapaan kuin muulloinkin.

Tilanne on toinen puheluissa, joissa asiakas päättää asiansa esittelyn ilmaisemalla epävarmuutensa siitä, onko hänen mahdollista saada neuvojalta tarvitsemansa tieto (esim. *näätkö yhtään et missä vaiheessa – –*) tai onko hänen asiansa aiheellinen (esim. *mun varmaan pitää ilmottaa että – –*). Näissä puheluissa on suositeltavaa, että neuvoja muuttaa toimintaansa ja vastaa asiakkaan epävarmuuden ilmaukseen (esim. *ilman muuta voidaan katsoa se tilanne täältä koneelta tai oikein hyvä, että ilmoititte*). Vastaamalla asiakkaan epävarmuuden ilmaukseen neuvoja voi vahvistaa keskustelun ystävällistä sävyä ja ilmaista huomioivansa asiakkaan näkökulman.

► **Aloitteen koneelle siirtymisestä voi tehdä myös asiakas.** Asiakas voi ehdottaa henkilötunnuksen antamista tai kertoa suoraan henkilötunnuksensa. Se, että asiakas lähtee itse ohjaamaan asian käsittelyä, on tilanteen haltuunoton kannalta ongelmallista.

1) Asiakas ehdottaa henkilötunnuksen antamista: Kun asiakas ehdottaa henkilötunnuksen antamista, neuvojalla on mahdollisuus ottaa tilanne haltuun vastauksensa muotoilulla. Hän voi ehdotukseen vastatessaan joko esittää pelkän vastauksen (esim. *Joo, kerro vaan.*) tai täydemmän vuoron. Täydempi vuoro toimii selvänä merkinä toiminnallisesta rajakohdasta ja asettaa neuvojan toimintaa ohjaavan osapuolen rooliin (esim. *Joo, kerro vaan niin pääsen katsomaan niitä sinun tietojasi tuolta koneelta*).

2) Asiakas kertoo suoraan henkilötunnuksen. Asiakas voi ilmoittaa henkilötunnuksen myös suoraan. Jos hän on ennen henkilötunnuksen kertomista esitellyt asiansa, neuvoja voi henkilötunnuksesta kiitettään asettua asian käsittelyä ohjaavan osapuolen rooliin kertomalla, mitä on seuraavaksi tekemässä (esim. *Kiitos. Katson noita sinun tietojasi täältä koneelta*).

Niissä tapauksissa, joissa asiakas ei ennen henkilötunnuksen ilmoittamista kerro asiaansa tai vain nimeä etuuden, johon asia liittyy, on suositeltavaa, että neuvoja heti henkilötunnuksen saatuaan pyytää lisätietoa (esim. *Kiitos. Minkälaista asiaa teillä olisi?* Tai: *Kiitos. Minkälaista kysyttävää teillä on etuudesta X*). Tiedustelemalla asiakkaan asiaa tässä vaiheessa neuvojan on mahdollista ottaa tilanne haltuunsa ja asettua asian käsittelyä ohjaavaksi osapuoleksi jo ennen koneelle siirtymistä. Tämä on tärkeää, koska tietojen etsiminen koneelta hankaloittaa väistämättä tilanteen hallintaa. Asiakkaan asian tiedusteleminen jo ennen koneelle siirtymistä on tärkeää myös siksi, että tämä ei välttämättä tiedä, millaisten asioiden käsittelyssä koneen tietoja tarvitaan. Asiakas saattaa tarjota henkilötunnuksensa silloinkin, kun asian käsittelyyn ei tarvita koneen tietoja.

► Mitä rutiininomaisemmin neuvojat hoitavat koneelle siirtymisen, sitä helpommin asiakkaatkin oppivat tämän rutiinin ja ryhtyvät itse kertomaan henkilötunnuksensa ilman pyytämistä. Se, että asiakas lähtee ohjaamaan asian käsittelyä, on kuitenkin tilanteen haltuunoton kannalta ongelmallista. Tästäkin syystä neuvojien kannattaa välttää minimaalista, rutiininomaista toimintatapaa koneelle siirtyessään.

4 Asiakkaan tilanteen kartoittaminen

Asiakkaan asian selvittäminen edellyttää lähes aina hänen tilanteensa jonkinlaista kartoittamista. Kartoittaminen on tarpeen, jotta neuvoja voi tarjota asiakkaalle juuri niitä vastauksia ja ohjeita, joita tämä tarvitsee, eli räätälöidä esittämänsä tiedon kyseiselle asiakkaalle sopivaksi. Kartoitus tehdään sekä esittämällä asiakkaalle kysymyksiä että etsimällä hänen tietojaan Kelan tietojärjestelmästä. Tässä luvussa tarkastelemme ensin neuvojien kysymyksiä (luvut 4.1–4.4) ja sen jälkeen asiakkaan tilanteen kartoitusta tietokoneen avulla (luku 4.5).

Aineiston keruun aikana käytössä olleessa asiakaspalvelun ohjeessa neuvoja kehoitettiin motivoimaan asiakasta tietojensa kertomiseen muun muassa seuraavin tavoin (s. 5):

- *Sopiiko, että käymme aluksi läpi tämän hetkistä elämäntilannettasi, jotta saamme käsityksen kokonaistilanteesta?*
- *Jotta voisin neuvoa tarkemmin, sopiiko, että käymme yhdessä läpi tilannettasi?*
- *Tähän asiaan vaikuttavat monet seikat. Sopiiko, että selvitämme tilannettasi yhdessä?*

Esitetyt toimintasuositukset kohdistuivat siihen, millä tavoin neuvoja voi aloittaa asiakkaan tilannetta kartoittavan toimintajakson ja motivoida tätä vastaamaan kysymyksiin. Aineistossamme neuvot eivät kuitenkaan esittäneet tämänkaltaisia tilanteen kartoitusta pohjustavia puheenvuoroja. Tätä selittää se, että neuvojan aloittaessa asiakkaan tilanteen kartoituksen kysymyksen keskusteluun ei synny sellaista toiminnallista rajakohtaa, jossa pohjustuksen voisi luontevasti esittää. Neuvot nimittäin kytkevät kysymyksensä useimmiten suoraan siihen, mitä asiakas on edellä kertonut asiaansa esitellessään. Näin toimivat neuvot esimerkeissä 4.1 ja 4.2.

(4.1) K0146 SA

- 01 A: -> kuules ↑semmosta oisin kysyny **ku**, (.) **olen yrittäjä** ja sitte teen myös
 02 **k**okopäivätyötä sairaalaan **ke**ikkalaisena?
 03 (0.7)
 04 N: mm-m?
 05 A: niin tota olen jäämässä nytte **le**ikkauksen takia, (0.5) sairaslomalle ja, (0.4)
 06 **p**ikkuse oisin, **a**rvioo kysyny, (0.2) mun tulevasta, (0.3) **s**airaspäivärahasta.
 07 (0.6)
 08 N: => mm-m? (0.7) **no tota, maksatko sinä kun oot yrittäjä niin yelmaksua.**
 09 A: kyllä? (.) joo;

(4.2) K0010 AY

- 01 A: mä oisin tämmöstä kun, (.) mä saan tota kotihoidon tukee?
 02 N: aivan?
 03 A: ja mun, (.) tytär sai nyt tota: päivähoitopaikan?
 04 N: joo?
 05 A: -> mutta **tässä päätöksessä oli nyt väärä päivämäärä**, et hän alottaa vähän
 06 myöhemmin elikkä mä en tiedä sit miten teille tulee täältä päivähoito, (.)
 07 toimistost sitte se tieto että.
 08 (0.9)
 09 N: joo. **↑ mikäs siinä on sitten se, (0.3) päivämäärä mistä alkaen se on nyt**
 10 **lakkau[tettu?**
 11 A: [no se päätös, (.) e tota noin k- se on toinen ensimmäistä – –

Puheluissa, joissa neuvoja aloittaa asian käsittelyn kysymyksen, siirtymä asiakkaan tilanteen kartoitukseen on siis erilainen kuin niissä puheluissa, joissa asian käsittely aloitetaan siirtymällä tietokoneelle. Koneelle siirtyminen ja siihen tarvittavan henkilötunnuksen pyytäminen luovat keskusteluun selvän toiminnallisen rajakohdan (ks. esimerkkiä 4.3).

(4.3) K0312 AY

- 01 A: yleisestä asumistuesta ettei mul o vieläkään tullu tätä päätöstä vaik mä oo,
 02 (0.3) puoltoist kuukaut odottanus sitä,
 03 N: => joo? **katotaas mikä se tilanne on saanko henkilötunnuksesi?**

Koneelle siirtymisen aiheuttamassa rajakohdassa neuvoja voi ja hänen kannattaa pohjustaa alkavaa toimintajaksoa kertomalla asiakkaalle, mitä on seuraavaksi tekemässä. Pohjustuksella neuvoja voi valmistaa asiakasta tulevaan ja samalla osoittaa roolinsa vaihtumista kuuntelijasta toimintaa ohjaavaksi osapuoleksi, kuten luvussa 3 totesimme.

Puheluissa, joissa asiakkaan tilannetta ryhdytään kartoittamaan kysymyksen, neuvojan on useimmiten tarkoituksenmukaista toimia toisin. Sen sijaan että pysäyttäisi keskustelun kulun kartoitusta pohjustavalla vuorolla, hänen kannattaa jatkaa siitä, mitä asiakas on kertonut ja kytkeä kysymyksenä siihen. Näissä puheluissa neuvojan roolinvaihdosta kuuntelijasta asian käsittelijäksi osoittaa se, että neuvoja asettuu kysymysten esittäjäksi. Kysymyksillään hän ohjaa keskustelun etenemistä ja asian käsittelyä ja ottaa näin tilanteen haltuunsa. Asiakkaan motivoiminen vastaamiseen voidaan puolestaan tehdä muillakin keinoin kuin yleisellä tilanteen kartoitusta pohjustavalla vuorolla. Tehokas tapa motivoida ja rohkaista asiakasta osallistumaan aktiivisesti tilanteensa selvittämiseen on se, että neuvoja esittää asiakkaan näkökulmasta ymmärrettäviä kysymyksiä.

4.1 Asiakkaan motivointi vastaamiseen: kysymysten ymmärrettävyydestä huolehtiminen

Motivaatioon vastata vaikuttaa olennaisesti se, ymmärtääkö kysymyksen vastaanottaja, mitä häneltä kysytään ja miksi. Vastaanottajan on siis ensinnäkin ymmärrettävä, mitä kysymys tarkoittaa. Jos neuvoja asiakkaan tilannetta kartoittaessaan esimerkiksi käyttää Kelan termejä tai mutkikkaita ilmauksia, kysymysten tulkinta ja siten myös vastaaminen on asiakkaalle hankalaa.

Lisäksi kysymyksen vastaanottajan tulisi kyetä päättämään, mikä on kysymyksen esittämisen syy, mihin kysyjä tarvitsee pyytämäänsä tietoa. Kun keskustelijat vastaavat toistensa kysymyksiin, he tekevät koko ajan päätelmiä siitä, miksi tällainen kysymys on esitetty tässä kohdassa keskustelua (ks. esim. Raevaara 2006) – myös puhelinpalvelun asiakkaat vastatessaan neuvojan kysymyksiin. Useimmiten se, että kysymykset kytkeytyvät käsiteltävänä olevaan puheenaiheeseen, auttaa asiakasta tässä päättelyssä ja tekee kysymyksistä ymmärrettäviä. Mutta puheluissa on myös tilanteita, joissa neuvojan ja asiakkaan erilainen näkökulma ja tietämys voivat aiheuttaa tulkintaongelmia. Esimerkiksi talon perusparannuksista kysyminen asumistuen määrää arvioitaessa voi olla neuvojalle niin itsestään selvä rutiini, ettei hän tule kertoneeksi asiakkaalle, miten kysytty tieto liittyy puheena olevaan asiaan. Asiakas ei kuitenkaan välttämättä ymmärrä, miksi tietoa tarvitaan, tai edes mitä perusparannuksilla tarkoitetaan.

Kysymysten ymmärrettävyydestä huolehtiminen onkin haasteellinen tehtävä sen vuoksi, että kysymysten esittäminen kytkeytyy asiakkaan informointiin, tiedon ja neuvojen esittämiseen. Neuvoja joutuu ratkaisemaan, miten sovittaa yhteen näitä toimia: Hän voi ensin esittää kysymyksiä, jotta voi tarjota asiakkaalle juuri tämän tilanteeseen sovitettua tietoa, vaikka asiakas ei vielä kysymyksiin vastatessaan ymmärtäisikään kysymysten esittämisen syytä. Vaihtoehtoisesti hän voi ensin kertoa asiakkaalle esimerkiksi etuuden määrään vaikuttavista seikoista selittääkseen seuraavaksi esittämiinsä kysymyksiä. Kartoittaessaan asiakkaan tilannetta kysymyksiin neuvoja usein myös etsii samanaikaisesti asiaan liittyviä tietoja tietokoneelta, mikä osaltaan hankaloittaa tilanteen hallintaa.

Tässä luvussa tarkastelemme neuvojen esittämien kysymysten toimivuutta ennen kaikkea kysymysten ymmärrettävyyden näkökulmasta. Tarkastelun lähtökohtana on, että asiakkaan motivaatioon vastata vaikuttaa olennaisesti se, ymmärtääkö hän, mitä häneltä kysytään ja miksi. Aluksi, luvussa 4.2, tarkastelemme tapauksia, joissa asiakas selvästi ilmaisee, ettei ole ymmärtänyt kysymystä. Luvussa 4.3 käsiteltävänä ovat neuvojen erilaiset tavat sovittaa yhteen asiakkaan tilanteen kartoitus ja tämän informointi. Luvussa 4.4 keskitymme yksityiskohtaisemmin neuvojen kysymysten muotoiluun. Lopuksi, luvussa 4.5, tarkastelemme asiakkaan tilanteen kartoitusta tietokoneen avulla.

4.2 Selvän ymmärrysongelman aiheuttavat kysymykset

Aloitamme tarkastelemalla tapauksia, joissa asiakkaan vastauksesta voi selvästi nähdä, ettei hän ole ymmärtänyt, mitä neuvoja kysyy tai miksi. Tällaisia tapauksia on aineistossa vähän ($n = 10$), mutta niiden tarkastelu havainnollistaa sitä, millaiset seikat neuvojan kysymyksissä voivat tuottaa asiakkaalle ongelmia ja miten kysymysten vaikeaselkoisuus voi hankaloittaa asian käsittelyä.

4.2.1 Neuvojan ja asiakkaan erilaiset näkökulmat

Usein ajatellaan, että varsinkin Kelan toimintaan liittyvät lukuisat termit ja erityisilmaukset tekevät Kelan kielen asiakkaalle vaikeaselkoiseksi. Esittäessään asiakkaalle kysymyksiä puhelinpalvelun neuvojat kuitenkin käyttävät tällaisia termejä ja erityisilmauksia melko harvoin, eivätkä ne olekaan ainut tai ehkä edes ensisijainen kysymysten ymmärrettävyyttä hankaloittava seikka. Kysymysten ymmärrysongelmia aiheuttaa nimittäin myös se, että neuvoja käsittelee puheena olevaa asiaa omasta ammattilaisen näkökulmastaan, joka on asiakkaalle vieras. Jostakin asiasta kysyminen voi olla neuvojalle itsestään selvä rutiinitoimi, kun taas asiakkaalle asia voi olla täysin uusi. Kaikissa niissä aineiston tapauksissa, joissa asiakas pyytää selvennystä neuvojan kysymykseen, ymmärrysongelman syynä on neuvojan ja asiakkaan näkökulmien ero.

Esimerkissä 4.4 asiakas on soittanut puhelinpalveluun kysyäkseen, onko hänen mahdollista saada asumistukea, jos hän muuttaa puolisonsa kanssa samaan asuntoon. Edellä neuvoja on selvittänyt asiakkaan tulotiedot ja kysyy sitten puolison tuloja (r. 1). Neuvojalle on selvää, että asukkaiden tulotietojen lisäksi olennainen tieto on asunnon sijaintikunta, ja sitä hän seuraavaksi kysyykin (r. 7)¹⁴. Asian rutiininomaisuus näkyy tavasta, jolla hän muotoilee kysymyksen: vuoroa aloittaa *ja*-sana, joka osoittaa kysymyksen olevan osa odotuksenmukaisten kysymysten listaa (vrt. rivin 1 *ja*-sanaan) (ks. Heritage ja Sorjonen 1994). Lisäksi kysymys on rakenteeltaan minimaalinen, mikä heijastaa puhujan oletusta, ettei vuoron tulkintaan tarvita enempää sanoja (rutiininomaisten vuorojen minimaalisuudesta ks. Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ym. 2009; Raevaara 2009b¹⁵).

14 Neuvojan tapaan esittää kysymyksensä voi vaikuttaa myös se, miten ja missä järjestyksessä asiat on esitetty taulukossa tai laskurissa, jota hän arviota tehdesään todennäköisesti käyttää.

15 Esimerkiksi kioskillä asiakkaat pyytävät myyjää rekisteröimään lottokuponkiin täyttämänsä rivit usein vain ojentamalla kupongin myyjälle ja sanomalla esimerkiksi: *tämä*. Koska lottorivien rekisteröinti on niin rutiininomainen ja yleinen syy asioida kioskillä, tällainen minimaalinen tapa esittää pyyntö on riittävä ja ymmärrettävä sekä myyjän että asiakkaan näkökulmasta.

(4.4) K0025 AY

- 01 N: ja sitte puolison tulot;
 02 (0.6)
 03 A: se on noin kaks ja puoli tuhatta euroa kuukaudessa brutto.
 04 (6.0)
 05 N: joo.
 06 (1.1)
 07 N: => **ja asunto olis,**
 08 (0.9)
 09 A: -> **.mthh[h ai että minkä kokonen asunto.**
 10 N: [missä kunnassa.
 11 N: tai missä kunnan alueella,
 12 (0.5)
 13 A: se o Porissa. (.) keskusta-alue.

Asiakkaan näkökulmasta kysymys ei kuitenkaan ole ymmärrettävä: hän ei osaa tulkita, millaista tietoa neuvoja asunnosta tarvitsee, ja esittää siksi tarkistuksen (r. 9). Jo asiakkaan vastauksen viivästyminen (ks. riviä 8) saa neuvojan huomaamaan tulkintaongelman, ja hän täsmentää kysymystään samaan aikaan asiakkaan tarkistuksen kanssa. Tässä ymmärrysongelma käsitelläänkin nopeasti.

Myös esimerkissä 4.5 neuvojan kysymyksen (r. 21) ymmärtämisongelman aiheuttaa sen minimaalisuus. Minimaalisuuden selittää tässäkin tapauksessa se, että neuvojalle puheena oleva asia on tuttu ja rutiininomainen. Asiakkaalle sairauspäivärahan maksuun liittyvät käytänteet ovat kuitenkin vieraampia. Neuvojan kysymyksen tulkintaa vaikeuttaa lisäksi se, että häneltä jää huomaamatta asiakkaan maininta työttömyydestään (r. 5). Kysymys ei siis ole linjassa sen kanssa, mitä asiakas on edellä kertonut.

(4.5) K0083 KU

- 01 A: kuule, tuota semmosella asialla soittelen tuossa ajelin tuonne tuota, Kelan
 02 sivuille mutta mulle nyt ei ihan selevinny se että mitähän mun nyt
 03 oikeestaan tässä pitäs, (.) tehä?
 04 N joo?
 05 A: -> kun tuota mm (0.3) mä, (.) oon ö työttömänä ja sairaslomalla.
 06 (0.2)
 07 N: joo-o?
 08 (1.0)
 09 A: ja tuota mulla nytte tuo, (.) öö tuo tuo, (0.5) sanoppas nytten siis tämä tämä;
 10 (1.5) <liitto, makso mulle>, (.) neljä päivää ja tuota, (.) ja ja, (.) nytte mm (.)
 11 miun pitäs varmaan tämmönen jonkinnäkönen yy (1.0) sieltä kautta kai se
 12 sitten tulee maksuun sitten tää muuten tää homma.

- 13 (0.3)
 14 N: jo[o.
 15 A: [vai.
 16 N: oliko tuota, (0.2) siis onko nyt kyse, (0.6) tästä, (.) sairauspäivärahasta vai,
 17 A: sairauspäiväraha kai se on koska tuota liittohan nyt ei näköjään maksanu
 18 mulle tosiaan ku niinku mä sanoin nin neljä päivää vaa ja tuota noin niin
 19 mm mulla kuitenkin ollu tätä sairauslomaa jo tässä jonku aikkaa ja j- viellä
 20 jatkuu edelleenki.
 21 N: => **joo entäs työnantaja.**
 22 (1.5)
 23 A: -> **öö y mitä työntaja.**
 24 N: siis työnantaja te ootte työntekijänä? (0.3) ette [oo yrittäjä;
 25 A: [mä oon työtön. (.) työtön.
 26 N: työtön.

Ennen ymmärrysongelman aiheuttanutta kysymystä asiakas on kertonut saaneensa liitolta tukea neljältä päivältä sairauslomansa aikana (r. 10, 17–18). Neuvojan näkökulmasta yleinen tilanne on kuitenkin se, että työnantaja maksaa sairausloman alkuajalta palkkaa. Se, millä tavoin neuvoja esittää kysymyksensä, heijastaakin tätä: hänelle olennainen seuraava tieto on työnantajan mahdollisesti maksama tuki. Hänen näkökulmastaan kysytty tieto on siis paitsi rutiininomaista myös kytkeytyy tiiviisti asiakkaan edelliseen vuoroon. Kysymyksen minimaalisuus ilmaisee neuvojan oletavan, että tässä kohdassa keskustelua, kun asiakas on juuri kertonut liiton maksamasta tuesta, pelkkä työnantajan mainitseminen riittää osoittamaan tälle, että neuvojan kaipaa nyt tietoa työnantajan maksamasta tuesta. Asiakkaan näkökulmasta – varsinkin kun hän on edellä kertonut olevansa työtön – kysymys ei kuitenkaan ole ymmärrettävä (ks. riviä 23).

Esimerkeissä 4.4 ja 4.5 ymmärrysongelman aiheuttaa neuvojan oletus, että puheena oleva asia on asiakkaalle yhtä tuttu ja rutiininomainen kuin hänelle itselleen. Siksi hän myös olettaa minimaalisen kysymyksen riittävän. Neuvoja voisi välttää ymmärrysongelman esittämällä täydemmän kysymyksen eli ilmaisemalla täsmällisemmin, millaista tietoa tarvitsee.

Ero neuvojan ja asiakkaan näkökulmassa ja tiedoissa voi aiheuttaa ymmärrysongelmia silloinkin, kun neuvoja esittää selvältä ja täsmälliseltä vaikuttavan kysymyksen. Esimerkin 4.6 asiakas on soittanut Kelaan selvittääkseen, miten hänen tulee toimia, jos hänen sairauslomansa jatkuu pitempään (ks. rivejä 1–9).

(4.6) K0259 SA

- 01 A: mä oon nyt saikulla tässä ninkun, (0.9) seitsemäs kolmatta asti on nyt
 02 tällä hetkellä kirjoitettu sairas, (0.3) päivärahaa?

- 03 N: joo-[o?
- 04 A: [tai siis tota, (0.4) sairaslomaa?
- 05 N: niin?
- 06 A: ja tota nin tää on tämmönen työssäuupumisjuttu? (0.9) että katotaan nyt sitte
07 kuinka pitkäksi tää sitte kehittyy? (0.3) mutta nyt mä olisin sitten tiedustellu
08 että kuinka tämä minun sairas, (1.3) päivärahani sitte ninkun lähtee, (0.4)
09 kehittymää ja, (.) mitä tässä niinku tapahtuu ja, ninku näih.
10 (0.3)
- 11 N: joo. oletteko te työsuhteessa eli onko, (.) työnanta[ja,
12 A: [o]len, (.) o]len
13 työsuhteessa, itseasiassa teen ninku moneenki paikkaan töitä?
14 (0.5)
- 15 N: joo-o, (0.4) eli tässähän on näin et jos työnantaja maksaa palkkaa?
16 (0.9)
- 17 A: mm-m.
- 18 N: nin työnantaja, (.) hakee sitten, (.) Kelasta sairaspäivärahaa sitä palkkaa
19 => vastaavalta, (.) ajalta, (0.3) saatteko te palkkaa, (.) työstä poissaoloajalta,
20 => (.) eli sieltä sairas, (0.3) loma ajalta;
21 A: -> anteeks siis mitä.
22 N: => saatteko palkk[aa;
23 A: -> [sä kysyt multa ku mä kysyn sulta. elikkä kuka nyt kysyy
24 -> kenelt, minen ymmärrä asiasta yhtään mitää, totta kai saan palkkaa,
25 ainaki saanut tähä asti.
26 N: joo-o? eli [saat sairausloma-ajalta,
27 A: [vai minkä takia mun palk- (.) pal- minkä minkä takia mun
28 palkkansaantini olisi loppunut nytten,
29 N: joo, (.) no, (.) siinä tapauksessa, (.) se, (0.3) työnantaja toimittaa Kelaan
30 sairauspäiväraha^{hakemuksen} ja ilmotuksen siitä palknanmaksusta,
31 (0.8)
- 32 A: ok[ei?
- 33 N: [ja, (0.5) ja mm Kela antaa päätöksen ja maksaa sitä palkkaa vastaavalta
34 ajalta, (.) ajalta? (0.8) sille työnantajalle? (.) sairauspäivärahaa;
35 A: nii elikä sitte Kela maksaa työnantajalle?
36 N: kyllä.

Neuvoja ryhtyy selittämään asiakkaalle Kelan käytänteitä ja tarkistaa sitten, maksaako työnantaja tälle palkkaa sairausloman ajalta (r. 19–20). Vaikka neuvoja on jo edellä selittänyt asiaa ja vaikka hän muotoilee kysymyksensä täsmällisesti, se on asiakkaalle käsittämätön (ks. rivejä 21, 23–24). Ymmärrysongelman aiheuttaa se, että asiaan liittyvä yhteiskunnallinen järjestely on asiakkaalle vieras, ja hänen näkökulmastaan neuvoja kysyy asiaa, jonka pitäisi olla itsestään selvä – minkä hän ilmaisee vastauksessaan (r. 24: *totta kai saan palkkaa*).

Se, että neuvoja kysyy asiakkaalta asiaa, jota tämä pitää itsestään selvänä, aiheuttaa hämmennystä. Vaikka asiakas ymmärtääkin, mitä häneltä kysytään, hän ei osaa päätellä kysymyksen esittämisen syytä. Se saa hänet aiheellisesti epäilemään, ettei hänellä ole tietoa joistakin sellaisista asiaan liittyvistä käytänteistä, jotka neuvoja olettaa hänen tuntevan. Asiakas kokee joutuneensa tilanteeseen, jossa hän on pyytänyt neuvojalta apua, mutta neuvoja kuitenkin olettaa hänen jo ennalta tuntevan asiaan liittyviä käytänteitä. Tämä selittää asiakkaan tuohtumuksen (ks. rivejä 23–24: *sä kysyt multa ku mä kysyn sulta. elikkä kuka nyt kysyy kenelt, minen ymmärrä asiasta yhtään mitää*).

4.2.2 Kysymykseen sisältyvät Kelan termit

Esimerkeissä 4.4–4.6 asiakas ilmaisi ymmärrysongelmansa niin sanotulla korjausaloitteella, jolla hän pyysi neuvojaa täsmentämään tai selittämään kysymystään (*ai että minkä kokonen asunto; mitä työnantaja; anteeks siis mitä*) (ks. esim. Sorjonen 1997). Asiakkaat esittävät tämäntapaisia korjausaloitteita myös silloin, kun he eivät ymmärrä neuvojan käyttämää Kelan termiä – mutta aineistossamme vain sellaisissa tilanteissa, joissa neuvoja on esittämässä heille ohjeita tai muuta tietoa (ks. lukua 7). Aineistossa ei siis esiinny lainkaan tapauksia, joissa asiakas pyytäisi korjausaloitteella neuvojaa täsmentämään kysymykseen sisältyvää termiä. Myös toimistoasiointeja käsittelevän tutkimuksemme aineistossa oli vain kolme tapausta, joissa asiakas pyysi virkailijaa selittämään termiä, jota tämä oli käyttänyt kysymyksessään (Raevaara 2006).

Kysymysten termeihin kohdistuvien korjausaloitteiden harvinaisuus selittyy osin sillä, että aineistomme neuvojat – kuten myös aiempaan tutkimukseemme osallistuneet Kelan toimistojen virkailijat – eivät juurikaan käytä kysymyksissään termejä. Puhelinpalvelussa termejä käytetään lähinnä niissä kysymyksissä, joilla neuvojat puhelun alussa selvittävät, mihin etuuteen asiakkaan asia liittyy. Useimmiten tämän kysymyksen esittäminen on tarpeen, jotta neuvoja voisi arvioida, pystyykö hän selvittämään asiaa itse vai ohjaako asiakkaan toiseen numeroon. Tietoa voidaan käyttää myös asiakkaan tunnistamiseen tai helpottamaan asiaa koskevien dokumenttien löytämistä tietokoneelta.

Aineistomme osoittaa kuitenkin myös sen, että asiakkaat eivät aina pyydä neuvojaa selittämään kysymyksen termiä, vaikka se olisikin heille vieras. Puheluissa on tapauksia, joissa asiakas pyrkii vastaamaan neuvojan kysymykseen jollakin tavalla, vaikka hänen vastauksestaan käy ilmi, ettei hän tiedä, mitä kysymykseen sisältyvä termi on tarkoittanut. Esimerkin 4.7 asiakas on puhelun alussa pyytänyt puhelun yhdistämistä tietylle henkilölle. Neuvoja on ilmaissut halunsa auttaa asiakasta ja on juuri ennen katkelman alkua kysynyt, onko tämä saanut tavoittelemaltaan henkilöltä kirjeen. Neuvoja pyytää asiakkaan henkilötunnuksen (r. 8), ja ryhtyessään etsimään tämän tietoja koneelta hän

vielä tarkistaa, koskeeko asia yleistä asumistukea – eli neuvojan hoitamaa etuutta – vai eläkkeensaajan asumistukea (r. 12–13).

(4.7) K0329 AY

- 01 A: on lähetetty kaikkee mä sain tänään kirj^{ei}tä ja mä haluaisin vaan tiedustella
 02 mitä tää tarkoittaa.
 03 (0.4)
 04 N: juu, (.) toki voidaan nyt katsoo sitten ihan, ihan näin tässäkⁱⁿ, (0.4) eli tuota
 05 eli tuota hänelle en pysty yhdistämään suoraan puhelua mut jos sopii
 06 ni[in voin voin kyllä] käsitellä.
 07 A: [juu kyllä kiitos.]
 08 N: eli tuota jos saan teidän henkilötunnuksen?
 09 (1.0)
 10 A: kuustoista ykstoista neljäkymmentä, (0.5) kuusi kolkyt neljä aa.
 11 (2.0)
 12 N: => **kiitos ja olihan nyt kyse yleisestä asumistuesta vai onko eläkkeensaaja**
 13 => **asumistuki kysee[ssä].**
 14 A: -> [joo kun mä sain tänään nyt **ää täs o asumistuki ja**
 15 -> **kaikkea nyt**, näitä ja mä oon soittanu sinne sun tänne ja, (0.4) ja hän kävi
 16 täällä aikoinaan ja hän laitto kaikki nämä kirjalliset asiat ja, (0.6) ja tuota
 17 nyt mä haluaisin kysyä mitä nää oikeen merkitsee.
 18 (0.5)
 19 N: -> katotaas nyt en itse varsinaisesti hoida **eläkkeensaaja asioita** mutta tuota,
 20 (.) jos, jos osaan ni toki, (0.3) koetan vastata tuohon, (0.3) tuohon noihin
 21 kysymyksii eli tuota, (0.5) mistä päätöksestä on kyse minä päivänä
 22 annetusta päätöksestä,

Asiakas näyttää ensin ohittavan neuvojan kysymyksen jatkamalla selitystään saamastaan kirjeestä (r. 14: *joo kun mä sain tänään nyt*), mikä jo kertoo siitä, ettei hän ole ymmärtänyt kysymystä. Hän kuitenkin keskeyttää selityksen ja yrittää vastata neuvojalle: hän vahvistaa, että kyseessä on asumistuki (r. 14: *ää täs o asumistuki ja kaikkea nyt*), ja kuvaa sitten hetken asiansa taustaa (r. 15–16). Tämän jälkeen hän palaa soittonsa syyhyn (r. 16–17: *ja tuota nyt mä haluaisin kysyä mitä nää oikein merkitsee*). Puheenvuorosta voi nähdä, että asiakas yrittää selviytyä neuvojan kysymyksestä vastamalla siihen jollain lailla, vaikka ei tarkkaan ymmärräkään kysymystä.

Neuvojat ovat selvästi tottuneet tällaisiin asiakkaiden vastauksiin. Neuvojien toiminta osoittaa, että he kyllä yleensä havaitsevat ymmärrysongelman mutta pyrkivät puolestaan selviytymään sillä tiedolla, jota asiakas kysymystä seuraavassa vuorossaan esittää – vaikka se ei olisikaan vastaus kysymykseen. Jos neuvoja on jo pyytänyt asiakkaalta henkilötunnuksen, hän usein löytää samanaikaisesti tietokoneelta lisätietoa, joka auttaa päättämään, mihin etuuteen asia liittyy, kuten esimerkissä 4.7 to-

dennäköisesti tapahtuu (ks. riviä 19). Vaikka asiakkaan vastauksesta voi kuulla, ettei hän ole ymmärtänyt kysymystä, neuvoja ei siis yleensä esitä käyttämänsä termin merkitystä täsmentäviä jatkokysymyksiä tai ryhdy muulla tavoin selittämään termin merkitystä.

Neuvojat todennäköisesti pyrkivät suojelemaan asiakkaan kasvoja ja siksi välttävät osoittamasta, että ovat huomanneet ymmärrysongelman. Kun asiakas yrittää selviytyä kysymyksestä ilmaisematta suoraan ymmärrysongelmaansa, nevojakaan ei ilmaise suoraan, ettei asiakas ole oikeastaan vastannut kysymykseen. Ymmärrysongelman suoran käsittelyn sijasta neuvojat upottavat seuraaviin vuoroihinsa tiedon siitä, mihin kysymyksessä esitettyyn vaihtoehtoon, Kelan luokitukseen tämän asia liittyy. Näin he osoittavat asiakkaalle epäsuorasti, millaista vastausta odottivat kysymykseensä.

Esimerkissä 4.7 neuvoja totesi, ettei itse varsinaisesti hoida eläkkeensaajan asioita (r. 19). Tästä asiakkaan on mahdollista päätellä, että hän saa eläkkeensaajan asumistukea ja että hänen saamansa kirje liittyy kyseiseen etuuteen. Tällainen ymmärrysongelman epäsuora käsittely voi kuitenkin aiheuttaa asiakkaassa hämmennystä ja jättää hänet epävarmaksi siitä, onko neuvoja todella selvillä hänen tilanteestaan. Esimerkissä 4.7 neuvoja olisikin voinut aloittaa rivin 19 vuoronsa kertomalla asiakkaalle suoraan, että tämä saa eläkkeensaajan asumistukea (esim. *Täältä koneelta näenkin, että saatte eläkkeensaajan asumistukea*).

Tieto siitä, mihin Kelan etuuteen asiakkaan asia liittyy, voi olla tarpeen myös, jotta neuvoja voisi vastata soiton syynä olevaan kysymykseen. Esimerkissä 4.8 asiakas kertoo saaneensa lääkkeiden lisäkorvauksen ja haluaa tietää, onko se voimassa vielä kuluvanakin vuonna (r. 1–4)¹⁶. Voidakseen vastata kysymykseen neuvoja tarkistaa, onko kyse jonkin lääkkeen erityiskorvauksesta vai lääkekaton täyttymisestä edellisenä vuonna (r. 6–7).

(4.8) K0139 SA

- 01 A: ku mä olen saanu, tämmösen, lääkkeiden lisäkorvauksen;
 02 N: mm-m,
 03 A: ää viime vuodelta ni; onks tää nyt voimassa vielä tänä vuonnakin vai, onks
 04 se nyt katkennu sitte tää juttu.
 05 (0.4)
 06 N: => **mm (0.5) siis onko teille <myönnetty joku erityiskorvaus tietylle**
 07 => **lääkkeelle>, (.) vai tarkotatteko kun tää teidän lääkekatto on täyttyny**
 08 => **viime vuonna.**
 09 A: -> **.hhh ee hhhh eiku mä aattelin vaa** että jos tää tota tää korvausjuttu;
 10 (0.3) ju[ttu tota loppu sitte viime vuoteen tää on @lääkkeiden lisäkorvaus,

¹⁶ Puhelu on nauhoitettu 21.1.

- 11 N: [nii,
 12 A: ilmoitus apteekkia varten@,
 13 N: mm, (0.3) jo[o-o?
 14 A: [ja to- (.) ja tota mm täs kun on @oikeuttava omavastuuraja
 15 [on teillä ylittynyt vuon[na kakstuhattakah[deksan@,
 16 N: [mm, [umm, [umm,
 17 N: mm?
 18 A: ni tän perusteel mä aattelin että jos tää koskee nyt sit vaa viime vuotta.=
 19 N: -> =näin se on; et **nää lääkekato**, (0.3) on aina kalenterivuosi-kohtasia. (0.4)
 20 -> eli sillan ku vuosi vaihtuu ni, (0.3) samalla nollaantuu myös sitten **se**, (0.4)
 21 -> **lääkekatto**.

Kysymyksen muotoilu kertoo siitä, että neuvoja pitää lääkekaton täyttymistä todennäköisempänä: Ensinnäkin hän aloittaa sitä kuvaavan lauseen *kun*-sanalla. *Kun*-sanalla aloitetaan yleensä lause, joka kuvaa paikkansapitäväksi tiedettyjä asioita (Herlin 1998). Toiseksi hän käyttää lääkekattoon viitatessaan *tämä*-sanaa. Sitä käytetään tyypillisesti viitattaessa sellaisiin asioihin, jotka ovat keskustelussa käsiteltävinä ja huomion kohteena (Etelämäki 2006: 173–196). (Ks. r. 7: *tarkotatteko kun tää teidän lääkekatto on täyttynyt*; vrt. *tarkotatteko että teidän lääkekatto on täyttynyt*.)

Tässäkään tapauksessa asiakas ei suoraan ilmaise ymmärrysongelmaansa. Vuoronsa alussa (r. 9) hän vetää henkeä ikään kuin aloittaakseen vastausta (.hhh), mutta pienen epäröinnin (ee) jälkeen huokaa syvään (hhhh) ja ryhtyykin selittämään, mikä Kelan lähettämässä kirjeessä sai hänet epäilemään, että korvaus koskee vain juuri päättynyttä vuotta. *Eiku*-sana, jota puhujat käyttävät korjatessaan omaa puhettaan (ks. Sorjonen ja Laakso 2005) ja jolla asiakas aloittaa selityksensä, osoittaa hänen muuttavan puheensa suuntaa. Vastaamisen sijasta hän pyrkii selviytymään kysymyksestä kertomalla tarkemmin asiastaan. Asiakkaan puheenvuorosta voi myös nähdä, että neuvojan kysymys on saanut hänet epäilemään, ettei hän ole käyttänyt oikeaa ilmausta esitellessään asiaansa. Hän ei käytä enää samaa termiä kuin edellä (ks. riviä 1: *lisäkorvaus*) vaan hakee muuta tapaa viitata asiaan (r. 9–10: *tää tota tää korvausjuttu*; (0.3) *juttu*).

Puheenvuoronsa aikana asiakas löytää saamastaan kirjeestä katkelmat, jotka hän lukee neuvojalle selvittääkseen asiansa (r. 10, 12, 14–15; lukupuhunta merkitty litteraatioon @-merkeillä). Luetut katkelmat vahvistavatkin neuvojan ennako-oletuksen, ja hän voi tarjota asiakkaalle tämän kaipaaman tiedon (r. 19). Tämän jälkeen neuvoja selittää asiaa yleisemmästä näkökulmasta. Käyttämällä selityksessään sanaa *lääkekatto* (r. 19 ja 21) hän osoittaa asiakkaalle, kumpaan edellä esitetyn kysymyksen vaihtoehtoon (erityiskorvaus vs. lääkekatto) tämän asia liittyy. Tässäkin tapauksessa neuvoja olisi voinut käsitellä ymmärrysongelmaa suoremmin ja kertoa selvästi, että on ymmärtänyt tilanteen, vaikka asiakas ei osannutkaan vastata kysymykseen (esim. *Näin se on. Teillä on lääkekatto*

täyttynyt viime vuonna, ja te olette sen jälkeen saanut sen lisäkorvauksen lääkkeistä. Mutta nämä lääkekatot ovat aina – –).

Myös seuraavan esimerkin asiakas vastaa Kelan termin sisältävään neuvojan kysymykseen tavalla, joka tuo ilmi ymmärrysongelman. Asiakas haluaa tietää, millainen muutos olosuhteissa mahdollistaisi asumistuen tarkistamisen (r. 1–2). Kun neuvoja kysyy, tarkoittaako tämä välitarkistusta (r. 4), asiakas näyttää ensin vastaavan myönteisesti (r. 5: *aa öö niin välitarkistus*). Heti sen jälkeen hän kuitenkin korjaa omaa puhettaan hyläten vastauksensa (r. 6: *ei välitarkistus mut*) ja yrittää sitten selviytyä kysymyksestä kertomalla lyhyesti tilanteestaan (r. 6: *ku tos helmikuusta, (.) ku to- toi vuokra nousi*).

(4.9) K0301 AY

- 01 A: tota (.) mä haluisin tiedustella että mikä olis ö <mini> semmonen, (.) minimi
 02 (0.9) <muutos> öö (0.3) millon vois, (.) asumistuen, (0.3) aa taas niinku
 03 uudestaan katsoa, (0.3) tai laskea.
 04 N: => [**eli tarkotatko sitä,**] (0.3) **sitä väli**[**tarkastusta,**]
 05 A: -> [mikä se niinku,] [jos niinku **aa**] **a öö niin välitarkistus**
 06 -> **ei välitarkistus mut**, ku tos helmikuusta, (.) ennen ku to- toi vuokra nousi
 07 ja, tota noin mikä se olis se minimi, (.) minimi toi summa tai määrä mi-
 08 millon, (0.3) vois sitä niinku hakee sitä muutosta;
 09 N: joo, elikkä asumiskustannukse eli vuokran nousun tulisi olla vähintään
 10 -> viisikymmentä euroa että voidaan **se**, (.) **välitarkistus**, (.) toteuttaa.
 11 (0.7)
 12 A: joo m- muuten ei, edes kannata sitten hakea sitä;
 13 N: ei, (0.3) vaan silloin jos, (0.4) jos haet sitä pienemmällä korotuksella ni
 14 sinulle annetaan päätös joka on saman suuruinen kuin ennenkin?
 15 (0.6)
 16 A: <jüst joo.> (0.3) ookei ei täs nyt, (0.3) jos ei ihan ä se ei, ei katsota niinku
 17 mitään niinku tapauskohtaisesti vai ihan niinku, [ihan tota se raja].
 18 N: [kyllä se on viisikymmentä,]
 19 N: juu raja on viisikymmentä euroa?
 20 A: joo. (0.4) ookei ei tässä, ei tässä muuta;

Myös tämä neuvoja ohittaa asiakkaan ymmärrysongelman, tai ei ehkä edes huomaa sitä. Hän kertoo asiakkaalle minimirajan, joka oikeuttaa yleisen asumistuen välitarkistukseen (r. 9–10). Vaikka asiakas on alun perin esittänyt yleisen kysymyksen asumistuen tarkistamisesta, neuvoja siis rajaa vastauksensa olettaen, että asiakas kaipaa tietoa vain välitarkistuksesta, ja lisäksi, että tämä on yleisen asumistuen saaja. Asiakkaan kunnollinen informoiminen olisi edellyttänyt sitä, että neuvoja olisi selvittänyt asiakkaan tilannetta tarkemmin tai ainakin kertonut myös muista asumistuen välitarkistuksen mahdollistavista olosuhdemuutoksista sekä vuositarkistuksesta.

Tarkasteltaessa neuvojan kysymysten ymmärrettävyyttä sekä kysymyksiin liittyvien ymmärrysongelmien ilmenemistä keskustelussa, on tärkeää ottaa huomioon se, millaiseen rooliin neuvojan kysymykset asettavat asiakkaan. Kysymyksen esittäminen keskustelukumppanille osoittaa kysyjän olettavan, että keskustelukumppani tietää vastauksen. Kun puhuja esittää kysymyksen jollekulle, hän siis asettaa tämän tietävän osapuolen rooliin. (Ks. esim. Goodwin ja Goodwin 1992; Raevaara 2006.) Esittäessään asiakkaalle Kelan termin sisältävän kysymyksen neuvoja tuleekin epäsuorasti ilmaiseeksi oletuksensa siitä, että asiakas tietää vastauksen ja näin ollen myös tuntee käytetyn termin merkityksen. Tämä selittää, miksi asiakkaat eivät välttämättä ilmaise suoraan neuvojan kysymyksiin liittyviä ymmärrysongelmiaan vaan pyrkivät niistä huolimatta esittämään jonkinlaisen vastauksen. Kysymykseen vastaaminen ei siis aina kerro kysymyksen ymmärtämisestä.

Yhteenveto ja suositukset

► Aineistossamme Kelan terminologia ei ole ensisijainen kysymysten ymmärrettävyyttä heikentävä seikka – jo siitäkin syystä, että neuvojat käyttävät kysymyksissään termejä vain harvoin. Ainakin yhtä olennaista kysymysten ymmärrettävyyden kannalta on se, pystyykö neuvoja huomioimaan kysymyksiä esittäessään asiakkaan näkökulman vai käsitteleekö hän puheena olevaa asiaa omasta ammattilaisen näkökulmastaan, joka on asiakkaalle usein vieras. Jostakin asiasta kysyminen voi olla neuvojalle rutiinitoimi, kun taas asiakkaalle asia voi olla aivan uusi. Kysymysten rutiinisuus neuvojalle voi johtaa siihen, ettei hän ilmaise asiakkaalle selvästi, millaista tietoa kaipaa, vaan esittää rakenteeltaan minimaalisia tai muulla tavoin viitteellisiä kysymyksiä, mikä aiheuttaa ymmärrysongelmia. Myös asiakkaiden tiedot Kelan säädöksistä ja käytänteistä vaihtelevat paljon. Vaikka jotkut asiat olisivat selviä suurelle osalle asiakkaista, ne eivät ole sitä kaikille.

► On tärkeää huomioida se, että asiakkaat eivät aina ilmaise neuvojan kysymyksiin liittyviä ymmärrysongelmiaan suoraan vaan erilaisin epäsuorin keinoin. Tämä liittyy siihen, että kysymyksen vastaanottajana asiakas on tietävän osapuolen roolissa: esittäessään asiakkaalle kysymyksen neuvoja ilmaisee olettavansa, että tämä tietää vastauksen. Jos vastaus saa neuvojan epäilemään ymmärrysongelmaa, hänen kannattaa seuraavissa vuoroissaan käsitellä ongelmaa suoraan. Se, että neuvoja yrittää suojella asiakkaan kasvoja jatkaen ymmärrysongelman käsittelyä epäsuorasti, voi aiheuttaa asiakkaassa epävarmuutta siitä, onko yhteisymmärrys saavutettu ja onko neuvoja todella selvillä hänen tilanteestaan.

4.3 Kysymysten ja informoinnin yhteensovittaminen

Asiakkaan tilannetta kartoittaessaan neuvoja joutuu valitsemaan, kuinka paljon ja missä vaiheessa hän selittää kysymyksiään: esittääkö hän ensin kysymyksiä voidakseen tarjota asiakkaalle tämän tilanteeseen täsmällisesti räätälöityä tietoa, vaikka asiakas ei vielä kysymyksiin vastatessaan ymmärtäisikään niiden esittämisen syytä; vai kertooko hän ensin asiakkaalle vaikkapa etuuden määrään vaikuttavista seikoista pohjustaakseen ja selittääkseen kysymyksiään.

Aineistomme perusteella näyttää siltä, että ensin mainittu vaihtoehto on luonteva ja toimiva. Asiakkaan tilanne kannattaa kartoittaa ensin, minkä jälkeen asiakkaalle on mahdollista antaa hänen tilanteeseensa räätälöityä tietoa ja ohjeita. Tätä ”kartoitus ensin, informointi sen jälkeen” -järjestystä neuvoille myös suositeltiin käytössä olleessa asiakaspalvelun ohjeessa. Käytännössä neuvojen kohtaamat tilanteet kuitenkin vaihtelevat hyvin paljon. Seuraavaksi esittelemme joitakin aineiston puheluissa usein toistuvia tilanteita ja tarkastelemme niiden avulla erilaisia tapoja sovittaa yhteen kysymyksiä ja asiakkaan informointia.

Talon perusparannuksista kysyminen: informoinnin limittäminen kartoitukseen

Vaikka asiakas ei neuvojan kysymykseen vastatessaan vielä ymmärtäisikään, miten pyydetty tieto liittyy hänen asiansa käsittelyyn, kysymystä seuraava informointi useimmiten selventää asiaa. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että neuvoja esittää kysymystään selittävän tiedon riittävän pian kysymyksen jälkeen, jotta asiakas voi helposti nähdä kysymyksen ja tiedon yhteyden. Toimiessaan ”kartoitus ensin, informointi sen jälkeen” -suosituksen mukaisesti neuvoja joutuu miettimään myös sitä, kuinka pitkiä kysymyssarjoja hän esittää – millaisina kokonaisuuksina hän kartoittaa asiakkaan tilannetta – ennen kuin tarjoaa tälle kysymyksiä selittävää tietoa. Yhteisen ymmärryksen ylläpitämiseksi neuvojan usein kannattaa limittää informointia asiakkaan tilanteen kartoitukseen. Tällöin asiakas ei joudu vastaamaan pitkään kysymyssarjaan epätietoisena siitä, mihin tietoja tarvitaan. Lisäksi hän saa tietoa pienempinä palasina, jolloin sen vastaanottaminen on helpompaa. Havainnollistamme esimerkin 4.10 avulla sitä, miten kysymyksiä ja informointia on mahdollista limittää. Neuvoja on antamassa asiakkaalle ohjeita asumistukihakemukseen tarvittavista liitteistä. Asiakas on täyttänyt hakemuksen internetissä ja saanut Kelasta hakemuksen liitteitä koskevan täydennyspyynnön. Neuvoja tarkistaa asunnon rakennusvuoden ja kysyy sitten perusparannuksista (r. 4–5). Esimerkissä neuvoja noudattaa ”kartoitus ensin, informointi sen jälkeen” -suositusta. Jos katkelmaa katsoo tarkkaan, voi kuitenkin nähdä, että ennen siirtymistään kartoitusta päättävään kysymykseen hän on oikeissa selittää asiakkaalle edeltäviä kysymyksiään (ks. riviä 19).

(4.10) K0364 AY

01 N: => **onko sitten, (0.3) minkä ikäne asunto, näyttää et**

02 => **kuuskymmenten on valmi[stunu.**

03 A: [joo.

04 N: => **tiedätkö onko sen jälkeen tehty mitään, (0.3)**

05 => **suurempia [perusparannuksia?**

06 A: [no,

07 (0.5)

08 A: minu, (1.6) ei tähän kyllä suurempia oo tehty.

09 kyl tuota pesuhuonetta,

10 (0.3)

11 N: => joo-o? (.) **onks sellasia tehty mitkä ninku, koskettas**

12 => **sitä koko, (.) taloa. (0.8) mitään niinkun,**

13 A: aaa [no,

14 N: => **[putkiremontteja. ikkunoi[ta,**

15 A: [il- ilmeisesti putki-

16 ilmeisesti tuoho joku putkiremontti tänne on tehty ku tuol

17 [on toi, (.) (– –),

18 N: [ookoo.

19 N: => joo. (0.4) koska tota, (1.5) **oliks tää kerrostalo tai mikä**

20 => **talo tää miss[ä asut?**

21 A: [rivitalo.

TILANTEEN
KARTOITUS

22 N: rivitalo missä asut ni, (0.3) **isännöitsijältä**hän sitä vois kysästä että

23 onko, (0.5) tehty niitä **perusparannuksia**, (.) sit voi toimittaa, (0.4)

24 talonkirjaotteen, (1.7) minkä saa i[sännöitsijältä, (0.4) sehän

25 A: [mm;

26 N: vaikuttas taas **positiivisesti** tähän sinun asumistuen **suuruuteen**;

27 (1.1)

28 A: mm-m?

29 N: jos on niitä perusparannuksia tuon vuoden kuuskymmenten

30 jälkeen tehty.

31 (0.6)

32 A: joo?

33 (1.0)

34 N: niin ni sitä toki vois sit kysästä sitten, (0.3) **isännöitsijältä** että,

35 (0.4) onkos niitä **tehty** niitä perusparannuksii ni **hän** vois antaa

36 talonkirjaotteen, (0.4) siinä lukee sitte ne et mitä perusparannuksia

37 on tehty ja milloin nin?

38 A: joo-o?

39 N: ne voi siinä ottaa **huomioon** sen asumistuen suuruudes.

INFORMOINTI

Asiakkaan vastaus perusparannuksia koskevaan kysymykseen (r. 8–9) osoittaa, ettei hänellä ole tarkkaa tietoa talon remonteista eikä ehkä *perusparannus*-termin merkityksestäkään. Neuvoja pyrkiikin seuraavalla täsmentävällä ja esimerkkejä sisältävällä kysymyksellään osoittamaan, mitä perusparannuksilla tarkoitetaan eli millaista tietoa hän hakee (r. 11–12, 14). Kun asiakas ei tämänkään jälkeen osaa vastata tarkemmin, (ks. r. 15–17), neuvoja esittää vielä yhden asiakkaan tilannetta kartoittavan kysymyksen ja sitten varmistaa tämän asuvan talossa, jossa on isännöitsijä (r. 19–20).

Tilanteen kartoituksen jälkeen neuvoja siirtyy ohjeisiin. Hän neuvoo asiakasta kysymään talon perusparannuksista isännöitsijältä ja toimittamaan tältä saatavan talonkirjaotteen Kelaan (r. 22–24). Ohjeen perusteluksi hän kertoo perusparannusten vaikuttavan positiivisesti asumistukeen (r. 24, 26). Asiakkaan vastausten viivästyminen ja minimaalisuus (r. 27–28 ja 31–33) saa neuvojan todennäköisesti epäilemään jonkinlaista ymmärrysongelmaa, koska hän ryhtyy vielä selventämään ja kertaamaan ohjettaan (r. 29–30, 34–37). Lopuksi hän toistaa ohjeen perustelun (r. 39).

Neuvoja toimii suosituksen mukaisesti: ensin hän kartoittaa asiakkaan tilanteen, sitten esittää toimintaohjeet ja perustelee vielä lopuksi ohjeita kertomalla perusparannusten vaikutuksesta asiakkaan hakemaan etuuteen. Katkelmasta voi kuitenkin nähdä, että neuvoja on aikeissa esittää perustelun jo aiemmin, heti perusparannuksia koskevien kysymysten jälkeen (r. 19): hän aloittaa vuoronsa *koska*-sanalla, jolla tyypillisesti aloitetaan perustelevia vuoroja (Herlin 1997; Raevaara 2009a). Hän kuitenkin muuttaa suunnitelmaansa ja kysyy asiakkaalta tietoa, jota tarvitsee esittääkseen ohjeen isännöitsijän puoleen kääntymisestä.

Perustelun esittäminen jo tässä kohdassa (siis rivillä 19) olisi kuitenkin ollut toimiva ratkaisu kahdestakin syystä: Jos neuvoja olisi kertonut perusparannusten vaikutuksesta asiakkaan hakemaan etuuteen heti niitä koskevien kysymysten jälkeen, hän olisi tarjonnut selityksen edellä esittämilleen kysymyksille ja näin varmistanut yhteisen ymmärryksen siitä, miten kysytty tieto liittyy asian käsittelyyn. Toiseksi tiedon esittäminen jo tässä vaiheessa olisi perustellut ja pohjistanut toimintaohjeita, mikä olisi todennäköisesti auttanut asiakasta ymmärtämään ohjeiden merkityksen ja motivoinut häntä niiden vastaanottamiseen.

On selvää, ettei neuvoja pysty keskustelun kuluessa ja vaihtuvissa tilanteissa muokkaamaan omaa toimintaansa niin, että kysymykset ja informointi limittyisivät aina tilanteeseen parhaiten sopivalla tavalla. Puheluissa on kuitenkin toistuvia tilanteita, joihin neuvojilla on mahdollisuus valmistautua ennalta – kuten muun muassa esimerkin 4.10 kaltaiset tilanteet. Neuvojan kertoessa asiakkaalle asumistukihakemukseen tarvittavista liitteistä keskusteluun sisältyy useimmiten jakso, jossa neuvoja kysyy talon valmistumisvuodesta ja perusparannuksista ja antaa sen jälkeen ohjeen talonkirjaotteen

liittämisestä hakemukseen. Tämänkaltaisiin toistuviin tilanteisiin on mahdollista laatia suositus siitä, miten asiakkaan tilanteen kartoitusta ja informointia voi ja kannattaa limittää.

Tiedustelu tuen saamisen mahdollisuudesta: aluksi myönteinen informointi

Joissakin tapauksissa asiakkaan tilanteen kartoitusta edeltävä lyhyt informointi voi toimia keinona luoda asian käsittelyyn myönteinen sävy ja pohjustaa kartoitusta positiivisella tavalla. Tällaisia tapauksia ovat ne, joissa asiakas soittaa kysyäkseen, onko jotakin tukea mahdollista saada tai miten tukea voi saada. Neuvoja voi aloittaa asian käsittelyn vastaamalla kysymykseen ensin lyhyesti yleisestä näkökulmasta, kuten esimerkissä 4.11 neuvoja. Asiakas haluaa tietää, miten kuntoutukseen voi päästä (r. 1–2), ja neuvoja aloittaa asian käsittelyn esittämällä lyhyen, yleisen vastauksen kysymykseen: hän toteaa, että kuntoutuksia myönnetään Kelan kautta, jos työntekijän työkyky on uhattuna (r. 4–6).

(4.11) K0119 KU

- 01 A: tämmösellä asialla soittelen ku, (0.3) kun kun, (1.4) miten tommoseen
 02 ninku kuntoutukseen vois päästä että.
 03 (1.0)
 04 N: -> **no tuota, ihan tietysti sillä tavalla Kelan kauttahan näitä myönnetään**
 05 -> **että jos se, työkyky on uhattuna on ollu sairaslomia, sairauden, takia**
 06 -> **ni tuota, (0.7) kyllähän niitä silloin näitä kuntoutuksia on myönnetty**
 07 (0.4)
 08 A: [joo.
 09 N: => **[et, onko sulla minkälainen tilanne siinä,**
 10 (0.7)
 11 A: mulla on tilanne mä oon, viiskytviis täytän nyt syksyllä, --

Sen sijaan että neuvoja ryhtyisi suoraan kartoittamaan asiakkaan tilannetta ja jättäisi tämän odottamaan vastausta kysymykseensä, hän aloittaa asian käsittelyn vahvistamalla, että Kela myöntää kuntoutuksia. Lyhyt vastaus kehystää asian käsittelyä positiivisella tavalla ja lisäksi osoittaa asiakkaan soittaneen oikeaan paikkaan. Maininta kuntoutuksen myöntämisperusteista myös pohjustaa asiakkaan tilanteen kartoitusta. Tämän jälkeen neuvoja pyytääkin asiakasta kertomaan tilanteestaan (r. 9).

Tällainen asiakkaan tilanteen kartoitusta pohjustava positiivinen informointi toimii kuitenkin vain silloin, kun asiakkaan kysymys on kohdistunut siihen, onko hänen mahdollista saada tukea. Tilanne on toinen, jos asiakas haluaa tietoja tuen määrästä ja sen hakemisen yksityiskohdista uskoen mahdollisuuteensa saada tukea. Tällöin tuen myöntämisen edellytyksistä mainitseminen ennen asiak-

kaan tilanteen kartoitusta voi toimia päinvastaisella tavalla ja kehystää asian käsittelyä negatiivisesti. Esimerkissä 4.12 on tällainen tilanne. Asiakas haluaa tietoa ammatillisesta kuntoutuksesta ja oppisopimuskoulutuksesta (r. 1–2). Hän on selvittänyt asiaa osin jo itse ja olettaa voivansa saada tukea (r. 9–10). Hänen kysymyksensä koskee sitä, kuinka paljon työnantajan on mahdollista saada Kelalta korvausta (r. 13–19).

(4.12) K0061 KU

- 01 A: tämmösestä, (0.5) ammatillisesta k_untoutuksesta ja
 02 oppisopimuskoulutuksesta kysyisin j_oltakulta.
 03 N: joo elikkä t_ässä olette sitten oikeassa n_umero[ssa].
 04 A: [ah okei. (0.3) eli tuota, (0.5)
 05 olisin niinku h_akeutumassa t_ommoselle, d_okumentti, tai teevee,(0.7)
 06 dokumentti t_uotantoyhtiöön.
 07 (0.9)
 08 N: joo-o?
 09 A: niin t_ota, ja sitten uskoisin että mulla on niinku m_ahdollisuus s_aada
 10 tämmöstä k_untoutus, t_ukea.
 11 (0.3)
 12 N: joo-o?
 13 A: niin ajattelin v_aan että tota kun nä_a f_irmat o yleensä, aika t_iukoilla tolla
 14 alalla nin, niitä niitä kiinnostaa varmaa k_ovasti s_e että, p_aljo se tulis h_eille 15
 maksamaa elikkä tota, (1.0) jos jos on o_letetaa vaikka niinku t_uhat, e_uroo,
 16 N: mm-m?
 17 A: k_okonaiskustannus siis p_alkk_a ja, s_ivukulut nin, (0.7) mikä o_suus s_iitä olis
 18 niinkun tota, (0.3) p_rosenttuaalisesti niin tuota, mi- minkä h_e sais niinkun
 19 (0.7) korvauksena. (0.4) niinkun Kelan k_autta.
 20 N: -> **no tuota ensinnäkin, (0.5) se että ammatillisen kuntoutuksen**
 21 -> **myöntäminen niin tuota, (0.4) sehä edellyttää sen että, h_akija, täyttää**
 22 -> **ne myöntämisedellytykset;**
 23 A: mm-m? kyl mä u_sko[sin että mulla olis n_e.
 24 N: [niin.
 25 N: => **onko sul[la p- m_inkälaine h_istoria tässä takana oletkos tällä hetkellä,**
 26 A: [tai pys-
 27 N: => **(0.3) työssä, työttömänä,**
 28 (0.3)
 29 A: olen työssä mutta mulla on tota, semmone p_it_käaikane, (0.4) v_aiva eli noi
 30 ranteet – –

Neuvojan näkökulmasta asian käsittely edellyttää paluuta askeleen taaksepäin. Tässä tilanteessa onkin tarkoituksenmukaista, ettei neuvoja ryhdy heti vastaamaan asiakkaan kysymykseen, vaan ennen sitä selvittää, onko asiakkaalla mahdollisuutta saada ammatillista kuntoutusta. Siirtymistään asiak-

kaan tilanteen kartoitukseen hän pohjustaa samantapaisella lyhyellä informoinnilla kuin neuvoja esimerkissä 4.11: hän toteaa, että ammatillista kuntoutusta myönnetään, jos hakija täyttää myöntämisedellytykset (r. 20–22). Sen jälkeen hän pyytää asiakasta kertomaan tilanteestaan (r. 25 ja 27).

Koska asiakas on edellä ilmaissut olettavansa, että hänen olisi mahdollista saada tukea, tuen saamisen edellytyksistä mainitseminen toimii tässä tapauksessa toisin kuin esimerkissä 4.11: se kyseenalaistaa asiakkaan oletuksen. Näin asiakas sen tulkitseekin, koska hän vastaa toistamalla oletuksensa tuen saamisesta (r. 23). Informointi kyllä selittää ja pohjustaa sitä, että neuvoja ei vastaa asiakkaan kysymykseen vaan ryhtyy sitä ennen kartoittamaan tämän tilannetta – mutta negatiivisella tavalla. Siirtymistä kartoitukseen olisi mahdollista pohjustaa myös neutraalilla tavalla. Tämä onkin tilanne, johon sopisi sentyyppinen asiakkaan tilanteen kartoituksen yleinen pohjustus, josta esittelimme esimerkkejä luvun 4 alussa. Siirtymää kartoitukseen voisi esimerkin 4.12 tapauksessa pohjustaa vaikkapa seuraavasti: *No tuota voisimmeko ihan ensimmäiseksi kartoittaa vähän tarkemmin tuota sinun tilannettasi. Onko sinulla minkälainen historia tässä takana – – .*

Asumistuen tarkistus vuokran tai tulojen muuttuessa: muista muutoksista kysyminen

Monissa tilanteissa ”kartoitus ensin, informointi sen jälkeen” on tarkoituksenmukainen ja myös yhteisymmärryksen säilyttämisen kannalta ongelmaton toimintatapa. Näin on varsinkin silloin, kun kartoitus hoituu suhteellisen lyhyellä kysymyssarjalla ja kysytyt tiedot ovat sellaisia, joiden kytkeytyminen käsiteltävään asiaan on asiakkaalle selvää.

Tällaisia ovat muun muassa ne aineistossa melko yleiset tilanteet, joissa asiakas soittaa kertoakseen vuokran tai tulojen muutoksesta ja kysyäkseen, vaikuttaako muutos hänen saamaansa asumistuen määrään. Voidakseen vastata kysymykseen neuvoja tarvitsee tiedon siitä, saako asiakas yleistä vai eläkeläisen asumistukea ja kuinka paljon vuokra tai tulot ovat muuttuneet. Nämä tiedot selvitetään yleensä samaan tapaan kuin alla olevassa esimerkissä 4.13: jos asiakas ei itse kerro tietoja, neuvoja kysyy niistä (r. 7 ja 11). Olennaista on kuitenkin myös se, onko asiakkaan tilanteessa tapahtunut muita muutoksia. Tämän tiedon selvittämiseen neuvotat käyttävät vaihtelevia toimintatapoja. He eivät yleensä esitä muista mahdollisista muutoksista erillistä kysymystä vaan ottavat asian esille osana informointia, esimerkin 4.13 neuvojan tapaan (r. 15). Sen lisäksi tai sen sijasta he voivat tarjoutua selvittämään asiakkaan tilannetta tarkemmin sähköisen tietojärjestelmän avulla sen jälkeen, kun ovat ensin vastanneet asiakkaan akuuttiin kysymykseen (ks. esimerkin 4.13 riviä 33).

Esimerkissä 4.13 asiakas kertoo saaneensa vuokrankorotusilmoituksen ja toteaa, että hänen asumistukeaan pitäisi tarkistaa (r. 1 ja 5). Neuvoja aloittaa asian käsittelyn kysymällä ensin korotuksen suuruudesta (r. 7) ja sitten siitä, kumpaa asumistukea asiakas saa (r. 11). Muut mahdolliset muutokset asiakkaan olosuhteissa neuvoja ottaa esille osana informointia. Todetessaan, ettei vuokrankorotus anna aiheutta asumistuen tarkistukseen, neuvoja aloittaa vuoronsa *jos*-lauseella (r. 15): hän ilmaisee kertomansa asian pätevän, jos asiakkaan tilanteessa ei ole tapahtunut muita muutoksia. Tässä tapauksessa asiakas ei reagoi *jos*-lauseeseen.

(4.13) K0350 AY

- 01 A: tota mul tuli ilmoitus, (0.4) kaupungilt et vuokra nousee?
02 (0.7)
- 03 N: joo-o?
04 (1.2)
- 05 A: ja tota, mul on toi asumistuki ni sitä pitäis vähän tarkistaa.
06 (1.0)
- 07 N: => **minkä verran tuo vuokra, nyt nousee sitten?**
08 (0.6)
- 09 A: kaksyk~~ky~~kaks euroo neljä sentti.
10 (0.5)
- 11 N: => joo-o? **onko kysymys yleisestä asumistuesta vai eläkkeensaajan?**
12 (0.9)
- 13 A: se on viel yleinen et ei oo viel, eläkepäätöst tullu.
14 (0.3)
- 15 N: => joo-o? **et jos tuota, <muuta, muutosta nyt ei ole>, (.)** nin tuo
16 kahdenkymmenenkahden euron korotus tuohon vuokraan ei vielä
17 aiheuta sitten sitä tarkistusta että, (0.3) et sitten [ku se<
18 A: [kuule ne sit nostaa ku
19 sanotaa et hinnannousuu et, (0.5) kun ei sitä sit tarkisteta jos kerran he
20 ilmottaa et, (0.4) et vuokrankorotukse syynä yleine kustannusten nousu ni
21 eiks mul sit nouse ollenkaa kustannukset.
22 (0.5)
- 23 N: no mm se on tietysti ku se on säädetty tuolla aetuksissa se, e määrä että,
24 mikäli tuota <asumismenot, muuttuvat viisikymmentä euroa tai enemmän>,
25 nin [sillon,
26 A: [mut ku se on nyt muuttunu sata euroo jo täs vi- vuode aikana.
27 (0.3)
- 28 N: onkos se nyt sitten, (.) tuota,
29 A: no just viimeks nousi, (.) kaksyetyviis euroo ja nyt nous kaksyk~~ky~~kaks euroo
30 et koko ajan nousee vaa.
31 (0.7)
- 32 N: milloin sit se kahdenkymmeneviide euro korotus tuli että onko siinä nyt

- 33 -> tähän, (.) ↑**tietysti voidaan katsoa tuo sinu edellinen päätös** että jos se
 34 siihen edelli[seen päätöks- mm]
 35 A: [no siäl viel viime,] viime vuon se ainaki just nousi mut mä en
 36 o sitä lasken kui paljo mut nousi kuitenkin.
 37 N: joo jos saan tuon sinun henkilötunnuksen?

Tällaiset informoinnin osana esitetyt *jos*-lauseet, jollaisen esimerkin 4.13 neuvoja esittää rivillä 15, ovat melko yleisiä aineistossamme (ks. myös lukua 5). Joissakin tapauksissa asiakkaat myös reagoivat niihin ja käsittelevät niitä tilannettaan tarkistavina lauseina. Näin toimii asiakas esimerkissä 4.14. Ennen katkelman alkua hän on kertonut yhdeksän euron vuokrankorotuksesta ja kysynyt, kannattaako asumistuki tarkistuttaa sen vuoksi. Vastattuaan ensin, ettei korotus anna aiheutta tarkistukseen, neuvoja jatkaa esittämällä ehdon, jonka vallitessa vastaus pätee: *jos ei muita muutoksia ole* (r. 1 ja 3). Asiakas vastaa neuvojan vuoroon vahvistamalla, ettei muita muutoksia ole (r. 4), eli käsittelee *jos*-lausetta tilannettaan tarkistavana. Tähän vaikuttaa osaltaan se, että tässä tapauksessa *jos*-lause ei aloita neuvojan informoivaa puheenvuoroa kuten esimerkissä 4.13 vaan päättää sen, jolloin siihen on helpompi vastata.¹⁷

(4.14) K0014 AY

- 01 N: => tuo yhdeksän euron muutos ei tee sitä, tarkistus[perustetta siihen että **jos ei**
 02 A: [joo.
 03 N: => <**muuta muutoksia ole**> et[tä,
 04 A: -> [**ei ole muita [että se on [tää nyt;**
 05 N: [että, (.) [<eläkkeensaajan>,
 06 asumistuessa on tuo, (0.3) asumismenojen muutos ensi vuodelle nii näyttää
 07 ↑tuommone että pitäs olla, (.) neljätoista euroa seitsemäntoista senttiä tuo
 08 muutos kuukau[si-
 09 A: [joo e::i ole kun yhdeksän euroa;

Esimerkissä 4.13 neuvoja esittää *jos*-lauseen (r. 15) tavalla, joka osoittaa tiedon tärkeäksi ja kutsuu asiakasta reagoimaan siihen tarvittaessa. Hän hidastaa puhettaan lauseen olennaisen osan kohdalla (joo-o? et jos tuota, <muuta, muutosta nyt ei ole>, (.) nin – –; hidastus merkitty nuolenkärjin < >). Lisäksi hän pitää sen jälkeen pienen tauon (litteraatiossa (.)-merkintä), jotta asiakkaalla olisi aikaa reagoida. Asiakas ei kuitenkaan vastaa tässä kohdassa – siitäkään huolimatta, että hetkeä myöhemmin hän toteaa muitakin muutoksia tapahtuneen (r. 26, 29–30). Neuvojan mainittua, kuinka suuri muutos asumismenoissa oikeuttaa tuen tarkistukseen (r. 24), asiakas ottaa esille sen, että vuokra on noussut useampaan kertaan vuoden aikana. Tämän jälkeen neuvoja ryhtyykin selvittämään asiaa

¹⁷ Katkelmaa käsitellään tarkemmin luvussa 5.

tarkemmin ja ottaa asiakkaan tiedot esille sähköisestä tietojärjestelmästä (r. 32–34). Tapaus osoittaa, että informointiin upotetut *jos*-lauseet ovat epävarma keino saada tietoa asiakkaan tilanteesta.

Se, että neuvojat eivät esitä erillistä kysymystä muista mahdollisista muutoksista – kuten neuvojat esimerkeissä 4.13 ja 4.14 – johtuu todennäköisesti oletuksista ja päätelmistä, joita neuvojat tekevät asiakkaan tilanteesta. He olettavat, että asiakkaat osaavat itse kertoa asiaan vaikuttavista seikoista: jos asiakas mainitsee vain vuokrankorotuksesta, se saa neuvojan päättämään, ettei muita muutoksia ole. Tämä päätelmä ohjaa neuvojan toimintaa niin, ettei hän kysy muista muutoksista suoraan, vaan ottaa asian esille vain informointiin upotettuna ehtona luottaen siihen, että asiakas korjaa oletuksen, jos se ei pidäkään paikkaansa. Tällaisen toimintatavan vakiintumista edesauttaa todennäköisesti se, että neuvojan oletus osoittautuu vääräksi vain hyvin harvoin. Esimerkin 4.13 kaltaiset tapaukset, joissa myöhemmin keskustelun kuluessa nousee esiin muitakin muutoksia, ovat aineistossa poikkeuksellisia.

Nämä poikkeustapaukset osoittavat kuitenkin selvästi sen, että muiden mahdollisten muutosten tarkistaminen informointiin upotetulla *jos*-lauseella on epävarma keino saada tietoa asiakkaan tilanteesta. Neuvojan kannattaakin kysyä asiakkaan olosuhteissa mahdollisesti tapahtuneista muista muutoksista aina suoralla kysymyksellä sen sijaan, että tekisi oletuksia asiakkaan tilanteesta. Vaikka asiakas ei oma-aloitteisesti huomaisikaan kertoa näistä muista muutoksista, niitä voi kuitenkin olla. Informointiin upotettu tarkistus on helppo ohittaa. Kun asiaa kysytään erillisellä suoralla kysymyksellä, asiakas joutuu miettimään asiaa tarkemmin.

Sen lisäksi, että neuvojan kannattaa kysyä erillisellä kysymyksellä asiakkaan olosuhteissa tapahtuneista muista muutoksista, on suositeltavaa, että hän tarjoutuu selvittämään tilannetta myös Kelan tietojärjestelmän avulla. Asiakas ei välttämättä tiedä, millaiset muutokset voivat vaikuttaa asumistukeen, tai hän ei ehkä muista kaikkia muutoksia. Siten kieltäväkään vastaus asiaa koskevaan kysymykseen ei takaa, ettei tukeen vaikuttavia muita muutoksia olisi tapahtunut. Tilanteen tarkempi selvittäminen tietojärjestelmän avulla kannattaa kuitenkin tehdä vasta sen jälkeen, kun asiakkaan akuuttiin kysymykseen on vastattu, kuten esimerkissä 4.15.

Asiakas on soittanut puhelinpalveluun kysyäkseen, kannattaako hänen tarkistuttaa asumistukensa, koska hänen päivärahansa on pienentynyt. Edellä neuvoja on vastannut kysymykseen, ja kun asia on saatu käsiteltyä (ks. rivejä 1–8), hän tarjoutuu vielä selvittämään tilannetta tarkemmin (r. 10 –>; ks. myös esimerkkiä 4.13, r. 32–34, 37).

(4.15) K0373 AY

- 01 A: no ei se oo ko, joku kaheksankyt euroo pienentyny. (1.0) et sitte ei
02 kannata[kkaa.
- 03 N: [liiton,
- 04 N: verrattuna siihe edelliseen pää[tökseen?
05 A: [nii.
- 06 (0.7)
- 07 N: ei se kyllä sitten, (0.7) kuulosta siltä että,
08 A: joo.
- 09 (0.6)
- 10 N => **tietysti, (0.4) onks sulla millon tehty se edellinen päätös sitten**
11 => **muistat[ko?**
- 12 A: [no, (0.6) s:e oli varmaa elokuussa.
- 13 N: e[lo:::-
14 A: [kakstuhattakahdeksa.
- 15 (0.5)
- 16 N: => **↑voidaahan me toki tarkistaa et mi- mikäs siellä oli se; (0.4) tulosumma**
17 => **nin? (0.3) ni[n nin?**
- 18 A: [no se on, (1.0) no, (.) se on nettona ni kuussataakymmene
19 euroo mä saa;
20 (0.7)
- 21 N: joo,
22 A: ja se oli,
23 (0.6)
- 24 N: mm-m?
25 (0.3)
- 26 A: eiku:, (0.7) siis, (0.5) anteeks,
27 (0.6)
- 28 N: => **£↑kerro vaa henkilötunnus£ niin minä voin sen kattoo täältä?**

Vastattuaan asiakkaan akuuttiin kysymykseen neuvoja tarkistaa, milloin edellinen päätös on tehty (r. 10–11). Sen jälkeen hän ehdottaa päätöksen ja siihen merkittyjen tulojen katsomista tietojärjestelmästä (r. 16–17). Ehdotuksessaan hän ei kuitenkaan ilmaise selvästi, että on aikeissa etsiä tietoja koneelta, ja asiakas tulkitsee vuoron kysymykseksi. Kun asiakas on hetken etsinyt tietoa omista papereistaan (r. 18–26), neuvoja esittää tarjouksen uudestaan tällä kertaa pyytämällä asiakkaan henkilötunnusta (r. 28).

Yhteenveto ja suositukset

► Asiakkaan motivaatioon vastata neuvojan kysymyksiin vaikuttaa olennaisesti se, ymmärtääkö hän kysymykset ongelmitta ja pystyykö hän päättämään, miten kysytyt tiedot liittyvät käsiteltävään asiaan. Tämä edellyttää usein jonkinlaista tietoa Kelan käytänteistä ja säädöksistä, esimerkiksi etuuden saamiseen tai määrään vaikuttavista seikoista. Asiakkaan tilannetta kartoittaessaan neuvoja joutuu valitsemaan, kuinka paljon ja missä vaiheessa hän selittää kysymyksiään. Hän voi ensin esittää kysymyksiä, jotta voi sen jälkeen tarjota asiakkaalle tämän tilanteeseen täsmällisesti räätälöityä tietoa, vaikka asiakas ei vielä vastatessaan ymmärtäisikään kysymysten esittämisen syytä. Vaihtoehtoisesti hän voi ensin kertoa asiakkaalle vaikkapa etuuden määrään vaikuttavista seikoista pohjustukseen ja selittääkseen kysymyksiään.

► ”Kartoitus ensin, informointi sen jälkeen” on yleensä luonteva ja toimiva järjestys: kartoitus kannattaa tehdä ensin, jotta neuvoja voi antaa asiakkaalle tämän tilanteeseen räätälöityä tietoa ja ohjeita. Käytännössä neuvojan kohtaamisissa tilanteissa on kuitenkin paljon vaihtelua, ja hän joutuu muokkaamaan toimintaansa erilaisiin tilanteisiin sopivaksi. Esittelimme joitakin esimerkkejä sellaisista puheluissa toistuvista tilanteista, joihin on mahdollista miettiä ennalta toimivia tapoja sovittaa yhteen kysymyksiä ja informointia.

1) Talon perusparannuksista kysyminen. Kertoessaan asumistukihakemukseen tarvittavista liitteistä neuvoja kysyy usein asiakkaalta talon perusparannuksista ja antaa ohjeen talonkirjaotteen liittämistä hakemukseen. Mainitsemalla perusparannusten vaikutuksesta haettuun etuuteen heti perusparannuksia koskevan kysymyksen jälkeen neuvoja voi varmistaa yhteisen ymmärryksen siitä, miksi tietoa kysytään, ja samalla perustella ja pohjustaa ohjetta talonkirjaotteen liittämistä hakemukseen.

2) Tiedustelu tuen saamisen mahdollisuudesta. Kun asiakas soittaa kysyäkseen, onko jotakin tukea mahdollista saada, neuvoja voi aloittaa asian käsittelyn vastaamalla ensin kysymykseen lyhyesti yleisestä näkökulmasta sen sijaan, että ryhtyisi kartoittamaan asiakkaan tilannetta ja jättäisi tämän odottamaan vastausta. Lyhyt vastaus, jolla neuvoja kertoo Kelan myöntävän tukea tietyin edellytyksin, luo keskusteluun myönteisen sävyn ja pohjustaa asiakkaan tilanteen kartoitusta positiivisesti.

3) Asumistuen tarkistus vuokran tai tulojen muuttuessa. Selvitettäessä, antaako vuokran tai tulojen muutos aiheutta asiakkaan asumistuen tarkistukseen, asiaan vaikuttaa se, saako asiakas yleistä vai eläkeläisen asumistukea, kuinka paljon vuokra tai tulot ovat muuttuneet ja onko asiakkaan tilanteessa tapahtunut muita muutoksia. Kahdesta ensin mainitusta asiasta neuvot yleensä esittävät erilliset kysymykset mutta viimeksi mainitun asian he saattavat ottaa esiin osana informointia. Myös muista

mahdollisista muutoksista kannattaa kuitenkin esittää erillinen kysymys, koska informointiin upotettuna asia jää asiakkaalta helposti huomaamatta. Lisäksi on suositeltavaa, että neuvoja tarjoutuu selvittämään asiakkaan tilannetta tarkemmin myös Kelan tietojärjestelmästä.

4.4 Kysymysten muotoileminen

Seuraavaksi tarkastelemme yksityiskohtaisemmin muutamia neuvojen kysymysten muotoiluun liittyviä seikkoja. Aluksi käsittelemme sitä, miten neuvot voivat muokata kysymyksiään purkamalla Kelan terminologiaa ja näin ottaa huomioon asiakkaan näkökulman. Sen jälkeen tarkastelemme, miten neuvot kysymystensä muotoilulla ilmaisevat käsitystään puheena olevan asian arkaluonteisuudesta. Lopuksi pohdimme lyhyesti kahden erilaisen kysymysrakenteen, hakukysymyksen (esim. *Millainen tilanne sinulla on? Millaista asumistukea saat?*) ja vaihtoehtokysymyksen (esim. *Oletko työssä? Saatko yleistä asumistukea?*) tehtäviä ammattilaisen ja asiakkaan keskusteluissa.

4.4.1 Kelan termien purkaminen

Voidakseen sovittaa antamansa tiedot ja ohjeet asiakkaan tilanteeseen sopiviksi neuvoja tarvitsee usein tiedon siitä, millaiseen Kelan säädöksissä tai ohjeissa määriteltyyn kategoriaan tai tapaustyyppiin asiakas tai tämän tilanne kuuluu. Hän ei voi kuitenkaan olettaa, että asiakkaat ilman muuta tuntisivat näitä luokituksia ja niiden nimeämiseen käytettyjä termejä. Neuvoja joutuukin usein ikään kuin purkamaan Kelan termejä kartoittaessaan asiakkaan tilannetta ja muotoillessaan kysymyksiään.

Yksi tapa tehdä tätä purkutyötä on lähteä kysymysten esittämisessä liikkeelle niistä yksityiskohdista, jotka määrittävät tiettyyn kategoriaan kuulumista, sen sijaan että olettaisi asiakkaan osaavan sijoittaa itsensä suoraan kyseiseen kategoriaan. Tämä toimintatapa nousi esiin jo Kelan toimistoasiointeja käsittelevässä tutkimuksessamme. Seuraava esimerkki onkin toimistoasiointien aineistostamme, koska se havainnollistaa hyvin kyseistä toimintatapaa (ks. myös Raevaara 2006). Asiakas on tullut toimistoon kysymään asumistuesta, ja virkailija näyttää hänelle taulukkoa tuen tulorajoista. Voidakseen osoittaa asiakkaalle taulukosta oikean sarakkeen virkailija tarvitsee tiedon tämän ruokakunnan koosta. Hän lähtee kuitenkin liikkeelle seikoista, joiden perusteella ruokakunnan koko määrittyy, ja esittää asiakkaalle kysymyksiä, joihin vastaaminen ei edellytä *ruokakunta*-termin tuntemista (r. 4, 9, 14). Vasta esittäessään päätelmän asiakkaan vastauksista virkailija käyttää termiä (r. 19–20).

(4.16) Kelan toimistoasiointiaineisto (T982: 8, Helsinki)

- 01 V: se on, (0.3) sun palkan; (0.5) kuinka suurta palkkaa sä siitä työstä saat
 02 eli mä voisin näyttää tota taulukko. tossa.
 03 (7.0) VIRKAILIJA SELAA ESITETTÄ
 04 V: => elikkä tuota tässä. o- ootko< asutko sä yksinään vai?
 05 A: öö no mä asun niinkun öö tavallaan yksin; tai siis mä asun
 06 kahden henk- henkilön kanssa.
 07 V: joo-[o,
 08 A: [mut me ollaan niinku erillisiä.
 09 V: => onks [teillä erill]iset vuokrasopimukset.
 10 A: [me asutaa,] [on; joo. tai meil on
 11 niinku alivuokralaissopimukset siihen, (.) mejän
 12 päävuokralaiseen nyt niinku.
 13 (1.0)
 14 V: => aha. onks näistä joku sun avopuoliso [tai;
 15 A: [ei;
 16 V: ei [oo.
 17 A: [ei; ei o; ei [ok ku ystäviä sitte vaa.=
 18 V: [joo;
 19 V: -> =elikkä sitten; no se on; silloin kuitenkin yhden henkilön
 20 -> ruokakunta sit et; ne o [erilliset ruokakunnat? (.) elikkä
 21 A: [joo;
 22 V: tota; (0.3) mm täs puhutaan siitä että asumistukee ei voi
 23 saada ollenkanj jos bruttotulot ylittävät; (.) elikkä yhden
 24 henkilön, elikkä yle- ylittääks ne ton nyt sitte.

Virkailija aloittaa tilanteen selvittämisen muotoilemalla kysymyksensä sellaiseksi, johon asiakkaan on helppo vastata (r. 4: *asutko sä yksinään vai?* vs. *kuinka monen hengen ruokakunnassa asut?* tai *asutko sä yhden hengen ruokakunnassa?*). Asiakkaan kerrottua, että samassa asunnossa asuu muitakin, virkailija jatkaa tilanteen selvittämistä täsmentävillä kysymyksillä (r. 9 ja 14). Kysymyksillään hän paitsi saa tarvitsemansa tiedon myös tulee osoittaneeksi, millaiset seikat määrittävät ruokakunnan kokoa. Purkaessaan tällä tavoin Kelan termiä virkailija tekee kahtalaista työtä: hän muokkaa kysymyksiään asiakkaalle helpommiksi vastata ja samalla tarjoaa tälle tietoa termin merkityksestä.

Samantapaista termien purkutyötä neuvoja voi tehdä myös jälkikäteen, jos asiakkaan vastauksesta ilmenee, ettei tämä ehkä tunnekaan kysymykseen sisältyvää termiä. Tätä toimintatapaa havainnollistaa esimerkki 4.17, joka on ollut esillä aiemminkin (ks. esimerkkiä 4.10). Neuvoja on antamassa asiakkaalle ohjeita asumistukihakemukseen tarvittavista liitteistä ja kysyy talon mahdollisista perusparannuksista.

(4.17) K0364 AY

- 01 N: onko sitten, (0.3) minkä ikäne asunto, näyttää et
02 kuuskytseittämän on valmi[stunu.
03 A: [joo.
04 N: => **tiedätkö onko sen jälkeen tehty mitään, (0.3)**
05 => **suurempia [perusparannuksia?**
06 A: [no,
07 (0.5)
08 A: minu, (1.6) ei tähän kyllä suurempia oo tehty.
09 kyl tuota pesuhuonetta,
10 (0.3)
11 N: => joo-o? (.) **onks sellasia tehty mitkä ninku, koskettas**
12 => **sitä koko, (.) taloa. (0.8) mitään niinkun,**
13 A: aaa [no,
14 N: => [**putkiremontteja; ikkunoi[ta,**
15 A: [il- ilmeisesti putki-
16 ilmeisesti tuoho joku putkiremontti tänne on tehty

Asiakkaan vastaus (r. 8–9) osoittaa, ettei hän ehkä tiedä, mitä asumistukeen vaikuttavilla perusparannuksilla tarkoitetaan. Neuvoja jatkaakin asian selvittämistä kysymyksellä, jolla hän avaa *perusparannus*-termin merkitystä: hän esittää ensin perusparannuksia koskevan kuvauksen (r. 11–12: *sellasia – – mitkä ninku, koskettas sitä koko taloa*) ja lisäksi antaa kaksi esimerkkiä (r. 14: *putkiremontteja, ikkunoita*). Täsmentävät jatkokysymykset ovatkin yksi keino purkaa käytetyn termin merkitystä. Tässä tapauksessa ainakin osan jatkokysymyksen tarjoamasta tiedosta voisi ehkä esittää jo ensimmäisessä, termin sisältävässä kysymyksessä (esim. *tiedätkö, onko sen jälkeen tehty mitään suurempia perusparannuksia, esimerkiksi putki- tai ikkunaremontteja*). Varsinkin esimerkkien antaminen auttaa asiakasta ymmärtämään termin merkityksen ja hahmottamaan, minkä tyyppistä tietoa neuvoja tarvitsee.

Kysymykseen ei kuitenkaan kannata pakata liikaa tietoa. Esimerkissä 4.18 neuvoja tarvitsee varmistuksen siitä, koskeeko asiakkaan asia opintotuen asumislisää, jotta hän tietäisi, ohjatako tämä toiseen numeroon (ks. rivejä 2–3 ja 12). Kysymystä esittäessään neuvoja kuitenkin huomioi sen, ettei asiakas välttämättä tiedä, minkä nimistä asumistukea saa tai voisi saada: hän jatkaa kysymystään selitysosalla mainiten kolme keskeistä kriteeriä, joiden vallitessa opiskelijaksi esittäytynyt asiakas kuuluu opintotuen asumislisän saajiin (r. 6–7).

(4.18) 328 AY

- 01 A: mä oisin hei soitellu ja kyselly vähän tota, (0.3) asumislisän, (0.3) vai tota,
02 saamisesta mä opis- oon opiskelija ja, (0.3) ja ja, ihan aluks niin soitinks

- 03 mä oikeeseen paikkaa.
 04 (0.3)
 05 N: **tuota, onko niin että, (.)** saat kuitenkin opintotuen asumislisää
 06 **mahdollisesti nimeomaa eli eli sinulla ei ole lapsia etkä asu puolison**
 07 **lasten kanssa etkä asu omistusasunnossa.**
 08 (1.0)
 09 A: >joo<.
 10 (0.4)
 11 N: joo. (.) eli sillohan tosiaan niin asumislisä tulee kysymykseen ja, (.) ja, (.)
 12 ne hoidetaan kyllä, (0.3) tuosta opiskelijantukinumerosta eli, (0.3) toki
 13 voisin antaa sinulle tuon toisen numero vielä.

Neuvoja lausuu kysymyksen ja sitä täydentävän kolmiosaisen listan sujuvasti ja ilman taukoja, mikä kertoo kyseisen tietokokonaisuuden olevan hänelle tuttu ja rutiininomainen. Asiakkaalle näin paljon tietoa sisältävä paketti on kuitenkin hankala ottaa vastaan ja ymmärtää. Vaikka hän pystyykin vastaamaan kysymykseen, vastausta edeltää pitkähkö tulkintaongelmasta kertova tauko (r. 8). Asiakkaalle helpompi ja yhteisymmärryksen kannalta varmempi toimintatapa olisi se, että neuvoja purkaisi kysymyksessä käytetyn termin merkitystä erillisillä jatkokysymyksillä. Täsmentäviä ja yhteistä ymmärrystä varmistavia jatkokysymyksiä voi ja kannattaakin esittää, vaikka asiakas vastaisi jo termin sisältävään kysymykseen. Jatkokysymyksillä voidaan varmistaa asiakkaan todella kuuluvan puheena olevaan kategoriaan, esimerkiksi seuraavasti:

N: *tuota, onko niin että, saat kuitenkin opintotuen asumislisää.*

A: *joo.*

N: *eli sinulla ei ole lapsia etkä asu puolison lasten kanssa.*

A: *ei.*

N: *etkä asu omistusasunnossa.*

A: *en asu.*

N: *joo. eli sillohan tosiaan niin asumislisä tulee kysymykseen – –*

Aineistomme osoittaa, että puhelinpalvelun neuvojat kiinnittävät huomiota termien käyttöön. Varsinkin kysymyksissään he käyttävät termejä harvoin ja osaavat tarvittaessa purkaa ja selittää niitä. Sen sijaan muunlaisten Kelan ammattikieleen vakiintuneiden ilmausten ja asioiden esittämistapojen tunnistaminen ja välttäminen näyttää olevan neuvojille hankalampaa. Kelassa, kuten muissakin työyhteisöissä ja ammattikunnissa, asiantuntijuuden ja ammattitaidon kehittyminen merkitsee aina myös työyhteisön kielenkäyttötapojen omaksumista. Ammattikielen omaksumisen myötä muun muassa laki- ja asetustekstien ilmaisutavat voivat tulla neuvojalle niin tutuiksi, että ne siirtyvät osin myös puheeseen ja tuntuvat luontevilta ja itsestään selviltä. Asiakkaalle ne sen sijaan voivat olla vieraita ja hankalia ymmärtää.

Seuraava esimerkki näyttää, minkä tyyppiset Kelan ammattikielen ilmaukset voivat olla asiakkaalle ongelmallisia. Asiakas on soittanut puhelinpalveluun saadakseen ohjeita asumistukihakemuksen täyttämiseksi. Neuvoja suosittelee ensimmäiseksi hakemuksen tekemistä netissä. Sen jälkeen asiakas ryhtyy kertomaan tilanteestaan saadakseen ohjeita tulotietojen merkitsemisestä hakemukseen (r. 1–14).

(4.19) 307 AY

- 01 A: mites sitte tuota mu- mi- sanotaan niinku minun, (.) tulotiedot ku mulla
 02 ois, mulla on tuota, (0.4) tuota tuota, mä oon ollu, (0.6) mä oon ollu
 03 viime, (.) vuodesta niinku yrittäjänä, (.) tän vuoden alkuun ja sit Tapio-
 04 Tapiola haki niinku konkurssii ja pe- periaatteessa mulla ei oo tänä vuonna
 05 ollut tuloja ollenkaan.
 06 (0.7)
 07 N: aivan?
 08 (0.3)
 09 A: täl- tältä vuodelta nytte ja sitte tuota nyt, loppukuusta mä tein uuden vero-
 10 verokortin sit mulla on semmone joku; (0.4) arvioitu tulo sit tuhat
 11 sittämäsataaviiskymppii per kuukaudessa (1.4) ja tuota toi (0.4) avopuoliso
 12 jäi niinku, (.) työttömäks, (1.0) työttömäks ja, (.) si- sillä on vielä se, (.) se
 13 varmaa haettava tuolta, tuolta tuolta, (.) työmarkkinatukipäätös vai mikä se
 14 on; (0.3) nii,
 15 (1.2)
 16 N: => [**mihin tää sinun, (0.4) sinun tulosi perustuu sitte loppuvuodelle?**
 17 A: [nii tuo-
 18 A: -> anteeksi,
 19 N: => **että mihin sinun tulosi perustuu sitte loppuvuode osalta?**
 20 A: ää loppuvuode arvioon iha arvioo että tota eikös siinä ollu sillee et jos se
 21 muuttuu, (0.3) muuttuu tuota, tuota tuota, kolmesataa euroo nii se on
 22 ilmoitettava sitte,
 23 (0.4)
 24 N: kyllä siinä tapauksessa eli jos< (.) asumistuki on maksussa ja, (.) ja sitte
 25 tulee tää muutos.
 26 (0.6)
 27 A: joo;
 28 N: tuota niin,
 29 A: joo, (0.7.) joo ku mulla on itse- itselläni mä oon rakennusmestari ja mulla on
 30 niinkun muutamia semmosia, (0.3) vastaavan mestarin valvontakohteita
 31 mistä mä (0.3) saan kuukaudessa, jonkun verran, (.) mutta tuota sitä ei
 32 niinku varmaks tiellä aina paljo se on. (.) mutta eikös sen voe aina sitte tuota
 33 s- sen mukaan aina tarkentaa mitä tulee.
 34 (0.6)
 35 N: ↑toki, nyt tietysti on vaan semmonen tilanne että asumistukea, (0.4)

- 36 haettaessa, niin, (0.3) pyritään katsomaan tulot ja yleensäki lasketaan tulot
 37 seuraaville kahdelletoista kuukaudelle, (0.3) joko perustuen johonki, (0.9)
 38 varmaan [tietoo eli palkkatuloihin joka voidaan osottaa tai sitte arvioon.
 39 A: [mut<
 40 (0.4)
 41 A: nii ar- joo arvioo niin tässä on nyt, (0.4) pakko ottaa arvio että,

Kertoessaan tuloistaan asiakas mainitsee ensin, ettei hänelle ole ollut kuluvana vuonna tuloja (r. 4–5). Sen jälkeen hän kuitenkin toteaa hankkineensa uuden verokortin tietyn arvioidun kuukausitulon mukaan (r. 9–11)¹⁸. Hetkeä myöhemmin neuvoja kysyykin, mihin asiakkaan tulo loppuvuodelle perustuu (r. 16). Hän ilmeisesti kaipaa täsmällisempää tietoa siitä, miksi asiakas on arvioinut kuukausitulokseen mainitsemansa summan ja onko tällä jo tietoa jostakin tulevasta palkka- tai muista tuloista.

Neuvojan kysymys on kuitenkin muotoiltu niin, ettei asiakas heti ymmärrä, mitä häneltä kysytään (ks. riviä 18). Kysymyksen muotoilu juontuu todennäköisesti siitä, että neuvojalla on selvänä mielessään se tieto, jonka hän asiakkaalle hetkeä myöhemmin esittää (r. 37–38): ne kaksi vaihtoehtoa, joilla tulot voidaan asumistukea haettaessa laskea, ja myös se ilmaisutapa, jolla asia Kelan teksteissä esitetään. Neuvojalle tämä asian hahmottamisen ja ilmaisemisen tapa näyttää olevan niin itsestään selvä, että asiakkaan täsmennystä pyytävää *anteeksi*-vuoron jälkeen hän vain toistaa kysymyksen (r. 19). Toistamalla kysymyksensä sen sijaan, että yrittäisi esimerkin 4.17 neuvojan tapaan muotoilla sen ymmärrettävämmäksi, hän osoittaa tulkinneensa asiakkaan *anteeksi*-vuoron vain kuulemisongelman merkiksi, eikä merkiksi ymmärrysongelmasta.

4.4.2 Kysymykset arkaluonteisista asioista

Olemme edellä todenneet, että kysymyksen esittäminen toiselle ilmaisee epäsuorasti oletuksen siitä, että keskustelukumppani tietää kysytyn asian. Tämän lisäksi kysymykset ilmaisevat myös muunlaisia oletuksia. Esimerkiksi sellainen hakukysymys kuin *missä olet töissä* ilmaisee kysyjän oletuksen, että kysymyksen vastaanottaja on töissä; samoin kysymys *koska lähetit hakemuksen* ilmaisee oletuksen, että hakemus on lähetetty. Samantapaisia oletuksia ilmaisevat myös jonkin vaihtoehdon esittävät vaihtoehtokysymykset. Esimerkiksi kysymällä *asutko vuokra-asunnossa*, puhuja tuo ilmi sen, millaista asiointilaa (*asut vuokra-asunnossa*) hän pitää kysymyksen vastaanottajan kohdalla todennäköisimpänä. (Esim. Levinson 1983; Boyd ja Heritage 2006; ks. myös Raevaara 2006.)

¹⁸ Puhelu on nauhoitettu 27.3.

Tällaiset kysymysten ilmaisemat oletukset eivät ole vuorovaikutuksen kannalta yhdentekeviä, vaan ne vaikuttavat muun muassa siihen, miten puhujat muotoilevat kysymyksiään. Keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa on tarkasteltu esimerkiksi sitä, miten brittiläiset terveydenhoitajat muotoilevat kysymyksiään kotikäynneillä äskettäin synnyttäneiden äitien luona (Heritage 2002). Tutkimus osoittaa, että kerätessään tietoa äidin ja perheen tilanteesta terveydenhoitajat tasapainoilevat kahden suuntautumisen välillä: yhtäältä terveydenhoitaja pyrkii kysymystensä muotoilulla osoittamaan, että hän olettaa tilanteen olevan normaali ja toivottava (esim. *oliko synnytys normaali, onko imetys lähtenyt hyvin käyntiin*), mutta toisaalta hän joutuu kysymyksiä esittäessään ottamaan huomioon myös sen, mitä äiti on aiemmin keskustelussa kertonut tai mitä hän jo muuten tietää perheestä.

Aivan samalla tavalla puhelinpalvelun neuvojat joutuvat tasapainoilemaan näiden kahden suuntautumisen välillä. Kartoitettaessa asiakkaan tilannetta voi olla ongelmallista olettaa, että tämä on työtön, vaikka se olisikin todennäköistä jo ilmi tulleiden seikkojen perusteella. Mutta ongelmaton ei ole sekään, että neuvoja osoittaa kysymyksellään olettavansa, että asiakas on työssä. Vaikka esimerkiksi työttömyys ja erilaiset toimeentulo-ongelmat ovat tavallisia Kelan asiakkaiden keskuudessa, neuvojat eivät käsittele niitä rutiiniasioina. Heidän sensitiivisyytensä näiden asioiden käsittelyssä tulee ilmi esimerkiksi juuri siinä, miten he muotoilevat asiakkaan työtilannetta koskevia kysymyksiään.

Kahdessa seuraavassa esimerkissä asiakas on soittanut puhelinpalveluun kysyäksen yleisen asumistuen hakemukseen tarvittavista liitteistä. Voidakseen antaa ohjeen tulotietoja koskevista liitteistä neuvoja tarvitsee tiedon, onko asiakas työssä vai työttömänä (esim. 4.20, r. 5; esim. 4.21, r. 9). Neuvojat muotoilevat asiaa koskevan kysymyksensä tavalla, joka on aineistossa yleinen. He aloittavat vuoronsa hakukysymyksenä (*mikäs sulla on tilanne / mistä sinä tällä hetkellä saat tulosi*) mutta jatkavat sitten osoittamalla oletusarvoksi sen, että asiakas on työssä. He kuitenkin päättävät kysymyksen tavalla, joka nostaa esille myös toisen vaihtoehdon ilman, että sitä lausutaan ääneen. Yleistä on, että kysymys päätetään pelkään *vai*-sanaan (esim. 4.20) tai *vai*-sanaan ja hakukysymykseen (esim. 4.21: *vai* (.) *minkälainen on tilanne*; ks. myös esimerkin 4.21 toista kysymystä r. 15–16).

(4.20) K0041 AY

Asiakas on kysynyt yleisen asumistuen hakemuksen liitteistä.

01 N: ja siihen, (.) tarvitaan sitten, (1.3) kopio siitä, (.) vuokrasopimuksesta?

02 (0.5)

03 A: joo-o?

04 (0.6)

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

06 A: öö mä oon nyt tällä hetkellä toimeentulotuen varassa.

07 N: just joo? (0.4) eli tota (.) ↑oikeestaan se hakemus sit tänne meille ja (0.4) ja
08 kopio siitä vuokrasopimuksesta?

(4.21) K0279 AY

Neuvoja on luvannut lähettää asiakkaalle yleisen asumistuen hakulomakkeen.

01 N: eli vuokrasopimuksesta kopio toimita sitten tänne ja mikäli kyseessä on
02 vanhempi talo niin sitten se ote talonkirjasta olisi myös hyvä?
03 (0.5)
04 A: joo. (1.0) selevä homma.
05 (5.5)
06 N: minä laitan tuohon saatteeseen pyynnön? (0.6) nii[stä?
07 A: [joo.
08 (0.3)
09 N: => **mistä sinä tällä hetkellä saat tulosi oletko työssä vai, (.) minkälainen on**
10 **[tilanne,]**
11 A: [öö työ]ttömänä tällä hetkellä.
12 (0.3)
13 N: joo-o.
14 (1.2)
15 N: => **ja< (.) saatko sinä liitosta nyt sitten ansiosidonnaista vai, (.) mistä saatte**
16 **etuutta,**
17 A: tää on: niinkun toimeentulotukee.
18 (0.3)
19 N: joo. (0.3) eli tuloista ei tarvitses sitten mitään, – –

Se, että keskustelijat käsittelevät jotakin puheenaihetta arkaluonteisena, ilmenee heidän puheessaan tyypillisesti juuri erilaisin epäsuorin tavoin (esim. Linell ja Bredmar 1996). Tavallisimmin aiheen arkaluonteisuutta osoittaa se, että puheenvuoroissa on taukoja, korjauksia ja takeltelua. Myös asiakkaan työtilannetta koskevissa kysymyksissä on usein taukoja ja sananhakua (ks. esim. 4.20, r. 5). Selvimmin aiheen arkaluonteisuus tulee kuitenkin ilmi siinä, että neuvojat esittävät kysymyksessään yleensä vain sen vaihtoehdon, että asiakas on työssä. Toinen vaihtoehto eli työttömyys jätetään useimmiten lausumatta. Sen mahdollisuus otetaan esiin vain epäsuorasti kysymyksen lopussa, kuten esimerkeissä 4.20 ja 4.21. Myös se, että neuvojat aloittavat asiakkaan työtilannetta koskevan kysymyksen hakukysymyksenä (esim. *mikäs sul on tilanne*), voi olla tapa lykätä hankalaa valintaa näiden kahden vaihtoehdon välillä. Se on kuitenkin myös toimiva tapa aloittaa uutta puheenaihetta: vuoroa aloittava hakukysymys antaa asiakkaalle aikaa huomioida puheenaiheen vaihtuminen, ja sitä seuraava vaihtoehtokysymys antaa puolestaan hänelle mallin siitä, minkä tyyppistä tietoa neuvoja hakee (Pomerantz 1988).

Neuvojien tavoin myös asiakkaat ilmaisevat vuoroissaan epäsuorasti, että työttömyys on heille arkaluonteinen puheenaihe. Kun asiakas kertoo olevansa työtön, hän useimmiten pyrkii ilmaisemaan jollain tavoin, että työttömyys on väliaikaista. Edellä käsitellyissä esimerkeissä asiakkaat totesivat vastauksissaan olevansa työttömänä *tällä hetkellä* (esim. 4.20, r. 6 ja esim. 4.21, r. 11). Tavallista on myös, että työttömyyttä ja etuuksien hakemista selitellään.

Se, että keskustelijat osoittavat vuorojensa yksityiskohdilla käsitystään puheena olevien asioiden arkaluonteisuudesta, on tavallista kaikenlaisissa keskusteluissa ja myös tarpeellinen vuorovaikutustaito. Ammatillaisen ja asiakkaan keskusteluissa se voi kuitenkin joskus hankaloittaa asioiden käsitteilyä. Esimerkiksi juuri se, että neuvoja ilmaisee kysymyksensä muotoilulla pitävänsä puheena olevaa asiaa arkaluonteisena, voi saada asiakkaan turhaan selittelemään tilannettaan, mikä pitkittää puhe-
lua ja vaikeuttaa keskustelun ohjaamista. Toisaalta asiakkaan voi olla myös vaikeampi kertoa asioistaan neuvojalle, jos hän huomaa tämän pitävän puheena olevaa asiaa arkaluonteisena. Tämän vuoksi ilmiön tunnistamien on hyödyllistä. Suositeltavaa on myös, että varsinkin usein esitettävien, arkaluonteisiin asioihin kohdistuvien kysymysten muotoilua mietitään ennalta.

Kun neuvoja tarvitsee tiedon esimerkiksi juuri siitä, onko asiakas työssä vai työttömänä, toimiva kysymyksen muotoilu on sellainen, jossa esitetään molemmat vaihtoehdot. Tällaisen kysymyksen esittää esimerkin 4.22 neuvoja (r. 6 ja 8).

(4.22) K0061 KU

- 01 N: no tuota ensinnäkin, (0.5) se että ammatillisen kuntoutuksen
02 myöntäminen niin tuota, (0.4) sehä edellyttää sen että, hakija, täyttää
03 ne myöntämisedellytykset;
04 A: mm-m? kyl mä usko[sin että mulla olis ne.
05 N: [niin.
06 N: => **onko sul[la p- minkälaine historia tässä takana oletkos tällä hetkellä,**
07 A: [tai pys-
08 N: => **(0.3) työssä, työttömänä,**
09 (0.3)
10 A: olen työssä mutta mulla on tota, semmone pitkäaikane, (0.4) vaiva eli noi
11 ranteet – –

Myös tämä neuvoja aloittaa vuoronsa hakukysymyksellä (*onko sulla minkälainen historia tässä takana*)¹⁹. Tällainen aloitustapa on toimiva, koska hakukysymys pohjustaa siirtymää asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja antaa tälle aikaa huomioida siirtymä. Yksinään tällainen hakukysymys olisi

¹⁹ Kysymys on rakenteeltaan erilainen kuin esimerkeissä 20 ja 21, niin sanottu kaksoiskysymys, jossa on sekä vaihtoehto- että hakukysymyksen rakennepiirteitä (**onko** sulla **minkälaine** historia tässä takana). Tehtävältään se on hakukysymyksen kaltainen (Jaskara 2009).

kuitenkin hankala tulkita ja jättäisi asiakkaan epävarmaksi siitä, mitä hänen odotetaan kertovan historiastaan. Jatkamalla vaihtoehtokysymyksellä, jossa ilmaisee molemmat vaihtoehdot, neuvoja tarjoaa mallin asiakkaan vastaukselle ja näyttää, minkä tyyppistä tietoa kaipaa (*oletkos tällä hetkellä työssä, työttömänä*). Lausumalla ääneen molemmat vaihtoehdot neuvoja myös osoittaa, ettei käsittele työttömänä oloa arkaluonteisena asiana.

4.2.3 Hakukysymys vai vaihtoehtokysymys?

Erilaisissa tutkimuksissa ja myös oppaissa, joissa on tarkasteltu ammattilaisten käyttämiä kysymisen tapoja, huomiota on kiinnitetty erityisesti siihen, miten ammattilaiset voivat ohjata asiakkaan toimintaa kysymyksillään. Erityyppisten kysymysten käyttöä on tarkasteltu yhtäältä siitä näkökulmasta, kuinka tehokkaasti niillä voidaan pitää tilannetta hallussa, ja toisaalta siltä kannalta, kuinka paljon ne rajoittavat asiakkaan mahdollisuuksia ilmaista omia näkemyksiään.

Muun muassa lääkäreille suunnatuissa ohjeissa on esitetty, että hakukysymykset, tai niin sanotut avoimet kysymykset (esim. *millaisia oireita teillä on ollut*) antavat potilaalle tilaisuuden kertoa puheena olevasta asiasta omin sanoin ja omasta näkökulmastaan, kun taas vaihtoehtokysymykset tai niin sanotut suljetut kysymykset (esim. *onko teillä ollut särkyä*) ohjaavat potilasta vain vahvistamaan oikeaksi tai toteamaan vääräksi lääkärin esittämän valmiin vaihtoehdon (esim. Pasternack 1994). Tähän näkemykseen perustuu suositus siitä, että potilaan tilanteen kartoitus tulisi aloittaa hakukysymyksillä, minkä jälkeen asiaa tarkennetaan vaihtoehtokysymyksillä.

Tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu todellisia lääkärin vastaanottotilanteita, on kuitenkin osoitettu, ettei lääkärin kysymyksen rakenne yksin rajaa potilaan vastauksen laajuutta tai sisältöä. Vastatesaan sekä haku- että vaihtoehtokysymyksiin potilaat tekevät päätelmiä siitä, miksi kysymys on esitetty ja millainen tieto on tarpeen kyseisessä kohdassa keskustelua, ja muokkaavat vastauksiaan sen mukaan (esim. Korpela 2007; Raevaara ja Sorjonen 2001; Ruusuvaori 2000). Kelan toimistoasiointeja koskevassa tutkimuksessamme totesimme tämän pitävän paikkansa myös Kelan asiakkaiden suhteen (Martikainen 2006; Mäntylä 2006).

Kelan asiakaspalvelun puheluissa keskustelun tavoitteet ovat ainakin osin erilaisia kuin esimerkiksi lääkärin vastaanotolla – sekä ammattilaisen että asiakkaan kannalta. Vaikka neuvojan onkin tärkeää saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, asian hoitamisessa ja myös tilanteen kartoittamisessa olennaista on usein se, mitkä vaihtoehdot tiettyjen vaihtoehtojen joukosta pitävät asiakkaan kohdalla paikkansa. Vaihtoehtokysymykset näyttävätkin olevan toimiva ja tehokas tapa hankkia tietoa sii-

nä tarkassa muodossa, jota asian hoitaminen edellyttää. Tällä kysymysrakenteella neuvoja voi tarjota mallin vastaukselle ja osoittaa, minkä tyyppistä tietoa on hakemassa, kuten esimerkissä 4.23.

(4.23) K0347 AY

- 01 A: mä ihan täs katoin semmosta asiaa tässä kun, (0.7) tähän nytte, velat ei sitten
 02 näytäkään vaikutakkaan tähän asumistuem määrään, (.) vaikka teillä tota ku
 03 mä kävin viemässä sen lomakkeen teille sinne, (0.4) tohon, (0.4) Lahden
 04 toimistoon niin tota ne sanoivat sieltä että siihen, (.) ku me myytiin asunto
 05 pois, tai jouduttiin myymään se pois ja siitä meiltä jäi vielä velkaa siitä
 06 asunnosta. (.) nii eiks tämä nyt sitte vaikuta ollenkaa tähän se; (.) mikä
 07 asunnosta jäävä velka niin, (.) asumistukipäätöksee ollenkaa;
 08 N: => **onks tämä, (.) uusi, (.) uusi asunto nyt vuokra-asunto?**
 09 (0.7)
 10 A: tää on nyt joo nyt me ollaan vuokra-asunnossa asutaan.
 11 N: joo ei, (.) ei siihen niinku asumismenoissa – –

Tässä olennainen tieto asian selvittämisen kannalta on se, onko uusi asunto vuokra- vai omistus-asunto, ja tämän tiedon neuvoja saa vaihtoehtokysymyksellä. Vastaavassa kohdassa esitetty hakukysymys (*millainen tämä uusi asunto on*) olisi asiakkaankin kannalta hankalampi, koska se ei kertoisi, millaista tietoa neuvoja kaipaa uudesta asunnosta. Toisaalta vaihtoehtokysymyksen saattaa olla ongelmallinen muun muassa siitä edellä käsitellystä syystä, että sen esittäminen ilmaisee neuvojan oletuksen asiakkaan tilanteesta (esim. tässä tapauksessa sen, että uusi asunto on vuokra-asunto).

Hakukysymyksetkin ovat monissa tilanteissa toimivia. Kun neuvoja tarvitsee tietoa jostakin määrästä tai ajankohdasta, hakukysymys on usein myös ainut vaihtoehto, kuten esimerkeissä 4.24 ja 4.25.

(4.24) K0350 AY

- 01 A: tota mul tuli ilmoitus, (0.4) kaupungilt et vuokra nousee?
 02 (0.7)
 03 N: joo-o?
 04 (1.2)
 05 A: ja tota, mul on toi asumistuki ni sitä pitäis vähän tarkistaa.
 06 (1.0)
 07 N: => **minkä verran tuo vuokra, nyt nousee sitten?**
 08 (0.6)
 09 A: kakskytkaks euroo neljä senttiä.

(4.25) K0150 SA

- 01 N: => **milloinkas hän irtisanoi ittensä siitä työstä.**
 02 A: no nyt mä en muista ihan niit päiviä. mut must se oli niinku siel jossain

- 03 joulukuun puolen välin paikkeilla se oli ja ja tota niin,
 04 N: => **ja millos tämä, (0.3) katkes tai murtu toi käsi?**
 05 (0.8)
 06 A: aa se, (.) se oli siinä joulukuun, (0.9) se oli siinä joulukuun puolel

Jos hakukysymyksellä aloitetaan uutta puheenaihetta, sen tulkitseminen voi olla asiakkaalle hankalaa. Hänen voi olla vaikea päätellä, minkä tyyppistä tietoa kysymyksellä haetaan. Tämän neuvojat näyttävätkin ottavan huomioon. Aineistossa uusia puheenaiheita kyllä aloitetaan yleisesti hakukysymyksillä, mutta useimmiten neuvoja jatkaa vuoroa vaihtoehtokysymyksellä tai -kysymyksillä. Tällä tavoin hän tarjoaa asiakkaalle vastauksen mallin. Esimerkissä 4.26 neuvoja aloittaa tilanteen kar-toittamisen hakukysymyksellä (r. 9), mutta jatkaa vuoroaan vaihtoehtokysymyksillä antaen asiakkaalle esimerkin siitä, millaista tietoa tarvitsee. (Ks. myös esimerkkejä 4.20–4.22.)

(4.26) K0371 AY

- 01 A: tota, pystysinkö, (0.5) kysellä että, (.) millanen meillä on mahdollisuus saaha
 02 tota, (.) asumistukia?
 03 (0.3)
 04 N: joo:, (0.4) minkäs-
 05 A: mut mä oon vähän netissä kattonu ku siellä niitä laskureita, (.) sen mukkaa
 06 niinko, (0.3) näyttäs että ois että, (.) minkähällain se oikeest miten mä sen
 07 saan tietää;
 08 (0.5)
 09 N: **minkäslainen teillä on niinkun, (0.4) tilanne sitte että, (1.0) esimerkiks,**
 10 **(1.0) mm ↑asutko sinä yksin vai onko, (.) asuuko sinun kanssa muita**
 11 **henkilöitä,**
 12 A: öö minä asun mun miehen miehen kanssa, meil on kolme lasta? (0.5) ja mä
 13 oon nyt kodinhoidontuella, (0.4) tuolla niinku, (.) vappaalla oon kotona?

Hakukysymystä täydentävät vaihtoehtokysymykset auttavat asiakasta vastaamaan. Mutta kuten esimerkistä voi nähdä, ne eivät rajoita sitä, millaista tietoa hän tarjoaa neuvojalle. Kerrottuaan ensin, keitä asunnossa asuu, asiakas jatkaa tilanteensa kuvaamista muilla tiedoilla (r. 12–13).

Sekä haku- että vaihtoehtokysymysten käyttöön vuorovaikutuksessa liittyy sekä etuja että ongelmia. Siksi erilaisten kysymysrakenteiden käyttökelpoisuutta tuleekin arvioida aina suhteessa siihen, millaisessa tilanteessa niitä käytetään ja mikä on toiminnan tavoite.

Yhteenveto ja suositukset

► Neuvoja tarvitsee usein tiedon siitä, millaiseen Kelan toiminnan kannalta olennaiseen tapaus-tyyppiin tai luokkaan asiakas tai tämän tilanne kuuluu. Aineistomme näyttää, etteivät neuvojat ilman muuta oleta asiakkaiden tuntevan näitä luokituksia ja niiden nimeämiseen käytettyjä termejä. Kysymyksiä esittäessään neuvojat käyttävät termejä vain harvoin ja osaavat tarvittaessa purkaa ja selittää niitä.

Termien merkitystä voidaan purkaa etukäteen niin, että neuvoja lähtee kysymyksissään liikkeelle yksityiskohdista, jotka määrittävät termin nimeämään luokkaan kuulumista. Kysymyksessä käytetyn termin merkitystä voi purkaa myös jälkikäteen esittämällä asiakkaalle termiä selittäviä ja avaavia jatkokysymyksiä. Joissakin tapauksissa termin sisältävässä kysymyksessäkin on mahdollista antaa termiä selittävää tietoa, muun muassa tarjoamalla esimerkkejä. Yksittäiseen kysymykseen ei kuitenkaan kannata pakata liikaa tietoa.

Termien lisäksi myös muunlaiset Kelan ammattikieleen vakiintuneet ilmaukset voivat aiheuttaa ymmärtämisiongelmiä. Niihin neuvojat eivät välttämättä osaa kiinnittää huomiota. Ammattikielen omaksumisen vaikutuksesta muun muassa laki- ja asetustekstien ilmaisutavat voivat tulla neuvojalle niin tutuiksi, että ne siirtyvät osin myös puheeseen ja tuntuvat luontevilta ja itsestään selviltä. Asiakkaalle ne ovat kuitenkin useimmiten vieraita ja hankalia ymmärtää.

► Kysymysten esittäminen ilmaisee aina kysyjän oletuksia keskustelukumppanin tilanteesta. Esimerkiksi kysymys *oletko työssä* ilmaisee kysyjän pitävän työssä oloa todennäköisenä vaihtoehtona vastaanottajan tilantessa. Neuvojat ottavat nämä oletukset huomioon muotoillessaan kysymyksiä ja tulevat samalla ilmaisseeksi käsityksiään puheena olevien asioiden arkaluonteisuudesta. Esimerkiksi asiakkaan työtilanteesta kysyttäessä esiin otetaan yleensä vain se vaihtoehto, että asiakas on työssä. Toinen vaihtoehto eli työttömyys jätetään lausumatta, ja sen mahdollisuus ilmaistaan vain epäsuorasti kysymyksen lopussa (esim. *oletko työssä vai minkälainen on tilanne*).

Neuvojien sensitiivisyys arkaluonteisista aiheista puhuttaessa on positiivista, mutta se voi myös hankaloittaa asioiden käsittelyä. Jos neuvoja ilmaisee kysymyksensä muotoilulla pitävänsä puheena olevaa asiaa arkaluonteisena, asiakas voi ryhtyä selittelemään tilannettaan – tai vaihtoehtoisesti hänen voi olla vaikeampi kertoa asiastaan neuvojalle. Toistuvien arkaluonteisiin asioihin kohdistuvien kysymysten muotoilua kannattaakin miettiä ennalta. Esimerkiksi kysyttäessä asiakkaan työtilanteesta toimiva kysymyksen muotoilu on sellainen, jossa esitetään molemmat vaihtoehdot (esim. *oletko työssä vai työttömänä*).

► Ammattilaisten käyttämiä erilaisia kysymysrakenteita arvioidaan usein joko siltä kannalta, kuinka tehokkaasti niillä voidaan pitää tilannetta hallussa, tai siltä kannalta, kuinka paljon ne rajoittavat asiakkaan mahdollisuuksia ilmaista omia näkemyksiään. Todellisten vuorovaikutustilanteiden tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, ettei kysymyksen rakenne yksin rajaa vastauksen laajuutta tai sisältöä. Erilaisiin kysymysrakenteisiin liittyy aina sekä etuja että ongelmia. Niiden käyttökelpoisuutta tuleekin arvioida suhteessa kysymyksen käyttötilanteeseen ja toiminnan tavoitteeseen.

Kelan asiakaspalvelussa neuvojan on usein tärkeää tietää, mikä vaihtoehto tiettyjen Kelan kannalta olennaisten vaihtoehtojen joukosta pitää asiakkaan kohdalla paikkansa. Tällöin vaihtoehtokysymys on yleensä toimiva ja tehokas. Sen avulla neuvoja voi osoittaa asiakkaalle, minkä tyyppistä tietoa on hakemassa. Monissa tilanteissa taas hakukysymys on tarkoituksenmukainen. Silloin kun hakukysymyksellä aloitetaan uutta puheenaihetta, asiakkaan voi kuitenkin olla vaikeaa päätellä, minkä tyyppistä tietoa kysymyksellä haetaan.

4.5 Asiakkaan tilanteen kartoittaminen tietokoneen kanssa

Suurella osalla puheluita neuvoja käyttää asiakkaan tilanteen kartoittamisessa apunaan Kelan tietojärjestelmää. Aineistossa kansalaisten soittamista puheluista (n = 315) lähes puolet (46 %) on sellaisia, joissa neuvoja siirtyy tietokoneelle heti asiakkaan kerrottua soittonsa syyn, ja yli neljännes (27 %) sellaisia, joissa koneelle siirrytään myöhemmin puhelun kuluessa.

Puhelinasioinneissa tietokoneen kanssa toimiminen on vuorovaikutuksen kannalta haasteellista. Kun asiakas hoitaa asioitaan Kelan toimistossa kasvokkain virkailijan kanssa, hän näkee koko ajan, mitä virkailija tekee ja mihin tämä suuntaa huomionsa. Puhelimessa neuvoja joutuu sen sijaan pitämään puheellaan huolta siitä, että asiakas ymmärtää, mitä on tapahtumassa. Etsiessään tietoa tietojärjestelmästä neuvojat useimmiten kertovatkin omasta toiminnastaan asiakkaalle. Tämä auttaa asiakasta tulkitsemaan tilannetta ja hahmottamaan, milloin neuvoja on keskittynyt toimimaan koneella ja milloin tämä on taas valmis jatkamaan keskustelua asiakkaan kanssa. Aloitamme tarkastelemalla neuvojien erilaisia tapoja kertoa asiakkaalle toiminnastaan tietokoneen kanssa (luku 4.5.1).

Neuvojat etsivät tietokoneelta ensinnäkin tietoa, jota he eivät voisi saada asiakkaalta. Tavallista on esimerkiksi se, että neuvoja selvittää tietojärjestelmästä asiakkaan hakemuksen käsittelytilannetta. Mutta neuvojat etsivät tai ainakin varmistavat koneelta myös sellaista tietoa, jonka asiakas itse voisi kertoa. Kun asiakas soittaa asiakaspalveluun esimerkiksi kysyäkseen saamastaan Kelan kirjeestä, neuvoja useimmiten etsii koneelta kyseisen kirjeen nähtäväkseen sen sijaan, että pyytäisi asiakasta

selittämään kirjeen sisällön. Tietojärjestelmän hyödyntäminen on näissä tilanteissa yleensä tarkoituksenmukaista. Useinhan soiton syynä on juuri se, että asiakas tarvitsee apua kirjeen tulkintaan, joten sen sisällöstä kertominen olisi hänelle vaikea tehtävä ja pitkäikäisi puhelua. Myös silloin kun neuvoja tarvitsee tietoa esimerkiksi aiemmista päätöksistä tai asiakkaan saamista etuuksista, tiedon etsiminen tai ainakin varmistaminen koneelta on yleensä tarpeen, koska asiakkaalla ei ole aina tarvittavia dokumentteja saatavilla tai hän ei osaa etsiä niistä tarvittavia tietoja. Luvun lopussa (luku 4.5.2) tarkastelemme tilanteita, joissa neuvojan on mahdollista saada tarvitsemansa tieto sekä asiakkaalta että tietojärjestelmästä ja hän joutuu tasapainoilemaan näiden kahden tietolähteen välillä.

4.5.1 Omasta toiminnasta kertominen

Etsiessään tietoja tietojärjestelmästä neuvojat kertovat toiminnastaan asiakkaalle. Tämä auttaa asiakasta ymmärtämään, mitä on tapahtumassa. Omasta toiminnasta kertominen on tärkeää myös siksi, ettei asiakas jäisi huomiotta ja sivuosaan neuvojan keskittyessä toimimaan koneella. Sekä yhteisen ymmärryksen varmistamisen että asiakkaan roolin kannalta olennaista ei ole kuitenkaan vain se, että neuvoja muistaa kertoa toiminnastaan. Tärkeää on myös, millä tavoin hän sen tekee. Keskittymisen tietokoneeseen johtaa nimittäin helposti siihen, että neuvoja ryhtyy ikään kuin ajattelemaan äänen sen sijaan, että selvästi kohdistaisi puheensa asiakkaalle.

Yhteisen ymmärryksen varmistaminen ja tilanteen hallinta

Yhteisen ymmärryksen varmistaminen siitä, mitä on tapahtumassa, edesauttaa tilanteen hallintaa ja sujuvoittaa asian käsittelyä sekä neuvojan että asiakkaan kannalta. Kun asiakas on selvillä, mitä neuvoja on tekemässä, mitä tietoja tämä näkee koneelta ja mitä tekee seuraavaksi, hänen on helpompi sovittaa omia puheenvuorojaan neuvojan toimintaan. Asiakas siis tietää, milloin hänen kannattaa odottaa neuvojan seuraavaa vuoroa ja milloin taas osallistua keskusteluun.

Esimerkki 4.27 näyttää, miten neuvoja voi toimintaansa kuvaamalla ohjata asiakasta, mutta myös, miten kuvauksen puuttuminen voi aiheuttaa asiakkaassa hämmennystä. Asiakas on soittanut saadakseen tietää, kuinka kauan hänen hakemuksensa käsittely vielä kestää (r. 1–3), ja neuvoja ryhtyy selvittämään asiaa koneelta. Tässäkin kohdassa neuvoja voisi kertoa omasta toiminnastaan vielä tarkemmin (ks. riviä 4, vs. esim. *katsotaanpa sitä tilannetta täältä koneelta*; ks. lukua 3.2). Tilanne on kuitenkin asiakkaalle mitä ilmeisimmin tuttu, eikä sen tulkitseminen aiheuta ongelmia. Hän tietää, että neuvoja etsii tietoja koneelta ja että niiden esiin saaminen vie jonkin aikaa. Vaikka keskustelussa

on pitkiäkin taukoja (ks. esim. riviä 11), asiakas odottaa, kunnes neuvoja löytää hakemusta koskevat tiedot koneelta.

(4.27) K0267 AY

- 01 A: oisin kysynyt tästä asumistuki hakemuksesta ni tämä on nytte ollu
 02 toesta kuukautta että missähän mallissa tämä on ja mitenkähän kauan
 03 tämä ehkä vielä viipyy.
 04 N: => **katsotaanpa sitä** kerrotko oman henkilötunnuksen?
 05 (0.8)
 06 A: se on kolmastoista kahdeksatta viiskytviis,
 07 N: mm?
 08 (0.8)
 09 A: satakahdeksankymmentä Ville.
 10 N: kiitos?
 11 **(10.0)**
 12 N: saanko vielä osoitteesi?
 13 (0.7)
 14 A: .hhh (.) Sahakatu kaksi cee seitsemän, (0.8) ja:, (.) kahdeksa yhdeksän
 15 neljäsataa Hyrynsalmi.
 16 (0.6)
 17 N: => joo:? (.) **eli täällä näkyy et on haettu asumistukea, katsotaanpa**
 18 **vähän tarkemmin,**
 19 **(23.0)**
 20 N: => **käsittely on vielä kesken ei ole vielä annettu päätöstä?**
 21 **(2.1)**
 22 A: -> niin mitenkähän kauvan teillä nykyisi aina viipyy nytten nämä.
 23 **(1.1)**
 24 A: -> siellä taitaa vissii olla ruuhkaa vai.
 25 N: siellä on ruuhkaa että tosiaan, odotappa hetki tuossa on käsittelijä kolmas
 26 kolmatta viimeksi tätä katsonut ja kirjoittanut että, (.) jatkuuko
 27 sairasloma kahdeksas kolmatta jälkeen ja jatkuuko työsuhde, (0.3)
 28 katotaanpas sinulla on sairaspäiväraha asiaa käsiteltykin tuon jälkeen?
 29 (0.6)
 30 A: mm joo elikkä mulla nytte tuota loppuu sairasloma niinkun – –

Kun neuvoja on löytänyt koneelta ensimmäiset asiaan liittyvät tiedot ja kertoo niistä (r. 17), tilanne muuttuu asiakkaalle vaikeammaksi tulkita. Hän ei tiedä, miten tieto on järjestetty tietojärjestelmään ja millaisina kokonaisuuksina neuvoja saa sitä näkyviin. Tällaisessa kohdassa onkin erityisen tärkeää toimia kuten esimerkin neuvoja: heti mainittuaan koneelta löytämänsä tiedon hän toteaa katsovansa asiaa vielä tarkemmin (r. 17–18). Vaikka neuvoja olisikin voinut kertoa toiminnastaan yksityis-

kohtaisemmin (esim. *katsotaanpa tarkemmin noita käsittelytietoja*), toteamus riittää asiakkaalle. Tämä odottaa seuraavaa tietoa, vaikka sen löytämiseen kuluu yli kaksikymmentä sekuntia (ks. riviä 19).

Seuraavaksi neuvoja kertoo asiakkaalle, että hakemuksen käsittely on vielä kesken (r. 20). Ilmeisesti hän ryhtyy sen jälkeen etsimään käsittelijän kommentteja, mutta tässä kohdassa hän ei huomaa mainita siitä asiakkaalle. Asiakas ottaakin jo kahden sekunnin tauon (r. 21) jälkeen puheenvuoron ja kysyy, kuinka kauan hakemusten käsittely yleensä kestää (r. 22). Tämä osoittaa hänen tulkinneen tauon sen merkiksi, ettei neuvoja ole aikeissakaan kertoa hänelle enempää tietoa. Kysymyksellään hän muistuttaa neuvojaa siitä, mitä puhelun alussa kysyi (r. 2–3), ja ilmaisee, ettei tämän antama tieto riitä (ks. myös lukua 6).

Kun neuvoja ei tämänkään jälkeen vastaa – todennäköisesti sen vuoksi, että on keskittynyt etsimään ja lukemaan tietoja koneelta – asiakas pyrkii selviytymään hankalasta tilanteesta esittämällä itse mahdollisen selityksen päätöksen viivästymiselle (r. 24). Tässä vaiheessa neuvoja löytää etsimänsä tiedon, ja asiakas saa selityksen sille, mistä aiempi lyhyt vastaus johtui (r. 25–28). Väärinymmärrys ja asiakkaan hämmennys olisi ollut kuitenkin mahdollista välttää, jos neuvoja olisi edellä kertonut asiakkaalle, mitä tekee seuraavaksi – eli päättänyt rivin 20 vuoronsa samaan tapaan kuin rivin 17 vuoronsa (esim. *hetki vaan, katson vielä, onko käsittelijä kirjoittanut tänne jotain*).

Asiakkaan voi siis olla vaikea tulkita tilannetta varsinkin siinä vaiheessa, kun neuvoja on kertonut ensimmäiset tietokoneelta löytyneet tiedot. Koska asiakas ei tiedä, miten tieto on järjestetty tietojärjestelmään, hän voi esimerkiksi olettaa, että kaikki hänen asiaansa koskeva tieto on samanaikaisesti neuvojan nähtävillä. Siksi tauot, joiden aikana neuvoja etsii lisätietoa, voivat olla hämmentäviä. Ei siis riitä, että neuvoja kertoo toiminnastaan vain siirtyessään koneelle, vaan hänen on koko ajan pidettävä asiakas ajan tasalla siitä, mitä on tapahtumassa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että neuvojan pitäisi puhua koko ajan toimiessaan tietokoneen kanssa. Jos hän kertoo asiakkaalle selvästi, mitä on seuraavaksi tekemässä, hän voi sen jälkeen toimia koneella pitkiäkin aikoja puhumatta. Jos tietojen etsiminen vie kauan, neuvoja voi katkaista hiljaisuuden väliaikatiedonannolla (esim. *hetken vielä kestää, että löydän ne käsittelytiedot täältä koneelta*).

Omasta toiminnasta kertominen vs. ääneen ajatteleminen

Toimiessaan tietokoneen kanssa ja kertoessaan samanaikaisesti toiminnastaan asiakkaalle neuvoja joutuu suuntaamaan huomionsa kahtaalle: asiakkaaseen ja koneeseen. Tämä johtaa helposti siihen, että neuvoja kuvaa sanallisesti toimintaansa, mutta ei kohdista puhettaan asiakkaalle vaan ikään

kuin ajattelee ääneen. Keskittyessään etsimään ja lukemaan tietoja koneen ruudulta neuvojat tulevat usein kuvanneeksi havaintojaan omasta konkreettisesta näkökulmastaan ottamatta huomioon, että sama näkymä ei ole asiakkaan silmien edessä. Tämän lisäksi neuvojat saattavat kuvata toimintaansa omasta näkökulmastaan myös toisessa, vähemmän konkreettisessa mielessä. He voivat kertoa havainnoistaan, ajatuksistaan ja päätelmistään ottamatta huomioon, mikä osa tästä havainto-, ajatus- ja päättelyprosessista on asiakkaan kannalta olennaista tietoa, mikä taas ei.

Oman ajattelun kuvaaminen voi aiheuttaa asiakkaassa hämmennystä. Hän ei välttämättä tiedä, mikä neuvojan puheessa on sellaista, joka hänen pitäisi ymmärtää ja johon hänen ehkä myös pitäisi joutua vastata, ja mikä taas sellaista, jonka hän voi ohittaa. Vaikka neuvoja siis omaa toimintaansa kuvaamalla pyrkiikin ilmaisemaan, että huomioi asiakkaan, hänen puheensa voi toimia päinvastaisella tavalla. Se voi luoda vaikutelman siitä, että hän ei puhu asiakkaalle vaan on unohtanut tämän ja ajattelee ääneen.

Esimerkki 4.28 havainnollistaa, millaisista piirteistä ääneen ajattelun vaikutelma syntyy. Asiakas on soittanut kysyäkseen tyttärensä kuntoutuspäätöksestä, joka on tehty edellisenä keväänä. Hän haluaa varmistaa, onko päätöksessä rajoitettu viikoittaisten fysioterapiakertojen määrää. Saatuaan henkilötunnuksen neuvoja ryhtyy etsimään päätöstä koneelta. Katkelma alkaa kohdasta, jossa hän on todennäköisesti löytänyt päätöksen ja on avaamassa tiedostoa (r. 1). Kertoessaan asiakkaalle, että on oikeissa katsoa päätöstä, hän viittaa siihen sanalla *tämä* (*katotaanpas minkälainen **tää** on ollu*).

(4.28) K0122 KU

01 N: => **katotaanpas minkälainen tää on ol[lu.**

01 A: [kertoja ainaki oli nelkytviis.

03 N: joo, (.) aivan.

04 (1.2)

05 A: mutta miten se oli;

06 (4.0)

07 N: => **<tuopa ei okkaa vielä se päätös tuo on tuo>, (3.5) <yksilöllinen**

08 => **kuntoutuspäätös>,**

09 (7.0)

10 N: => **<se löytyyki, (0.4) tuolta, elikkä>,**

11 (7.0)

12 N: => ei **täs** o kyllä mainittu mitään **täs** on vaan nyt nää kerrat ja sit että kuinka

13 => monta minuuttia että, (.) ei **tässä** oo mainintaa siitä että, (.) montako kertaa

14 viikossa pystys käymää;

Tämä-sanaa käytetään tyypillisesti puhuttaessa jostakin sellaisesta esineestä tai asiasta, joka on puhujaa lähellä ja jonka sekä puhuja että kuulija näkevät. Kun neuvoja kertoo asiakkaalle katsovansa, millainen kuntoutuspäätös on ollut (r. 1), päätökseen viittaaminen *tämä*-sanalla on hänen näkökulmastaan luontevaa. Hänelle päätös on ruudulla näkyvä merkintä. Sananvalinnallaan hän ei kuitenkaan huomioi sitä, että asiakas ei näe koneen ruutua. Asiakkaalle kuntoutuspäätös ei ole ruudulla näkyvä merkintä vaan asia, josta on ollut edellä puhetta. Neuvojan olisikin ollut mahdollista viitata päätökseen sellaisella tavalla, jota käytetään viitattaessa johonkin keskustelussa puheena olleeseen asiaan (*katotaanpas minkälainen se päätös on ollu*)²⁰. Tällaisella sanavalinnalla hän olisi voinut osoittaa ottavansa asiakkaan näkökulman huomioon ja ilmaista selvästi, että suuntaa puheensa tälle.

Ääneen ajattelemisen vaikutelmaa luovat siis ensinnäkin sananvalinnat. Puhuessaan ruudulla näkemistään asioista neuvojat käyttävät usein sanoja, joita puhujat tyypillisesti käyttävät puhuessaan näköpiirissään olevista asioista (esim. *tämä, tuo, täällä, tuolla*) (ks. myös esimerkin 4.28 rivejä 7, 10 ja 12–13). Tällöin puheena olevat asiat ovat kuitenkin yleensä myös kuulijan nähtävissä, samoin kuin se, mihin puhuja katsoo tai vaikkapa osoittaa kädellään. Sen sijaan puhelinasioinneissa, joissa puhuja ja kuulija eivät näe toisiaan, asiakkaan voi olla vaikea ymmärtää, mistä neuvoja näitä sanoja käyttäessään puhuu. Varsinkin jos neuvoja käyttää tiheään sellaisia sanoja kuin *tämä, tuo, täällä* ja *tuolla*, syntyy vaikutelma, ettei puhetta ole kohdistettu asiakkaalle ja edes tarkoitettu tämän ymmärrettäväksi.

Sananvalintojen lisäksi ääneen ajattelemisen vaikutelmaa luo se, että neuvoja kuvaa omaa tiedonetsintä- ja ajatteluprosessiaan ottamatta huomioon, ovatko mainitut havainnot ja päätelmät asiakkaan kannalta olennaista tietoa. Tällöin asiakas joutuu vastaanottamaan paljon sellaista tietoa, joka todennäköisesti pikemminkin hämmentää häntä kuin auttaa ymmärtämään, mitä neuvoja on tekemässä. Edellä esitetyssä esimerkissä neuvoja kuvasi asiakkaalle havaintojaan ja päätelmiään huomattessaan katsoneensa ensin väärää päätöstä ja löytäessään sitten oikean (esim. 4.28, r. 7–10). Ääneen ajattelemisen sijasta hän olisi voinut kertoa lyhyesti, mitä on tekemässä, ja pyytää asiakasta odottamaan vielä hetken (esim. *Katsoin ensin väärää päätöstä. Hetki vaan niin etsin täältä koneelta sen oikean päätöksen; tai: Hetki vielä, että löydän täältä koneelta sen oikean päätöksen*).

Myös esimerkissä 4.29 neuvoja kuvaa asiakkaalle ajatusprosessiaan ja havaintojaan samalla, kun lukee tietoja koneen ruudulta. Asiakas on täyttänyt internetissä asumistukihakemuksen ja saanut Kelasta pyynnön täydentää hakemuksen liitteitä. Neuvoja on antamassa ohjeita siitä, mitä liitteitä Keilaan pitää toimittaa. Samanaikaisesti hän lukee koneelta, mitä tietoja asiakas on kirjannut hakemuksensa ja millaisen liitelistan kone näiden tietojen perusteella antaa. Tulotietojen osalta kone on il-

²⁰ Neuvoja käyttääkin tätä viittaustapaa rivillä 7 (*tuopa ei ookkaa vielä se päätös*), kun hän toteaa, että hänen koneelta löytämänsä päätös (= *tuopa*) ei olekaan puheena ollut päätös (= *se päätös*).

meisesti listannut tarvittaviin liitteisiin myös sellaisia, joita hänen näkemyksensä mukaan ei tarvita. Katkelman alussa neuvoja on kuvaamassa tätä havaintoaan asiakkaalle (r. 1–2), mutta jättääkin kuvauksen kesken ja kysyy asiakkaan tuloista (r. 3–4). Kysymyksellään hän pyrkii todennäköisesti varmistamaan, että hänen näkemyksensä tarvittavista liitteistä on oikea (r. 1–4).

(4.29) K0364 AY

- 01 N: => sitten täällä on tuota, (1.8) **tää o antanu tähä iha suoraan nyt näitten**
 02 => **sinun tietojen mukaan mitä sinä oot sinne täyttäny ni, (1.7) <nin nin>**
 03 ↑minkäslainen sulla on, (0.2) tulojen kanssa, (.) tilanne eli mistä
 04 saat tällä hetkellä tulot?
 05 (0.6)
 06 A: yy Koskenniskan, (0.4) työttömyyskassa[sta;
 07 N: [työttömyyskassasta ookoo? (0.4)
 08 no sitte kassan päätös? (.) missä näkyy se sinun päivärahan suuruus?
 09 (1.1)
 10 A: joo eli siitä viimeimmasta maksetusta vaikka kopio niinkö.
 11 (0.5)
 12 N: nii. (.) kyllä.
 13 (0.6)
 14 A: joo-o;
 15 (0.6)
 16 N: => ja tota, (2.8) *joo tää oli* kyllä antanu jotain muutaki tähän mut
 17 => **ilmeisesti, (1.6) mut kun et nyt työssä ole nin, (.) se on se kassan**
 18 => **päätös, (1.5) <joo-o?> (0.3) tää on vähän jostain syystä antanu kaikkee**
 19 => **mahollista tähän liitteitä ilmeisesti oot tänne laitellukki joo että et oo**
 20 => **yrittäjä etkä oo saanu mitää apurahoja ni,**
 21 A: no nii;
 22 N: => **nollat oot laittanu niihin ni? (0.3) ↑nääh nyt ois niinkun eli tuloista, (0.6)**
 23 tulojen suhteen se kassan päätös ja vuokrasopimus.

Tarkistettuaan asiakkaalta, mistä tämä saa tulonsa, neuvoja ryhtyy selvittämään koneelta tarkemmin, mitä tietoja asiakas on kirjannut hakemukseen. Myös tässä kohdassa hän kuvaa ääneen havaintojaan, ajatuksiaan ja päätelmiään (r. 16–22). Ääneen ajatteleminen ei kuitenkaan auta asiakasta ymmärtämään tilannetta vaan todennäköisesti päinvastoin. Epämääräinen kuvaus siitä, että koneen mukaan jotain muutakin ehkä tarvittaisiin, voi aiheuttaa asiakkaassa epävarmuutta neuvojan antaman ohjeen pätevydestä sekä Kelan nettipalvelujen luotettavuudesta.

Se, että neuvoja lukee ääneen hakemukseen kirjattuja tietoja, voi puolestaan saada asiakkaan epävarmaksi siitä, tulisiko hänen osallistua keskusteluun ja ottaa kantaa mainittujen tietojen oikeellisuuteen. Jos tämä on hakemukseen kirjattujen neuvojen ääneen lukemisen tarkoitus, se tulee ilmais-

ta asiakkaalle selvästi (esim. *Luen sinulle täältä koneelta vielä, mitä olet tänne hakemukseen kirjannut, että saadaan varmistettua tietojen olevan oikein.*). Tällöin asiakkaalle on myös annettava aikaa vastata.

Esimerkin 4.29 kaltaisissa tapauksissa suositeltava toimintatapa on se, että neuvoja kertoo asiakkaalle, mitä tekee. Katkelman alussa neuvoja olisi voinut kertoa, että on siirtymässä hakemuksessa kohtaan, jossa käsitellään tulotietoja, ja pyytää asiakasta odottamaan, jotta voi ensin katsoa hakemukseen kirjatut tiedot (esim. *Sitten tässä hakemuksessa on seuraavana tulotiedot. Hetki vaan, katson ensin näitä tietoja, mitä olet tähän kohtaan laittanut.*). Tämän jälkeen hän voisi tarkistaa mahdolliset epäselvät kohdat asiakkaalta kysymyksin ja lopuksi kertoa tarvittavat liitteet.

Se, että neuvoja tässä kohdassa kysyy tuloista asiakkaalta (r. 3–4), on hyvä käytäntö. Vaikka koneen näyttämässä tiedoissa ei olisikaan mitään epäselvää, keskeisimmät tiedot on hyvä varmistaa myös asiakkaalta itseltään kysymyksin silloin, kun se on mahdollista. Kysymällä tuloista neuvoja voi ensinnäkin tarkistaa, että asiakas on täyttänyt hakemuksen oikein. Lisäksi kysymysten esittäminen asiakkaalle pitää tämän osallisena tilanteensa kartoittamisessa.

4.5.2 Asiakas vai tietokone tiedonlähteenä?

Neuvojat etsivät koneelta myös sellaista tietoa, jonka asiakas itsekin voisi ainakin periaatteessa kertoa heille, kuten esimerkistä 4.29 ilmeni. Useimmiten nämä tilanteet ovat sellaisia, joissa asiakas on saanut etuuspäätöksen, hakemuksen täydennyspyynnön tai muun Kelan asiakaskirjeen. Hän soittaa saadakseen apua kirjeen tulkinnassa tai ohjeita siitä, miten täyttää pyyntö. Selvittäessään asiaa neuvojat etsivät kirjeen koneelta, jotta näkisivät myös itse, mitä siinä lukee. Tietojärjestelmän hyödyntämien näissä tilanteissa auttaa asian käsittelyä, ja useimmiten se on myös välttämätöntä. Koneen tarjoama tieto voi kuitenkin nousta etusijalle niin, että asiakkaan tieto ja näkemys käsiteltävästä asiasta jäävät taka-alalle tai huomiotta. Tietokoneen kanssa toimiessaan neuvojan onkin tarpeen huolehtia myös siitä, että asiakas pysyy osallisena tilanteensa kartoittamisessa ja että koneen tarjoama tieto ei lähde ohjaamaan asian käsittelyä.

Asiakkaan pitäminen osallisena tilanteensa kartoittamisessa

Esimerkissä 4.30 asiakas on saanut Kelasta hakemuksen täydennyspyynnön. Selittäessään asiaansa hän etsii sopivia sanoja ja pitää pitkiä taukoja (r. 1–4). Heti asiakkaan mainittua, mitä etuutta lisäselvitys-

pyyntö koskee, neuvoja pyytää häneltä henkilötunnuksen (r. 7). Neuvoja ei siis kysy, millaista asiaa asiakkaalla kirjeestä on, tai jää odottamaan tämän oma-aloitteista jatkoselitystä. Sen sijaan hän päättää etsiä kirjeen tietojärjestelmästä, jotta pääsee itse lukemaan sen. Tähän toimintatapaan hän päätyy todennäköisesti siksi, että kirjeen sisällön selittäminen vaikuttaa olevan asiakkaalle hankalaa.

(4.30) K0238 SA

- 01 A: kuule tuota mä sain tämmösen lisäselvitys; (.) tai selvityspyynnön?
- 02 N: joo-o?
- 03 (1.0)
- 04 A: ja tuota tää koskee tätä, (.) erityis- (0.7) korvausoikeutta, (0.6) lääkkeiden,
- 05 N: joo?
- 06 A: osalta;
- 07 N: => **joo, (.) saanko mä teidä henkilötunnuksenn[e ni (--)]**
- 08 A: [yheksän]toista? (0.8) nolla
- 09 kahdeksän, (0.5) viisi viis[i; (.) neljä kuusi kaks simo;
- 10 N: [mm-m?
- 11 (1.5)
- 12 N: => **otan sen kirjeen täältä koneelta esiin niin, (.) katsotaas tästä? (2.3)**
- 13 => **Kallio Hen- (0.8) ↑Juhani ja tuota, (4.0) joo erityiskorvausoikeudesta**
- 14 => **on, (0.9) [on pyydetty? (1.0) lääkkeide erityiskorvausoikeudesta**
- 16 A: [nii.
- 17 N: => **lisäselvitystä? (1.5) eli, (0.5) käsittelyä varten tarvitsemme verensokerin**
- 18 => **seuranta-arvot ennen lääkitykse aloittamista noin kuuden**
- 19 **[kuukauden (-),]**
- 20 A: [no ei miulla ää] mm (.) o muullai- semmosta varmaan kato vaikee
- 21 saaha enää kato tuota; (0.3) mä olin tuolla Hämeenkyrön AA-kodissa?
- 22 (0.7)
- 23 N: nii-i?
- 24 (0.6)
- 25 A: enne ku tää, (.) koko lääkitys alko.

Pyydettyään henkilötunnuksen neuvoja on jatkamassa vuoroaan (ks. riviä 7). Hän on ehkä aikeissa selittää pyyntöään kertomalla, että etsii kirjeen koneelta. Asian kertominen kuitenkin lykkääntyy, koska asiakas aloittaa vastauksensa heti pyynnön kuultuaan (ks. riviä 8; ks. myös lukua 3.2.1). Saatuaan henkilötunnuksen neuvoja toteaa ottavansa kirjeen koneelta esille (r. 12) ja jatkaa asian selvittämistä lukemalla kirjettä ääneen. Kun hän pääsee siihen, millaista lisäselvitystä Kela tarvitsee (r. 17–19), asiakas kommentoi luettua. Kommentti tuo ilmi soiton syyn. Asiakas on kyllä ymmärtänyt kirjeen sisällön, mutta ei tiedä, miten pystyisi hankkimaan pyydetyn lisäselvityksen (r. 20–25).

Varsinkin jos asiakkaalla on hankaluuksia selittää Kelan lähettämän kirjeen sisältöä, hänen tilannettaan helpottaa, jos neuvoja etsii kirjeen koneelta nähtäväkseen. Se, että neuvoja käyttää tietolähteenään tietojärjestelmää sen sijaan, että pyytäisi asiakasta kertomaan kirjeestä, ei ole kuitenkaan vuorovaikutuksen kannalta ongelmatonta. Asiakas voi nähdä sen merkinä siitä, ettei neuvoja pidä häntä pätevänä kertomaan itse asiastaan vaan luottaa enemmän tietojärjestelmän tietoihin. Siksi ei olekaan yhdentekevää, millä tavoin ja missä asian käsittelyn vaiheessa neuvoja hyödyntää tietojärjestelmää ja millä tavoin hän kertoo asiakkaalle toiminnastaan.

Esimerkin 4.31 neuvoja käyttää osin erilaista toimintatapaa kuin esimerkin 4.30 neuvoja. Asiakas kertoo saaneensa asumistukipäätöksen ja toteaa, että hänellä on siitä kysyttävää (r. 1–2). Neuvoja odottaa ensin, että asiakas jatkaisi oma-aloitteisesti soittonsa syyn selittämistä (ks. rivejä 3–5). Kun tämä ei tunnu jatkavan, neuvoja on ensin aikeissa pyytää lisätietoa kysymyksellä (r. 6). Hän kuitenkin vaihtaa suuntaa ja pyytääkin asiakkaan henkilötunnuksen, jotta pääsisi katsomaan päätöstä koneelta.

(4.31) K0397 AY

- 01 A: tota mä sain tämmöse yleistä asumistukea koskevan päätökse ja mul ois
 02 vähän kysyttävää tästä?
 03 (0.4)
 04 N: joo-o?
 05 (0.4)
 06 N: => **mi:nkäs-laista sulla on tai, (.) saisinko ensin vaikka sinu**
 07 => **henkilötunnuksen niin pääsisin katsomaan, (.) sitä;**
 -- ((9 riviä poistettu: asiakas kertoo henkilötunnuksen))
 17 N: kiitos?
 18 (6.0)
 19 N: oliko se milloin päivätty se sinun, (1.0) onko sulla siinä se,
 20 (0.7)
 21 A: päätös [o annettu kahdeskymmenesneljäs kolmatta?
 22 N: [pätös,
 23 N: => **ookoo ja kiitos niin minäkin, (0.9) saan täältä saman päätöksen sitten?**
 24 (0.8)
 25 A: joo?
 26 (6.0)
 27 N: => **eli minkäs-laista kysyttävää sinulla tässä olisi?**
 28 (0.6)
 29 A: elikkä ku meillä on nyt tällänen ikävä tilanne että mä, (.) haen nyt vähän,
 30 parempaa työpaikkaa ja mun mieheni on vasta alottanut yritystoiminnan ja
 31 hän ei siitä niinku saa, (.) oikeastaan, (.) mitään.

- 32 N: mm-m?
 33 A: tai ei, (.) ei saakaan mitään ja sit tässä päätöksessä on hänelle kumminki,
 34 (0.3) laskettu tuloiksi niinku, – –

Saatuahan henkilötunnuksen neuvoja kertoo vielä uudestaan, mitä hän on etsimässä (r. 23). Tällä kertaa hän muotoilee kuvauksen hieman toisin kuin edellä ja toteaa koneelle menon syyksi sen, että myös hän pääsee katsomaan samaa päätöstä, josta asiakkaalla on kysyttävää (r. *niin minäkin saan täältä saman päätöksen sitten*). Muotoilemalla asian näin hän osoittaa tähtäävänsä tilanteeseen, jossa sekä hän että asiakas katsovat samaa päätöstä yhdessä – siis tilanteeseen, jossa hän voi tarvittaessa pyytää kirjettä koskevia tietoja asiakkaaltakin, vaikka samalla katsoo kirjettä myös itse. Tällainen asian esittämistapa osoittaa neuvojan edelleen pitävän myös asiakasta mahdollisena tiedonlähteenä; toisin kuin muotoilu, jota neuvojat yleisemmin käyttävät ja joka jättää asiakkaan tilanteessa huomiotta ja taka-alalle (esimerkki 4.30, r. 12: *otan sen kirjeen täältä koneelta esiin*).

Vielä selvemmin neuvojen toimintatavat eroavat asian käsittelyn seuraavassa vaiheessa, kun soiton syynä oleva kirje löytyy tietojärjestelmästä. Esimerkin 4.30 neuvoja ryhtyi lukemaan kirjettä ääneen, kun taas esimerkin 4.31 neuvoja kysyy asiakkaalta, millaista kysyttävää tällä on kirjeestä (r. 27). Kysymyksellään hän osoittaa selvästi, että pitää asiakasta ensisijaisena tiedonlähteenään ja että tietojärjestelmä on tilanteessa vain apuna.

Pyytäessään asiakasta kertomaan, millaista kysyttävää tällä on kirjeestä, neuvoja palaa kysymykseen, jonka hän oli aikeissa esittää jo aiemmin (r. 6). Kysymyksen esittäminen vasta tässä kohdassa on toimiva ratkaisu. Kun päätös on neuvojan nähtävissä, hänen on helpompi vastaanottaa ja ymmärtää päätöstä koskeva asiakkaan kysymys tai muu ongelma. Lisäksi myös asiakkaan on helpompi selittää kysymyksensä tai muu asiansa, kun hän tietää, että neuvoja näkee, mitä päätöksessä lukee.

Puheluissa, joissa asiakkaalla on kysyttävää Kelan lähettämästä asiakaskirjeestä, kirjeen etsiminen tietojärjestelmästä heti puhelun alussa helpottaa asian käsittelyä sekä neuvojan että asiakkaan kannalta. Hyödyntäessään tietojärjestelmää neuvojan on kuitenkin pidettävä huolta siitä, ettei asiakkaan tieto ja näkemys jää taka-alalle. Jos neuvoja keskittyy tutkimaan asiaa vain koneen tarjoamien tietojen avulla, asiakas voi kokea sen merkiksi siitä, ettei häntä pidetä pätevänä kertomaan itse asiastaan.

Koneen tarjoama tieto ohjaa tilanteen kartoitusta

Jos neuvoja pyrkii selvittämään tilannetta vain tietojärjestelmän avulla jättäen asiakkaan oman tiedon huomiotta, koneen tarjoama tieto voi myös lähteä ohjaamaan asian käsittelyä ja johtaa vää-

rinymmäryksiin. Käsittelemme seuraavaksi yhtä tällaista tapausta (esimerkki 4.32). Tämänkaltaiset tilanteet ovat aineistossa poikkeuksia, mutta käsittelemämme katkelma havainnollistaa sitä, mitä koneen tietoihin keskittymisestä voi ääritapauksissa seurata.

Esimerkin 4.32 asiakas on hetkeä aiemmin soittanut asiakaspalveluun, mutta puhelu on katkennut. Ennen alla esitetyn katkelman alkua asiakas on kertonut tästä neuvojalle ja maininnut soittaneensa asumistuesta. Neuvoja pyytää tarkempaa tietoa asiasta (r. 1), ja asiakas kertoo saaneensa asumistukipäätöksen ensimmäinen neljättä alkaen, vaikka on muuttanut asuntoon jo maaliskuussa²¹. Neuvoja aikoo ensin esittää asiakkaalle täsmennystä hakevan kysymyksen (r. 5: *eli olik se nyt*), mutta pyytääkin sitten tämän henkilötunnuksen etsiäkseen itse asiaan liittyviä tietoja koneelta (r. 5–6).

(4.32a) K0362 AY

- 01 N: oliko sulla minkälaista sitten, (0.4) asiaa siitä asumistuesta?
 02 A: -> niin ku kato ku mä oon saanu päätöksen niinku ensimmäi neljät alkaen
 03 -> mut mä oon muuttanu tähän, uutee asuntoon nii, (0.8) tässä kuussa jo?
 04 (1.2)
 05 N: => **joo? (0.4) eli olik se nyt, ↑katotaahan tarkemmin vielä ni saanko sinu**
 06 **henkilötunnukse?**
 -- ((23 riviä poistettu: henkilötunnuksen kertominen, asiakkaan koko nimen kysyminen))
 30 N: ni olitko sinä nyt tota, (0.8) ei var- et varmaa minun kanssa äsken nimittäin
 31 keskustellu nin, (0.4) nyt j(h)oud(h)un niinku k(h)ysyys sulta uudemman
 32 => kerran nää, (.) nää asiat nii tuota tuota, (0.5) **oliks sulla sitten muutto**
 33 => **tapahtunut tässä äskettäin vai,**
 34 (0.6)
 35 A: joo joo joo kuudes kolmatta,
 36 (0.8)
 37 N: [kuudes kolmatta,
 38 A: [kuudes kolomatta mä oon tota, (.) muuttanu tähän,
 39 (1.2)
 40 N: => **mikäs sulla oli osotteena nyt sit tällä hetkellä?**
 41 A: Koi- (0.4) Koivutie, (.) kuus bee kaheksan?
 42 (3.0)
 43 N: => **joo::, (.) tänne ei ilmeisesti oo vielä, (1.0) oliks sulla aikasempi osote**
 44 **mikä sitte?**
 45 (0.4)
 46 A: Nuolitie viis dee kak- [kuuskytyks,
 47 N: [joo::,
 48 N: => **se nimittäin täällä vielä nyt sitten näkyy? (1.4) mut tota? (0.6) ja tää on**
 49 => **nyt tää asumistuki sit siihen <vanhaan>.**

²¹ Puhelu on nauhoitettu 27.3.

50 (1.0)
 51 A: -> ↑onko,
 52 N: vai onko, katotaas,

Henkilötunnuksen saatuaan neuvoja kysyy asiakkaan koko nimeä varmistaakseen tämän henkilöllisyyden (ei näy katkelmassa). Sitten hän kysyy muuttopäivää (r. 32–33) sekä uutta ja vanhaa osoitetta (r. 40 ja 43–44). Osoitetietojen tarkistaminen liittyynee asiakkaan tunnistamiseen, mutta samalla neuvojalle selviää, että Kelan tiedoissa on edelleen asiakkaan vanha osoite. Huomion kohdistaminen tähän koneella näkyvään tietoon saa neuvojan tekemään päätelmiä asiakkaan tilanteesta ja myös siitä, miksi tämä on soittanut Kelaan. Seuraavaksi hän nimittäin esittää toteamuksen, että asumistuki on myönnetty vanhaan asuntoon (r. 48–49).

Neuvojan toteamuksessa on *sitten*-sana, joka tässä toimii päätelmän merkkinä (*ja tää on nyt tää asumistuki sit siihen vanhaan*) (VISK, § 825). Keskustelun jatko myös osoittaa, ettei hän ole vielä tässä vaiheessa löytänyt päätöstä koneelta (ks. esimerkkiä 4.32 b, r. 52–61), joten toteamus ei voi perustua siihen. Ilmeisesti neuvojan toteamuksen tarkoituksena on varmistaa asiakkaalta, onko päätelmä oikea, mutta tämä ei tulkitse sitä kysyväksi. Asiakas esittää pelästyneeltä kuulostavan kysymyksen (r. 51: ↑onko). Kysymys osoittaa, että hän luulee neuvojan löytäneen koneelta kyseisen tiedon ja ilmeisesti säikähtää, että on täyttänyt hakemuksen väärin.

Neuvojan jatkaa päätöksen etsimistä koneelta. Sen löydettyään hän toteaa, että tukea on haettu oikeaan asuntoon (r. 59–61). Tässäkään vaiheessa neuvoja ei palaa siihen, mitä kysyttävää asiakkaalla oli päätöksestä. Sen sijaan hän edelleen olettaa ongelman jotenkin liittyvän Kelan tiedoissa näkyvään vanhaan osoitteeseen ja ryhtyy tutkimaan aiempia päätöksiä (r. 62–68).

(4.32b) K0362 AY

52 N: vai onko, katotaas,
 53 (6.0)
 54 N: e- en tiedä pitää, (.) pitää kattoo ensi et mitenkä se oli, (.) siis
 55 ensimmäinen< neljättä alkaen tää nyt oli myönnetty,
 56 (0.4)
 57 A: joo.
 58 (0.8)
 59 N: => ja ja? (2.0) ku toi vaa ei oo vielä <päivittynyt tähän>. (1.4) niin mut tänne
 60 => päin sinä oot laittanu ton Koivuttie, ookoo eli ihan tää niinku oot, kumminki
 61 => tähän Koivutielle siis hakenut tätä, just kyllä vain kyllä kyllä. (0.7) ja tuota
 62 oliko sulla sitte ootko aikasemmi hakenu, (1.0) on sulla ollu aikasemminki,
 63 (2.2) asumistuki sitte hausas; (0.8) katotaas ihan pieni hetki vaan minä
 64 katson näitä vanhempia päätöksiä että onhan tää nyt sitte kunnossa?

- 65 (8.2)
- 66 N: niin sulla tais olla, (1.0) eiku tuo edelline päätös sul oli joku, (.) lakkautus
- 67 päätös nyt sulla ei oookkaa tätä ennen tätä huhtikuuta ollukka maksussa eikös
- 68 => niin? (.) asumistuki ja tää on nyt sitte, (1.0) ootko saanu kumminki sitte
- 69 => tän uuden päätöksen ku tää näyttää tää vanha osote olevan tässä, (1.2)
- 70 => päätö[ksessä?
- 71 A: [siis tota, (0.8) mm:, mä en tiä mitä, (.) siis mä sain tän, just, niinku,
- 72 N: joo-o?
- 73 A: oisko, (0.8) tällä viikko kumminki,
- 74 N: joo:?
- 75 (1.6)
- 76 A: -> mut tota, (0.7) mietin vaa sitä et tota, et tota et mihi tää kuukaus on
- 77 -> kadonnu et miks se o vi- e niinku ensimmäi neljättä alkaen vasta tuo
- 78 -> asumistuki?
- 79 (1.0)
- 80 N: katotaas noita maksutietoja, just.

Tutkittuaan vanhoja päätöksiä neuvoja vielä tarkistaa, minkä päätöksen asiakas on saanut, koska hänen koneelta näkemässään uudessa päätöksessä on vanha osoite (r. 68–70). Tätä kysymystä asiakas ei enää ymmärrä. Hämmennystä ilmaisevan vastauksensa jälkeen (r. 71, 73) hän toistaa puhelun alussa esittämänsä kysymyksen eli palaa siihen, minkä vuoksi soitti asiakaspalveluun (r. 76–78).

Väärinymmärrys juontui siitä, että neuvoja havaitsi tietojärjestelmässä ongelman. Se, että koneella näkyi asiakkaan vanha osoite, vei neuvojan huomion niin, että hän oletti asiakkaan asiankin liittyvän tähän ongelmaan. Koneelta löydetyt tiedot lähtivät näin ohjaamaan neuvojan toimintaa, ja asiakkaan asia ja rooli tilanteen kartoituksessa jäivät taka-alalle.

Yhteenvedo ja suositukset

► Puhelinasioinneissa tietokoneen kanssa työskentely on vuorovaikutuksen kannalta haasteellista. Koska asiakas ei näe neuvojaa, tämä joutuu pitämään puheellaan huolta siitä, että asiakas ymmärtää, mitä on tapahtumassa. Neuvojan on syytä kertoa asiakkaalle toiminnastaan siirtyessään koneelle (esim. *Katsotaanpa sitä hakemuksen tilannetta täältä koneelta. Kerrotko henkilötunnuksesi.*), mutta myös myöhemmin. Erityisen tärkeää omasta toiminnasta kertominen on siinä vaiheessa, kun neuvoja on jo maininnut asiakkaalle ensimmäiset koneelta löytämänsä tiedot mutta etsii vielä lisätietoja (esim. *Hetki vielä, katson tarkemmin, onko käsittelijä kirjoittanut tänne jotain.*). Omasta toiminnas-

ta kertominen auttaa tilanteen hallintaa, koska tällöin asiakas tietää, milloin hänen kannattaa odottaa neuvojan seuraavaa vuoroa ja milloin taas osallistua keskusteluun.

Omasta toiminnasta kertominen ei tarkoita, että neuvojan pitäisi puhua koko ajan. Jos hän kertoo asiakkaalle selvästi, mitä tekee seuraavaksi, hän voi sen jälkeen työskennellä koneella pitkiäkin aikoja puhumatta. Jos tietojen etsiminen vie kauan, hiljaisuuden voi katkaista väliaikatiedonannolla (esim. *Hetken vielä kestää, että löydän ne käsittelytiedot täältä koneelta.*).

► Keskittyminen koneella työskentelyyn johtaa helposti siihen, että neuvoja ryhtyy ajattelemaan ääneen sen sijaan, että selvästi kohdistaisi puheensa asiakkaalle. Ääneen ajattelemisen vaikutelma syntyy siitä, että neuvoja kuvaa havaintojaan omasta konkreettisesta näkökulmastaan (esim. sanoilla *tämä, tuo, täällä, tuolla*). Lisäksi ääneen ajattelemisen vaikutelmaa luo se, että neuvoja kuvaa asiakkaalle tiedonetsintä- ja ajatteluprosessiaan ottamatta huomioon, ovatko hänen havaintonsa ja päätelmänsä asiakkaan tarvitsemaa tietoa.

Ääneen ajattelemisen voi aiheuttaa ymmärrysongelmia ja hämmennystä. Asiakas ei välttämättä tiedä, mikä neuvojan puheessa on sellaista, joka hänen pitäisi ymmärtää ja johon hänen ehkä pitäisi vastata, ja mikä taas sellaista, jonka hän voi ohittaa. Vaikka neuvoja omaa toimintaansa kuvaamalla pyrkii ilmaisemaan, että huomioi asiakkaan, hänen puheensa voi vaikuttaa päinvastaisesti. Asiakas voi kokea, ettei neuvoja puhu hänelle vaan itsekseen.

► Neuvojat etsivät koneelta myös tietoja, jotka he ainakin periaatteessa voisivat saada asiakkaalta. Kun puhelu koskee esimerkiksi Kelan lähettämää kirjettä, neuvojat usein etsivät kirjeen koneelta nähtäväkseen heti puhelun alussa sen sijaan, että pyytäisivät asiakkaalta lisätietoa. Tietojärjestelmän hyödyntäminen tällä tavoin helpottaa asian käsittelyä sekä neuvojan että asiakkaan kannalta. Neuvojan on kuitenkin huomioitava myös asiakkaan tieto ja näkemys. Jos hän keskittyy kartoittamaan tilannetta vain koneen tietojen avulla, asiakas voi kokea sen merkiksi siitä, ettei häntä pidetä päteväenä kertomaan itse asiastaan.

► Kun asiakkaalla on kysyttävää Kelan lähettämästä kirjeestä, suositeltava toimintatapa on se, että neuvoja ensin kuuntelee, mitä asiakas oma-aloitteisesti kertoo, ja sen jälkeen etsii kirjeen koneelta nähtäväkseen. Neuvojan kannattaa esittää koneelle siirtyminen ehdotuksena ja osoittaa, että haluaa nähdä kirjeen, jotta voi yhdessä asiakkaan kanssa selvittää asiaa eteenpäin (esim. *Voisin ihan ensimmäiseksi etsiä sen päätöksen täältä koneelta, niin minäkin näkisin sen. Kerrotko henkilötunnukseksi*). Tällaisella muotoilulla neuvoja voi pitää asiakkaan osallisena tilanteen kartoituksessa samalla, kun hyödyntää tietojärjestelmää.

Löydettyään kirjeen koneelta neuvojan kannattaa kysyä, mitä asiaa asiakkaalla on kirjeestä. Jos asiakas on jo puhelun alussa esittänyt asiansa, neuvojan voi tässä vaiheessa tarkistaa, onko hän ymmärtänyt asian oikein. Asiakkaalle esitetty kysymys osoittaa, että neuvoja pitää tätä ensisijaisena tiedonlähteenään ja että tietojärjestelmä on tilanteessa vain apuna. Koneella työskentelyn lomassa esitetyt kysymykset ovat toimiva tapa pitää asiakas osallisena tilanteensa kartoituksessa, ja niillä neuvoja voi myös varmistaa, ettei keskittyminen koneen tietoihin lähde ohjaamaa keskustelua.

5 Asiakkaan neuvominen ja informointi

Keskeinen osa puhelinpalvelua on erilaisten neuvojen antaminen. Käytännössä neuvominen on usein asiakkaiden kysymyksiin vastaamista, mutta neuvojat tarjoavat tietoa myös oma-aloitteisesti. Tämä aloitteellisuus on linjassa asiakaspalveluohjeiden kanssa, joissa korostetaan neuvojien aktiivista roolia. Ohjeessa, joka oli neuvojien käytössä aineistoa kerätessä, asetetaan tavoitteeksi, että asiakas saa tarvitsemansa ohjauksen, neuvon tai palvelun (s. 2). Pyrkimyksenä on, että asia selvitetään saman tien eikä asiakkaan tarvitse ottaa uudestaan Kelaan yhteyttä. Jos ongelma ei ratkea puhelun aikana, neuvoja ottaa vastuun asian hoitamisesta.

Tässä luvussa tarkastelemme sekä toimivia neuvomisen tapoja että sitä, millaisia haasteita ohjeiden antamiseen liittyy. Päähuomioimme on etuuden hakemiseen, hakemuksen täydentämiseen ja etuuspäätöksen aikatauluun liittyvissä neuvoissa. Käsittelemme myös esimerkiksi sitä, miten asiakkaita ohjataan palvelukanavan valinnassa ja siinä, miten he voivat itse edistää asiansa etenemistä. Lähdemme liikkeelle tapauksista, joissa asiakas on vasta hakemassa etuutta ja tarvitsee apua esimerkiksi siinä, mihin etuuteen hän on oikeutettu ja miten lomake tulisi täyttää (5.1). Seuraavaksi keskitymme siihen, miten neuvojat muotoilevat antamia ohjeita (5.2). Lopuksi tarkastelemme, miten neuvojat varmistavat tai jättävät varmistamatta ohjeiden perillemenon (5.3).

5.1 Etuuden hakeminen

Tässä alaluvussa tarkastelemme tapauksia, joissa asiakas on hakemassa etuutta tai vasta harkitsemassa hakemuksen tekemistä. Aloitamme niistä tilanteista, joissa asiakas on – useimmiten ensimmäistä kertaa – hakemassa kyseistä etuutta ja tarvitsee apua perusasioissa (5.1.1). Tämän jälkeen katsomme tapauksia, joissa asiakas on epävarma siitä, kannattaako hänen hakea etuutta lainkaan (5.1.2). Viimeisessä osiossa käsiteltävänä ovat tilanteet, joissa asiakas on täyttämässä lomaketta ja tarvitsee siinä apua (5.1.3).

5.1.1 Tietämättömän asiakkaan tukeminen

Tarkastelemme seuraavaksi tapauksia, joissa asiakas tarvitsee apua hakemuksen vireille panemisessa. Näille puheluille on tyypillistä, että asiakkaalla ei ole kovinkaan paljon pohjatietoa. Asian vieraus ilmenee esimerkiksi tavasta, jolla hän asiansa esittää: sen sijaan, että hän nimeäisi puheena olevan etuuden, hän kuvailee omin sanoin tilannettaan. Hän saattaa myös suoraan ilmaista, että asia on hänelle aivan uusi tai vieras. Näin tapahtuu seuraavassa katkelmassa, jossa soittaja pyytää ohjeita tilanteesta, jossa yrityksen työntekijä on sairastunut (r. 2–3).

(5.1) K0188 SA

01 A: => kuule mä oisin kysyny sellasta kun tota noin nii (0.3) **ei oo ennen**
 02 => **tullut tällästä eteeni** että meill_o firmassa (0.3) niin tota sairastunu
 03 -> kaveri? (0.2) niin tota (0.3) miten tää nyt tää palkanmaksu menee että
 04 -> että mitä me saadaan Kelasta ja miten.
 05 (1.0)
 06 N: aa no (0.3) äää e työnantajahan voi saada sitä (.) palkanmaksuasa
 07 (.) kun te ajat- maksatte tälle työntekijälle (0.3) sairausloma-ajan palkkaa.

Asiakas ilmaisee suoraan, että asia on hänelle uusi (r. 2). Sen sijaan, että hän kertoisi soittavansa sairauspäiväraha-asioissa, hän antaa tilannekatsauksen ja esittää asiaa koskevat perustiedot (r. 2–4). Silloin, kun jo puhelun alusta käy näin selvästi ilmi, että asia on soittajalle uusi ja vieras, on asiakasneuvojan erityisen tärkeää muotoilla ohjeensa tämä huomioiden. Tätä korostetaan myös asiakaspalvelun ohjeissa: ”Kelan etuuksien hakeminen voi olla asiakkaalle ainutkertainen tapahtuma ja siksi on tärkeää, että emme oleta asiakkaan tietävän, vaan kerromme hänelle oma-aloitteisesti myös itseltään selviltä vaikuttavista asioista, kuten hakulomakkeista.” (s. 4.) Useimmiten tätä ohjetta noude-taankin, mutta asiaan kannattaa kiinnittää huomiota, sillä toisinaan neuvojat muotoilevat vastauksensa ikään kuin asiat olisivat asiakkaalle tuttuja.

Näin tapahtuu seuraavassa esimerkissä (5.2). Siinä asiakas kyselee kuntoutuksesta. Tavasta, jolla asiakas esittää asiansa (on lukenut lehdestä), voi päätellä, ettei hän ole aiemmin hakenut kuntoutusta (r. 1–3). Neuvoja vahvistaa, että asiakas on soittanut oikeaan paikkaan ja tarjoaa tietoa siitä, miten kuntoutusta voi hakea (r. 6, 9–13). Hän myös nimeää haettavan etuuden *harkinnanvaraiseksi kuntoutukseksi* (r. 10), minkä voi olettaa auttavan asiakasta, jos tämä haluaa myöhemmin omatoimisesti etsiä asiasta tietoa. Ongelmallista neuvojan informoinnissa on kuitenkin tapa, jolla hän tiivistää paljon asiaa yhteen puheenvuoroon (r. 10, 12–14).

(5.2) K0062 KU

- 01 A: -> mie tiedustelen tästä (.) eläkkeeläisten kuntoutuksesta kun tiällä
 02 -> paikallisessa lehdessä oli; (0.4) (.) Lehtolan (0.3) kuntoutuskeskukse
 03 -> ilimotus että siellä olis, kuntoutuskurssija.
 04 (0.4)
 05 A: ja Ke[la;
 06 N: [joo? (0.4) aivan,
 07 (.)
 08 A: [Kelan kaott[a.
 09 N: -> [(joo) [kyllä; eli voi hakea meiltä, (.) tämmöstä
 10 => harkinnavvaraista kuntoutusta? [ja tuota, (0.2) se edellyttää sitä
 11 A: [nii?
 12 N: => että teillä on, (0.2) omalta lääkäriltänne; (.) kirjoitettu (0.3) bealausunto;
 13 => (0.5) jossa hän selkeästi sit suosittaa tämmöstä (0.3) tiettyä
 14 => kuntoutusta;
 15 A: -> ant- anteeks oliko se bealausunto.
 16 N: bee, (.) kyllä;

Neuvoja kertoo, että hakemus edellyttää lausuntoa, jonka on kirjoittanut asiakkaan oma lääkäri, ja että lausunnon pitää olla tietynlainen (r. 10, 12–14). Keskustelusta ilmenee, että asiakkaalla on vaikeuksia ymmärtää saamansa ohjeet. Tämä paljastuu siitä, että hän joutuu palaamaan taaksepäin ja esittää tarkistuskysymyksen (r. 15). Ymmärrysongelmat johtuvat todennäköisesti ainakin kahdesta asiasta. Ensinnäkin B-lausunto on asiakkaalle vieras termi, kuten hänen kysymyksensä paljastaa. Toinen ongelmia aiheuttava seikka lienee se, että neuvojan puheenvuoro on muotoiltu hyvin tiiviiksi ja sisältää monta asiaa. Asiakasta auttaisi, jos tieto olisi jäsennelty pienemmiksi osiksi esimerkiksi siten, että ensin olisi esitelty termi (B-lausunto) ja vasta sitten se, millainen lausunnon pitää olla. Ohje voisi olla esimerkiksi seuraavanlainen: ”Kuntoutuksen hakemista varten teidän pitää pyytää omalta lääkäriltänne todistus. Tämä todistus on nimeltään B-lausunto. Siinä B-lausunnossa lääkärin pitää selkeästi suositella teille kuntoutusta.” (Ks. myös lukuja 4.2.2 ja 6.)

Hankaluuksia asiakkaalle aiheuttaa myös se, jos neuvoja kuvaa Kelan käytänteitä siten, kuin ne olisivat asiakkaalle tuttuja, vaikka ne mitä ilmeisimmin ovat tälle vieraita. Katkelma 5.3 on pitkästä puhelusta, jossa asiakas kysyy sairauspäivärahan hakemisesta. Edellä neuvoja on kartoittanut asiakkaan tilannetta, neuvonut tälle oikean lomakkeen ja ohjannut tämän nettiin tekemään hakemusta. Kun hän on vastannut asiakkaan karenssiaikaa koskevaan kysymykseen, hän palaa siihen, mitä varsinaiseen hakemukseen tarvitaan (1–4).

(5.3) K0207 SA

- 01 N: => elikkä **se sairauspäiväraha** hakemus tulis toimittaa ja sitten sen
 02 => liitteeksi; (0.3) alkuperäinen (.) lääkärintodistus,
 03 (2.0)
 04 N: => ja sitten **tietysti** työnantajalta **se selvitys** että ei maksa palkkaa;
 05 (1.4)
 06 A: -> mun pitää semmonenki vielä;
 07 N: nii.
 08 N: -> et työn- työnantajalta pitää tulla (.) et työntajaa vartenkin on olemassa
 09 -> oma (.) oma tämmönen Kelan (0.3) nettilomake yy seitsemäntoista
 10 -> lomake millä työnantaja ilmoittaa ne palkanmaksutiedot?
 11 (3.2)
 12 A: öö joo.

Neuvoja mainitsee hakemuslomakkeen lisäksi lääkärintodistuksen (r. 2) ja työnantajalta vaadittavan selvityksen siitä, ettei tämä maksa asiakkaalle palkkaa sairausloman ajalta (r. 4). Ohjetta seuraa tauko (r. 5), jonka jälkeen asiakas paitsi osoittaa turhautumistaan myös ilmaisee, että tieto on hänelle uusi (r. 6). Harmistuminen ilmenee sekä asiakkaan ärtyneestä äänensävyistä että vuoron kielellisestä muotoilusta²². Asiakkaan ärtymys saattaa johtua siitä, että neuvoja on esittänyt työnantajan selvityksen pyytämisen itsestään selväksi ja tutuksi asiaksi. Tällainen tulkinta syntyy kielellisistä valinnoista (*tietysti, se selvitys*²³ r. 4). Tässä keskustelussa työnantajalta pyydettävistä asiakirjoista ei ole kuitenkaan vielä puhuttu mitään.

Sillä, että neuvoja kuvaa asiat kuin ne olisivat asiakkaalle tuttuja, voi olla seurauksia koko asioinnin kululle. Tätä havainnollistamme pidemmän keskustelukatkelman avulla (esim. 5.4), jonka alku oli jo edellä esillä (esim. 5.1). Katsomme sitä kolmessa osassa (5.4a–c). Katkelma 4a on aivan puhelun alusta, heti tervehdysten jälkeen. Kuten jo esimerkin 5.1 yhteydessä totesimme, asiakkaan tapa esittää asiansa osoittaa, että Kelan käytännöt ovat hänelle vieraita. Tässä valossa onkin epä johdonmukaista, että neuvoja esittelee keskeiset termit tuttuina – kuin niistä olisi puhuttu jo aiemmin tai ne olisivat muuten asiakkaille itsestään selviä.

(5.4a) K0188 SA

- 01 A: kuule mä oisin kysyny sellasta kun tota noin nii hhh ei oo ennen
 02 tullut tällästä eteeni että meill_o firmissa (0.3) niin tota sairastunu
 03 kaveri? (0.2) niin tota (0.3) miten tää nyt tää palkkamuksu menee että
 04 että mitä me saadaan Kelasta ja miten.

22 Huom. esim. *kin*-liitepartikkeli ja *vii*-partikkeli, joilla asiakas osoittaa pyydetyn selvityksen omasta näkökulmastaan epäodotuksenmukaiseksi ja ylimääräiseksi.

23 Pronominilla *sety*ypillisesti merkitään jokin asia molemmille osapuolille tutuksi (ks. Laury 1996).

- 05 (1.0)
- 06 N: => mth aa no (0.3) äää e **työnantajahan** voi saada **sitä** (.) **palkanmaksuasa**
- 07 -> (.) kun te ajat- maksatte tälle työntekijälle (0.3) sairausloma-ajan palkkaa.
- 08 (0.3) nin (.) sen,
- 09 A: joo-[o?
- 10 N: -> [maksuajan jälkeen (.) työnantaja voi saada siltä (.) sairausloma-ajan
- 11 => (.) palkanmaksun osalta (0.3) **sitä sairauspäivärahaa**. (0.9) sitten (.)
- 12 -> maksetaan tosiaan työnantajalle.
- 13 (0.7)
- 14 A: ee miten se anomus tehdään sitten taikka,
- 15 (0.3)
- 16 N: -> elikkä siinä nin työnantajaha voi (0.3) voi täyttää työntekijän puolesta
- 17 => **sen** (0.2) **sairauspäiväraha**[hakemuksen
- 18 A: [joo-o?,
- 19 N: -> ja yleensä täyttääkin silloin kun (.) työnantaja sitä hakee, (0.3) ja,
- 20 A: joo-o?
- 21 N: => sitten toimittaa **ne** (.) **alkuperäiset lääkärintlausunnot** mitkä työntekijä
- 22 -> on toimittanut työnantajalle nin työnantaja toimittaa ne sitten
- 23 -> eteenpäin Kelaan?
- 24 (0.8)
- 25 A: joo-o?
- 26 N: -> ja sitten täyttää tämmösen Kelan lomakkeen yy seitsemäntoista (0.5) joka
- 27 A: on, yy seitsemäntoi[sta joo?
- 28 N: [joo,
- 29 N: ilmoitus (.) työnantajan palkanmaksusta.
- 30 (0.7)

Mistä sitten syntyy se vaikutelma, että asiat esitellään tuttuina? Samoin kuin edellisessä esimerkissä (esim. 5.3), neuvojan puheenvuoroissa keskeisiä termejä edeltää *se-* tai *ne-*pronomini: **sitä sairauspäivärahaa** (r. 11), **sen sairauspäiväraha**hakemuksen (r. 17) ja **ne alkuperäiset lääkärintlausunnot** (r. 21). Yhteiseen tietoon vetoaa myös sellainen elementti kuin *-han* sanan lopussa, kun neuvoja kertoo, mitä työnantajan eli tässä tapauksessa asiakkaan on tehtävä (*työnantajahan* r. 6).

Osaltaan ohjeiden ymmärtämistä voi kyseisessä katkelmassa vaikeuttaa se, että neuvoja kuvaa tilannetta yleisellä tasolla, yrittämättä sovittaa ohjeita asiakkaan tilanteeseen. Tämä ilmenee niin, että neuvoja kuvaa, miten työnantajan pitäisi toimia, sen sijaan että hän neuvoisi, mitä asiakkaan tulisi tehdä (esim. **työnantajahan** voi täyttää vrt. **te** *voitte täyttää* r. 16). Näin neuvoja korostaa, että kyseiset ohjeet ovat yleispäteviä periaatteita. Tästä seuraa kuitenkin se, että ohjeet jäävät abstrakteiksi eikä asiakaslähtöisyyden periaate toteudu (ks. KPKO 2008–2011).

Sitä, mitkä neuvojan toimintatavat ovat hyviä ja mitkä eivät, ei voi päätellä siitä, millaisia tulkintoja niistä *voisi* syntyä. Spekuloinnisen sijasta on olennaista tarkastella, miten asiakas todellisuudessa niihin reagoi: aiheuttaako esimerkiksi se, että asia esitetään tuttuna, ongelmia keskusteluissa? Tarkastelemassamme asioinnissa juuri jatko osoittaa, että asiakas on saamistaan ohjeista hämmentynyt. Pian edellä olleen jakson jälkeen hän nimittäin esittää kysymyksen, jonka hän nimeää etukäteen *typeräksi kysymykseksi* (r. 31) (vrt. Lindström ja Lindholm 2009). On mahdollista, että juuri neuvojan tapa muotoilla asiat tutuiksi ja itsestään selviksi saa asiakkaan kokemaan, että hänen pitäisi tietää asiat itsekin, ja tästä syystä hän nimeää kysymyksensä *typeräksi*. Kysymys myös paljastaa, ettei asiakas ole pysynyt mukana neuvojan edeltävässä kuvauksessa – neuvojan ohjeiden pohjanahan on nimenomaan oletus siitä, että työnantaja maksaa asiakkaalle sairausloman ajalta palkkaa (ks. esim. 5.4a r. 6–8). Kysymyksen esittäminen tässä kohdassa kertoo siitä, ettei asiakkaalle ole selvinnyt asia, joka on hänelle tärkeä, eli pitääkö työnantajan maksaa palkkaa vai ei. Mitä ilmeisimmin asiakas on jo ensimmäisellä kysymyksellään (5.4a r. 3–4) hakenut vastausta tähän.

(5.4b) K0188 SA

- 31 A: → joo m tota mm ähh nyt tulee **tämmönen typerä kysymys**;
 32 → maksaaks työnantaja sille (.) työntekijälle tän sairaus ku täss_on
 33 nyt kysymys sellasest sairasoloajasta ku kolmas kahdetta viiva
 34 kolmaskymmenes kahdetta elikkä melkein kuukaus?
 35 N: nii.
 36 A: niin tota noin ni (1.0) nyt pitää nyt tällä hetkellä (0.3)
 37 → sairaslomaa tää kaveri ni (.) öö tota noin maksaaks työn (0.3) antaja
 38 → sille sit palkkaa täl kaverille koko aja (0.6)
 39 N: no se on itseasias Kela (0.2) ei siihen ota kantaa vaan se on niinkun (.)
 40 työehtosopimuksessa (.) määritetty ja sehän (0.5) vaihtelee (.) saattaa
 41 vaihdella eri (.) aloilla ja (0.2) työsuhteen esimerkiks työsuhteen
 42 kestokin voi siihen vaikuttaa.

Puhelun loppu (5.4c) osaltaan vahvistaa, ettei asiakas ole täysin selvillä, miten hänen tulee menetellä sairauspäiväraha-asian kanssa. Hän osoittaa monin tavoin olevansa epävarma siitä, onko hän onnistunut poimimaan kaiken tarpeellisen tiedon.

(5.4c) K0188 SA

- 43 A: juu joo se on toinen mut tää on nyt sev verran (1.0) elikkä se mun
 44 tarttee itte sit selvittää mut se et se (.) yy seitsemäntoista kaavake.
 45 N: => joo (.) ja sit äs vee kahdeksan on se itse hakemus se
 46 => sairauspäivärahahakemus.
 47 (0.3)
 48 A: → **aha**; äs vee kahdeksan [sit kans joo.

- 49 N: [(-) kahdeksan joo. (0.9) ja [sitte
 50 A: [joo
 51 N: -> alkuperäset lääkärintlausunnot. (0.4) tai lääkäri[lausunto;
 52 A: [joo.
 53 (0.6)
 54 A: -> joo. (0.3) kyllä. (0.3) selvä nin (.) **en mä kai muut- en (.) tarviinks**
 55 -> **mää muuta tietoo teiltä nyt. (0.3) en varmaan[ka;**
 56 N: -> [no näillä (.) hyvin pääsee
 57 -> liikkeell(h)e [että siinä sit=
 58 A: [heh
 59 A: =hyvä.
 60 N: -> täyttää ne et jos siinä täyttämisessä tulee jotakin epäselvää ni sitte (.) voi
 61 -> soitella uudelleen vaikka
 62 A: selvä; no mä meen ettii näitä ni (0.4) joo hyvä.

Katkelman alussa asiakas alkaa tehdä yhteenvetoa saamistaan tiedoista (r. 43–44). Neuvoja vahvistaa asiakkaan tulkinnan oikeaksi (*joo* r. 45) mutta lisää, että tämä tarvitsee vielä varsinaisen hakemuslomakkeen (r. 45–46). Asiakas ottaa tiedon vastaan *aha*-sanalla (r. 48). Tämä reaktio osoittaa, että asia on hänelle uusi. Kun neuvoja on muistuttanut vielä lääkärintlausunnoista (r. 49, 51), asiakas antaa ensin ymmärtää asian tulleen selväksi (*joo, kyllä, selvä*), mutta sitten hän alkaakin epäröidä, onko hän saanut kaiken tarpeellisen tiedon (r. 54–55). Asiakkaan epävarmuus saattaa johtua paitsi siitä, että hänelle on ollut epäselvää, mitä hänen velvollisuuksiinsa työnantajana kuuluu, myös siitä, että hänen ollessaan jo päättämässä puhelua neuvoja vielä mainitsee lomakkeita ja koodeja, joista ei ole aiemmin ollut puhetta (ks. r. 45–46). Hän saa siis uutta tietoa siinä vaiheessa, kun luulee asian olevan itselleen jo selvä. Neuvoja reagoi asiakkaan epävarmuuteen muistuttamalla, että tällä on mahdollisuus tarvittaessa ottaa uudelleen yhteyttä (r. 60–61; ks. epävarmojen asiakkaiden rohkaisemista tarkemmin luvussa 5.1.3). Asiakkaan kannalta toimivampi ratkaisu olisi kuitenkin ollut se, että neuvoja olisi alun pitäen huomioinut paremmin sen, että asiat ovat tälle vieraita. Käytännössä kyse on siitä, että neuvoja esittelisi keskeiset termit ja hakemukset uusina asioina esimerkiksi seuraavaan tapaan: *Teidän pitäisi täyttää työntekijän puolesta sellainen sairauspäiväraha-hakemus... Tällä hakemuksella te voitte työnantajana hakea... Kaikilla lomakkeilla on oma koodi, jonka avulla ne löytää Kelan nettisivuilta. Tämän hakemuslomakkeen tunnus on SV8... Hakemuslomakkeen lisäksi hakemukseen pitää liittää...*

5.1.2 Hakeako vai ei? Neuvojan rooli epäselvissä tilanteissa

Seuraavaksi katsomme tapauksia, joissa asiakas ja neuvoja keskustelevat siitä, kannattaako asiakkaan hakea jotain etuutta vai ei. Useimmat tapaukset koskevat uuden hakemuksen vireillepanoa, muuttamat sitä, kannattaako maksussa olevaan etuuteen tehdä muutosilmoitus.

Yksinkertainen tapaus – yksinkertainen vastaus

Joidenkin etuuksien saamiselle on olemassa yksiselitteiset kriteerit, mikä helpottaa neuvojien työtä eli asiakkaiden kysymyksiin vastaamista. Tällaisia suhteellisen helposti vastattavia kysymyksiä näytävät olevan esimerkiksi sellaiset, jotka koskevat sitä, kuinka paljon vuokran pitää nousta tai tulojen muuttua, jotta asumistukeen tehdään välitarkastus. Jos muussa elämäntilanteessa ei ole tapahtunut muutoksia, muutoksen suuruus²⁴ ratkaisee.

Asiakas voi olla itse varautunut kielteiseen vastaukseen, mikä näkyy tavassa, jolla hän esittää asiansa. Esimerkki 5.5 havainnollistaa tässä mielessä tyypillistä tapausta, mutta se myös näyttää, että yksinkertaista kysymystä voi seurata tarpeettoman monimutkainen vastaus. Asiakkaan epävarmuus siitä, onko hänen soittonsa aiheellinen, ilmenee niin, että hän kuvaa vuokrankorotusta pieneksi (*nousee vähän, ei se nyt paljon nouse* r. 5) ja antaa ymmärtää, että mahdollinen asumistuen korotuskin olisi pieni (*vaikuttaako mitään* r. 2, *onko sillä mitään merkitystä* r. 6; ks. VISK § 1641). Jos asiakkaan puheesta voi päätellä, että hän on varautunut kielteiseen vastaukseen, kuten tässä tapauksessa, lyhyt perustelu riittäisi hyvin. Neuvojan vastaus on kuitenkin rakenteeltaan varsin mutkikas: hän kyllä vastaa heti lyhyesti asiakkaan kysymykseen (*ei ole oikeastaan* r. 7) mutta lähtee sitten taustoittamaan asiaa ja kuvaamaan tuen korotuksen kriteerejä (r. 7–).

(5.5) K0014 AY

01 A: ja mä olisin kysyny vaa että ku mä saan teiltä asumistukea mutta mm
 02 (0.4) vaikuttaako se, **mitään** siihen suuruuteen ja ko- ka- kannattaako
 03 sinne lähettää mitään tuota (0.4) niinku tätä korotusilmoitusta (.) ku se
 04 tulee mulle tässä v- vuoden, ennen vuoden vaihdetta (0.3)
 05 maaliskuussa nousee **vähä** vuokra, ei se nyt paljon nouse mut yheksän
 06 euroo (0.4) onko sillä **mitään** (0.8) merkitystä.
 07 N: => ei ole oikeastaan ee ihan o- olipa se eläkkeensaajan tai yleinen
 08 => asumistuki niin .hh[h
 09 A: -> [eläkkeensaa]jan.

²⁴ Esimerkiksi yleisessä asumistuessa vuokran korotuksen tuli olla vuonna 2009 vähintään 50 euroa.

- 10 N: -> [joo. (0.3) niin ei kummassakaan
 11 -> ainoastaan tuo yhdeksän euron muutos ei tee sitä, tarkistus[perustetta,
 12 A: [joo.
 13 N: => siihen että jos ei muita muutoksia ole et[tä <eläkkeensaajan>,
 14 A: -> [ei ole muita että se on tää nyt;
 15 N: asumistuessa on tuo (0.3) asumismenojen muutos ensi vuodelle nii
 16 näyttää tuommone että pitäs olla (.) neljätoista euroa
 17 seitsemätoista senttiä tuo muutos kuukau[ttta (--)
 18 A: -> [joo ei ole kun
 19 -> yhdeksän eu[roa;
 20 N: [joo.

Sen lisäksi, että neuvoja taustoittaa vastaustaan laajasti, hänen kuvauksestaan tulee mutkikas siksi, että hän ei kysy asiakkaan tilanteesta, vaan tekee oletuksia sen perusteella, mitä tämä on katsonut tarpeelliseksi kertoa. Ensiksikin neuvoja antaa ymmärtää, ettei tuen lajilla (yleistä vai eläkkeensaajan asumistukea) ole merkitystä, koska korotus ei ole tämän suurempi (r. 7–8). Toiseksi hän ottaa lähtökohdaksi sen, että pieni vuokrankorotus on ainoa muutos asiakkaan tilanteessa (r. 11, 13). Neuvoja on kaiken kaikkiaan rakentanut vastauksensa informoinniksi, kuvaukseksi korotuksen ehdoista, sen sijaan että kysyisi näitä asioita asiakkaalta. Hän sisällyttää ohjeeseensa erilaisia vaihtoehtoja ja ehtoja. Asiakas kuitenkin tulkitsee ne tarkistuskysymyksiksi. Tästä kertoo se, että asiakas tarkentaa oman tuensa eläkkeensaajan asumistueksi (r. 9) ja vahvistaa oikeaksi neuvojan oletuksen siitä, ettei muita muutoksia ole tapahtunut (r. 14). Se, että asiakas ja neuvoja ovat suuntautuneet eri tavoin, näkyy vuorovaikutuksen epätahtisuutena: asiakas puhuu toistuvasti neuvojan päälle (r. 14, 18). Tämä on ymmärrettävää, koska hän vastaa niissä kohdissa, joissa tarjolla olevat vaihtoehdot on esitelty.

Asiakkaan antamat lisätiedot ohjaavat neuvojaa ohjeistamaan, mitkä ovat tarkat kriteerit juuri eläkkeensaajan asumistuen osalta (r. 13–17). Asia selviää näinkin, mutta asiakkaan kannalta selkeämpi ja vuorovaikutusta sujuvoittavampi tapa olisi tietojen kysyminen suoraan häneltä: *Saatteko yleistä vai eläkkeensaajan asumistukea? Onko teidän tilanteessanne tapahtunut muita muutoksia? Vielä perusteellisempi vaihtoehto on ottaa asiakkaan tiedot koneelta esiin ja käydä ne läpi, vaikka muutokseen ei vaikuttaisi olevan aihetta. Jos neuvoja olettaa asiakkaan edustavan tyypillistä tapausta, on vaarana, että hakemisen kannalta olennainen seikka jääkin huomaamatta. (Ks. kysymysten ja informoinnin yhteensovittamisesta myös lukua 4.3.)*

Tapauskohtainen harkinta: hakemiset edut ja vaiva vastakkain

Joidenkin etuuksien myöntämiseen vaikuttavat useat tekijät, ja päätökset perustuvat tapauskohtaiseen harkintaan. Näin on esimerkiksi silloin, kun asiakas, joka ei ole aiemmin hakenut asumis- tai vammaistukea, kysyy mahdollisuudestaan saada etuutta. Neuvojan näkökulmasta haastavia ovat erityisesti tilanteet, joissa asiakkaalla näyttäisi olevan heikot mahdollisuudet saada etuutta, mutta täyttä varmuutta ei kuitenkaan ole. Hakemiseen kannustamista voi pitää epäselvissä tapauksissa suositeltavampana vaihtoehtona, vaikka siihenkin liittyy ongelmia: joihinkin etuushakemuksiin tarvitaan useita liitteitä, joiden hankkiminen saattaa vaatia asiakkaalta paljon vaivaa. Turhat hakemukset kuormittavat myös Kelaa. Koska päätösten tekeminen ei kuulu neuvojien työhön, heidän on varottava muotoilemasta vastauksiaan niin, että asiakkaat tulkitsevat ne ennakkopäätöksiksi (ks. tarkemmin seuraavaa alalukua). Seuraavista esimerkeistä ilmenee, miten neuvojat taiteilevat hakemiseen liittyvän pienen onnistumismahdollisuuden ja toisaalta turhan vaivannäön välissä.

Esimerkissä 5.6 asiakas tiedustelee, kannattaako hänen hakea vammaistukea tyttärelleen, joka on tähän asti saanut hoitotukea. Hoitotuen maksu päättyy tytön täyttäessä 16 vuotta, ja asiakas on saanut Kelasta kirjeen, jossa kerrotaan, mitä tukimuotoja jatkossa on tarjolla. Tavasta, jolla asiakas kysymyksensä esittää, voi päätellä, ettei hän itse pidä kovinkaan todennäköisenä, että tytär olisi oikeutettu vammaistukeen. Hän kysyy, kannattaako hänen hakea (r. 1) ja mainitsee seikkoja, jotka viittaavat siihen, että tuen saamisen ehdot eivät täyty: tyttö sairastaa diabetesta ja hoitaa sairautensa itse (r. 1–3). Nämä yksityiskohdat kertovat siitä, että asiakas on jo perehtynyt tuen saamisen ehtoihin ja havainnut, etteivät ne hänen tyttärensä tapauksessa ehkä täyty.

(5.6) K0112 KU

- 01 A: → niin mä ajattelin että **kannattaako tätä yleinsä hakea**. (.) että ym
 02 miten se on ku on diabeettes ja näi ja ku se hoitaa itte sen ja (0.2) ja
 03 näin että onko teillä mitään;
 04 (0.2)
 05 N: => no joo. kyllä tietysti enhän (.) **enhän pystys sitä sanomaa etteikö**
 06 => **sitä kannata hakea mutta** tuota (.) voehan se tietysti olla että sitä ei
 07 → enää katotaas miten siinä oli että jos siitä nyt ei (.) koidu hänelle
 08 → hirveästi ihan jokapäivästä (0.5) haittaa tai (0.4) ylimääräisiä menoja;
 09 (1.1)
 10 A: jo[o (.) no meillä nyt on,
 11 N: [se voi olla et (--)
 12 (.)
 13 A: lähinnä ne menot on näitä sairaalareissuja (- [-)
 14 N: [joo[:;
 15 A: [käyään Vaasassa

16 että [(0.3) niitä nyt on sitte,
 17 N: [et se voi ol-
 18 N: -> kyllä siinä tapauksessa että se ei riitä ihan siihe alimpaan (0.2)
 19 -> hoitotukeenkaa,
 20 (0.5)
 21 A: joo;

Neuvoja osoittaa tunnistavansa, että asiakas on epävarma (*no joo, kyllä* r. 5). Hän korostaa tässä – ja vielä useita kertoja myöhemminkin puhelun aikana – ettei hän voi sanoa, ettei asiakkaan kannata hakea (r. 5–6). Hän kuitenkin lisää heti perään näkökohtia, jotka puhuvat sen puolesta, etteivät tuen saamisen ehdot täyty (r. 6–8). Asiakas toteaa, että kulut rajoittuvat sairaalakäynteihin (r. 10, 13, 15), minkä perusteella neuvoja päätelee, etteivät edes alimman tukiluokan edellytykset täytyisi (r. 17–19). Keskustelun edetessä, tämän katkelman jälkeen, esiin nousee muitakin seikkoja, jotka viittaavat samaan suuntaan. Silti neuvoja varoo esittämästä sellaista kannanottoa, ettei asiakkaan kannattaisi hakea, ja muistuttaa siitä, että päätökset perustuvat tapauskohtaiseen harkintaan. Hän tuo kuitenkin myöhemmin esiin sen näkökohdan, että hakeminen vaatii jonkin verran vaivaa eli hakemuksen täyttämisen lisäksi on erikseen hankittava lääkärintodistus.

Neuvojan varovaisuutta voi pitää viisaana: Hän jättää lopullisen päätöksen asiakkaan vastuulle, mutta tuo esiin sen, että tuen saamisen ehdot eivät näytä täytyvän. Hän osoittaa ymmärtävänsä myös hakemiseen liittyvän vaivan. Toisaalta neuvojan tapa muotoilla mielipiteensä (ks. erit. r. 5–8) on varsin mutkikas, kun hän tasapainoilee eri vaihtoehtojen välillä. Saman asian olisi voinut esittää esimerkiksi seuraavaan tapaan: *Sen perusteella, mitä kerroit, näyttää siltä, etteivät tuen saamisen ehdot täyty. Kukin tapaus arvioidaan kuitenkin erikseen. Jos hakemisesta ei ole isoa vaivaa, kannattaa yrittää.*

Edeltävässä katkelmassa (esim. 5.6) asiakas ja neuvoja olivat alusta asti samalla linjalla. Neuvojan kannalta tilanne on haastavampi, jos asiakas on puhelun alussa sitä mieltä, että hän on ilman muuta oikeutettu tuen saamiseen, mutta ehdot eivät välttämättä täytykään. Vääriä käsityksiä on esimerkiksi yleisestä asumistuesta: asiakkaat eivät tiedä, ettei asumistukea ole tarkoitettu lyhyttä, tilapäistä rahapulaa varten, vaan hakemuksessa arvioidaan 12 seuraavan kuukauden tulot. Näin sairauspäivärahalta olevan tuloista onkin otettava huomioon myös työtulot, jos sairausloma ei jatku useita kuukausia eteenpäin. Monesti asiakkaan tulevaisuus on kuitenkin epäselvä: töitä saattaa olla tiedossa tai on toivoa kuntoutumisesta, mutta yhtä lailla työttömyys tai sairausloma saattaa jatkua.

Seuraava katkelma (esim. 5.7) havainnollistaa hyvin edellä kuvatunlaista epäselvää tilannetta, jossa tuen saaminen riippuu siitä, jatkuuko asiakkaan sairausloma vai ei. Esimerkki on pitkästä puhelusta,

jossa asiakas on soittanut selvittääkseen, miten asumistukea haetaan. Asiakas on ollut pari kuukautta sairauslomalla ja kertoo, että tarvitsisi asumistukea paikkaamaan heikentynyttä taloustilannetta. Neuvoja selvittää koneelta asiakkaan tilannetta. Esiin nousee tuen saamista puoltavia seikkoja: jos sairausloma jatkuisi vielä useita kuukausia, asiakkaalla olisi tulojen puolesta mahdollisuus saada tukea. Neuvoja tuo esille kuitenkin myös toisen vaihtoehdon, jossa tuen saamisen ehdot eivät täyty (r. 1–7): Sairausloma on kirjoitettu vain runsaaksi kuukaudeksi eteenpäin. Jos loma päättyy tuolloin ja asiakas pystyy palaamaan töihin, asumistukea laskettaessa on otettava huomioon myös palkkatulot. Tässä tapauksessa tuloraja ylittyy.

(5.7) K0346 AY

- 01 N: → mikäli työt jatkuvat tuossa toukokuussa (.) niin pitäisikin katsoa sitten se
 02 → tulo (.) niin että (1.1) toukokuusta alkaen sinne (.) ensi vuoden
 03 → (.) tammikuun loppuun saakka pitäisi laskea se (0.6) jos (0.2) työ
 04 → työhön menet niin se (0.2) työtulo sitten siihen tuloksi? (1.2) ja se
 05 → lasketaan sitte tämmösenä keskiarvotulona että (.) se tietysti saattaa
 06 → sitte varsin paljon sitä kuukausituloa siinä nostaa? mikäli ei tuo
 07 → sairausloma taas tuosta niinku jatku?
- 08 A: hih [kheh
 09 N: [että se on kyl [vähä
 10 A: [monimut[k(h)ast(h)a
 11 N: [nii-i, _
 12 A: → on [kyllä moni- mutta niinku et mä vois voinko
 13 N: [et
 14 A: → mä hakees si[tä.
 15 N: [kyllä. (.) kyllä tietysti (voit)
 16 A: [mä voin sitä nyt hakee.
 17 N: joo kannattaakin nyt hakea se (.) koska sitte tosiaan siin_on se (.)
 18 e ensi viikolla loppuu tämä maaliskuu (.) niin hakemuksen pitäis olla
 19 nyt viimeistään tiistaina (.) Kelassa? (0.2) että sitä vois sen yhden
 20 kuukauden takautuvasti hakea sieltä ensimmäine helmikuuta alkaen?

Asiakas on selostuksesta hämmentynyt, mistä kertoo se, että hän luonnehtii asiaa monimutkaiseksi (r. 8, 10). Hämmennys voi johtua paitsi siitä, että neuvojan selitys on hyvin pitkä ja monipolvinen²⁵, myös siitä, että asiakas on asiansa esittämistävän perusteella ollut varma siitä, että on oikeutettu asumistuen saamiseen. Nyt hän on epävarma tuen saamisen mahdollisuudesta ja jopa siitä, onko hänellä edes oikeutta hakea asumistukea (r. 12, 14). Neuvojan rohkaisu (r. 15, 17) on tässä tilanteessa tärkeä, sillä kun asiakkaan tulevaisuus on hyvin epäselvä, tuen saamisen ehdot voivat lopulta täyt-

²⁵ Katkelmassa näkyy vain loppuosa neuvojan pitkästä vastauksesta.

tyäkin. Hän myös kiirehtii asiakasta tekemään hakemuksensa kuluvaan kuun aikana, jotta tämä olisi oikeutettu samaan rahaan takautuvasti (r. 17–20).²⁶

Olisi luontevaa, että keskustelu etenisi niin, että neuvoja ohjeistaisi seuraavaksi asiakasta siinä, mitä asumistukihakemukseen tarvitaan. Sen sijaan hän kuitenkin alkaa pohtia eri vaihtoehtoja ja niiden seurauksia: hän selittää seikkaperäisesti, miten Kela laskee tulot riippuen siitä, montako kuukautta sairausloma kestää, ja kysyy asiakkaan arviota siitä, mihin asti tämä arvelee loman jatkuvan. Asiakkaan ei ole välttämättä helppo seurata neuvojan pohdiskelua, sillä esimerkiksi tulojen laskentaperiaatteet ovat monimutkaiset ja kaikki vaihtoehdot tässä vaiheessa epävarmoja ja kuvitteellisia. Kielellisesti epävarmuus näkyy mutkikkaina lauserakenteina, joissa ehdollisuutta on ilmaistu *jos*-alkuisilla lauseilla, esimerkiksi:

jos nyt (1.0) on vähä mm arvelet että (.) että p- pääset töihin tuossa (0.3) toukokuussa sitten niin (.) tämä (0.8) mahdollisesti sitten jos se menee tuolla keskiarvotulolla tuon (.) tuloajan ylitse ettei sitä asumistukea jäis maksuun mutta jos on (.) arvelusta että (.) että ei töihin kuitenkaan vielä pysty palaamaan (.) niin kannattaa jättää nyt (.) ensi viikon tiistaihin mennessä.

Keskustelu pitkittyy (puhelun kesto on 13 min), ja asiakas hämmentyy entisestään. Hänen kannaltaan uutta (olennaista) informaatiota siitä, kannattaako hakea, ei tule oikeastaan esiin, ja lopulta asiakas päättyy pohtimaan, mahtaako tuen hakemisesta olla mitään hyötyä. Epäselvissä tapauksissa suosituksemme on, että asiakasta rohkaistaan hakemaan, mutta tuodaan esiin, miksi tuen saamisen ehdot eivät välttämättä täyty.

Ennakkopäätösten varominen

Kun asiakas kysyy neuvojan mielipidettä, kannattaako hänen hakea etuutta, taustalla on usein ajatus välttää turhaa työtä eli se vaiva, joka on papereiden täyttamisestä ja mahdollisten liitteiden tilaamisesta (vrt. Sorjonen 2001b: 103–106). Asiakkaan kannalta olisi ihanteellisinta tietää etukäteen, onko luvassa myönteinen vai kielteinen päätös. Esimerkiksi asumistuesta neuvoja voi kyllä laskea arvion, mutta toisinaan asiakas on jo itse tehnyt saman asian ja kaipaa ikään kuin varmempaa tietoa. Tällöin tullaan lähelle ratkaisutyötä, johon neuvojiilla ei kuitenkaan ole valtuuksia. Vaarana on siis tehdä ennakkopäätöksiä. Tästä ongelmasta neuvijat ovat selvästi tietoisia, sillä heidän vastauksensa

²⁶ Tästä takautumisen periaatteesta, jota kyseinen neuvoja on esitellyt asiakkaalle jo hetkeä aikaisemmin, harvat asiakkaat ovat tietoisia, ja siksi juuri tällaisissa asioissa neuvojien tulisi olla aktiivisia ja oma-aloitteisia tiedon jakajia.

ovat usein varauksellisia tai ehdollisia. Esimerkiksi silloin, kun he arvioivat mahdollisen asumistuen suuruutta laskurin avulla, he korostavat toistuvasti, että kyse on arviosta.

Seuraava esimerkki (5.8) havainnollistaa sitä, miten neuvoja voi välttää tekemästä ennakkopäätöstä. Se on puhelusta, jossa neuvoja arvioi asiakkaan pyynnöstä tämän mahdollisuuksia saada asumistukea. Asiakas on edellä kertonut jo itse testanneensa Kelan verkkosivuilla olevaa laskuria. Kun neuvoja on selvittänyt perheen koon, hän alkaa kysellä tuloista (r. 1–). Asiakas ilmoittaa sekä omat että puolisonsa tulot (r. 4–5, 9–11), minkä jälkeen neuvoja tekee johtopäätöksen, että tulojen suuruus ei ole esteenä asumistuen saamiselle (r. 12–13). *Ainakaan*-sana (r. 12) kuitenkin rajaa etuuden saamisen ehdot ainoastaan tuloihin ja jättää auki sen mahdollisuuden, että jollain muulla tukeen vaikuttavalla seikalla kuten vuokran suuruudella, asunnon koolla tai omaisuudella voi olla päinvastainen vaikutus. Hän ei siis lupaa, että tukea automaattisesti tulee, mutta rohkaisee hakemaan (*kyllä – – voisit hakemuksen laittaa* r. 13), koska ainakin tuloraja alittuu.

(5.8) K0371 AY

- 01 N: saakos hän mistä sitte tulot (0.2) onks hällä työttömyysturvaa vai
 02 [palkka vai,
 03 A: [no,
 04 A: ää mun mies on ninku töissä ja sill_on bruttotulot kuukauessa tasan
 05 kakstuhat euroo?
 06 (0.6)
 07 N: kakstuhatta euroo bruttotulot ja?
 08 (0.5)
 09 A: mut sitte, minulla on niinkö taas mitä mää saan nyt sieltä Kelasta tätä
 10 kodihoidotukia ja sit (.) on taas kunnan hoitolisän bruttona niin
 11 satanelkytkuus euraa kuukauessa et ei oo muita tuloja sitte.
 12 N: -> joo (.) eli kyllä **ainakaan** ei (0.2) mistään tulorajasta niinku
 13 -> ota kiinni että (0.6) kyllä (sinä) (1.0) voisit hakemuksen laittaa?

Useimmiten neuvijat kannustavat asiakkaita hakemaan etuutta epäselvissäkin tilanteissa, kuten edellä olevista esimerkeistäkin ilmenee. Yleensä he myös onnistuvat muotoileman kannanottonsa niin, etteivät he ota varmaa kantaa etuuden saamiseen. Joskus käy kuitenkin niin, että neuvoja vastaa yleisluonteiseen kysymykseen ennen kuin on kunnolla perehtynyt kyseisen asiakkaan tilanteeseen. Jos asiakkaan tilanne on jollain tavalla poikkeuksellinen, vastaus ei välttämättä pädekään ja neuvoja tulee luvanneeksi liikoja. Tätä havainnollistaa seuraava esimerkki (5.9). Tarkastelemme sitä kahdessa osassa.

(5.9a) K0147 SA

- 01 A: semmosta kyssyisin noista köh anteeksi; (.)
 02 kö[h krm (.) piti just ruetas [selittämää
 03 N: [ei mittää. [ehh he he he [he he (.)
 04 A: [nin
 05 tota (.) näitä mmhh hahh matkakorvauksia näistä (0.4) ööhh
 06 -> fysikaalisessa hoijossa käönnistä että onko niistä mahollisuus
 07 -> saahan niistä? (0.7) yheksän kaksviiskö se nyt on se omavastuu niistä
 08 -> nää- päälle menevistä osista [nin;
 09 N: -> [joo. (.) elikkä ku oot käy[ny fysio-
 10 A: [taksikyiti.
 11 (0.6)
 12 N: -> terapeuti hoidos[sa ni, (.) mat[kakorvauksista.
 13 A: [nii. [nii.
 14 A: [nii.
 15 N: => [ko- joo (0.3) elikkä (.) **kylähän ne matkat korvataan;**
 16 (0.8)

Asiakas kysyy, maksako Kela matkakorvauksia fysikaalisessa hoidossa käymisestä (r. 5–8). Kysymys on esitetty yleisellä tasolla (*onko mahollista saaha* r. 6–7). Varmistettuaan ymmärtäneensä oikein (r. 9, 12) neuvoja toteaa, että tällaiset matkat korvataan (r. 15). Toisin kuin edellisessä esimerkissä, korvauksen saaminen esitetään ilman ehtoja tai varauksia (vrt. *yleensä/useimmiten korvataan; korvataan, jos...*). Jatko kuitenkin osoittaa, että vastaus oli ennenaikainen. Vasta tämän vastauksen jälkeen neuvoja näet selvittää, täytyvätkö matkakorvauksen saamisen ehdot eli onko asiakas käynyt lähimmässä mahdollisessa hoitopaikassa (r. 17).

(5.9b) K0147 SA

- 17 N: -> ootko käyny [siinä lähimmässä mahdollisessa;
 18 A: [nii,
 19 A: oon o- to- itse asiassa oon mutta [tota (0.3) emmm no i-
 20 N: [joo
 21 A: -> lähin ois kyllä ollut tossa (.) Sammonmäellä mutta sinne ei saanu sitte
 22 -> monniin viikkoihi ku mull_oli kiireelline tää silloin ku (.) lokakuussa
 23 katkes tuo jalka nin,
 24 N: aha[a,
 25 A: [piti saaha mahollisimman noppeesti [sitä hoittoo; [(0.3)
 26 N: [nii, [nii,
 27 A: niin mie oon siellä nyt, käyny (0.3) ykstoista ker[ttaa.
 28 N: [joo;
 29 N: => kun näis on et[tä nää, (.) **matka korvataan** aina siihen **lähimpään**
 30 A: [ja

- 31 N: => **mahdollisee hoitopaikkaa** missä se hoito ois voitu antaa.
- 32 A: -> joo-o? (0.3) no tää nyt on jo- joka tappauksesa silleen että se on (.)
- 33 -> tuossa (.) Selkädulla sitte (0.3) että ää sinne ei o (0.3) nyt, kovin
- 34 -> paljo pitempi matka sinänsä et[tä?
- 35 N: [joo; (0.2) joo. (.)
- 36 A: sitte että,
- 37 (0.3)
- 38 N: => **laita ihmeessä** se hakemus meille tulemaa.

Asiakas vastaa myöntävästi (r. 19), mutta myöntää sitten, että vieläkin lähempänä olisi ollut yksi hoitopaikka (r. 21). Hän jatkaa perustelemalla, miksi on valinnut sen hoitopaikan, jota on käyttänyt (r. 21–25). Vasta tämän jälkeen neuvoja selittää, miksi on asiaa kysynyt: korvauksen saamisen ehtona on käyminen lähimmässä hoitopaikassa (r. 29, 31). Hän ei ilmaise suoraan, mitä mieltä hän on asiakkaan antamista selityksistä (ks. myös r. 32–34), mutta kehottaa tätä hakemaan. Kehotus on muotoiltu vahvaksi rohkaisuksi: siinä on käytetty käskymuotoa (*laita*), jota on vielä vahvistettu *ihmeessä*-sanalla (r. 38). Tämän painokkaan kehotuksen voi tulkita niin, että neuvoja pitää tässä epäselvässä tapauksessa kuitenkin realistisena korvausten saamista ja rohkaisee siksi asiakasta yrittämään (r. 38).

Asiakkaan selitysten jälkeen olisi ollut hyvä paikka selventää, mitä muun kuin lähimmän hoitopaikan valitseminen periaatteessa merkitsee: voiko asiakas jäädä kokonaan ilman korvausta vai saako hän kenties vain osan korvauksista? Entä uskooko neuvoja asiakkaan perusteluilla olevan myönteistä vaikutusta? Olisi odotuksenmukaista, että neuvoja kehottaisi asiakasta esittämään perustelunsa hakemuksessa, mutta näin ei tapahdu. Esimerkki osoittaa, että liian varhain annettu myönteinen vastaus asiakkaan kysymykseen voi johtaa neuvojan hankalaan tilanteeseen. Keskustelun kulusta ei voi suoraan päätellä, jääkö asiakas epävarmaksi siitä, onko hakemisesta hyötyä vai ei. Ainakin se, että hän jatkaa hoitopaikan valinnan perustelemista (r. 32–34), kertoo kuitenkin siitä, että hän ymmärtää toimineensa selitystä vaativalla tavalla (ks. Raevaara 2009a).

Poikkeustapauksen tarkastelua: passiivisesta informoinnista aktiiviseen asiakaspalveluun

Yleisesti ottaen neuvot rohkaisevat aktiivisesti asiakkaita hakemaan etuutta epäselvissäkin tapauksissa. Seuraavaksi pohdimme poikkeustapauksen valossa sitä, miksi tällainen rohkaisu joskus voi jäädä pois ja ennen muuta sitä, miten ja missä kohdassa neuvoja olisi voinut toimia toisin. On syytä korostaa, että tarkastelemamme esimerkki on aineistossamme yksittäinen poikkeustapaus.

Kyseessä on puhelu, jossa asiakas on kysynyt mahdollisuudesta saada asumistukea vuokra-asuntoon, jonne on perheineen joutunut pakenemaan oman asunnon homeongelmia. Neuvoja tote-

aa alussa, että periaatteessa tuen saaminen on mahdollista ja sitä kannattaa hakea, jos tuloraja alittuu. Hän toistaa myönteisen käsityksensä vielä siinä vaiheessa, kun asiakas arvelee, että ainakin tulevina kuukausina tuloraja alittuu (*silloin kannattaisi se hakemus laittaa tänne viireille*), mutta myöhemmin hän ei enää kannusta hakemiseen. Tämä voi johtua siitä, että neuvoja katsoo, että nämä edellä esitetyt myönteiset arviot riittäisivät. Kun asiakas kysyy mahdollisen tuen suuruudesta, neuvoja tarjoutuu tekemään arvion. Tämän laskelman perusteella perheen tulot ylittävät enimmäistulorajan 13 eurolla (r. 1–3).

(5.10) K0293 AY

- 01 N: => joo (.) eli nuo **tulot** nyt ku laskettiin ne yhteen nii **ovat liian suuret** elikkä
 02 -> (0.3) kakstuhatta kuussataak~~ah~~deksankymmentäkolme siitä tulee ja se
 03 -> tuloraja oli (.) kakstuhatta kuussataaseitsemänkymppiä.
 04 A: £ho ho ho£ (.) oho (0.6) siellä semmone joo no (0.3) tässä on ku
 05 sa- saattaa kuitenkin olla että että (.) tää tätä nää äitiyspäivärahat ku ne
 06 vähä vaihtelee (0.3) v[aihtelee että (0.4) toi oli semmone arvio
 07 N: [mm.
 08 A: -> että (.) se on nyt k- paristakypistä kiini vai.
 09 (0.7)
 10 N: -> **kyllä.**
 11 (0.6)
 12 A: joo, just (.) aivan että (.) saattaa olla että (0.8) m- mite se muute sit
 13 lasketaan ko tässäki esimerkiks niinku (.) se on niinku (0.2) onks se
 14 niinku kuukausittain ku (.) hänelläki vaimolla vaihtelee nää niiku joka
 15 kuukausi (0.3) [(vähän) tää et miten nyt nää;]
 16 N: [me laskemme joo] asumistuessa lasketaan
 17 hänelle arviotaan keskiarvotulo lasketaan seuraavalle kahdelletoista
 18 kuukaudelle (0.3) ja sen mukaan hänen tulonsa määräytyvät
 19 asumistukeen?
 20 (0.5)
 21 A: just (0.3) keskiarvotulo seuraaval kahdeltoist kuukaudel.
 22 N: -> **kyllä.**
 23 (0.4)
 24 A: -> nii just joo no se saattaa sitte kato jos hän jää lokakuulta viel hoitovapaalle
 25 -> ni (0.5) ni sitte (0.3) sehän pienenee sitte.
 26 N: -> **kyllä.**
 27 (0.8)
 28 A: joo, okei.
 29 N: mm?

Neuvojan tapa käsitellä arviolaskelman tulosta on pelkistetty ja asiakaskeinen: hän toteaa suoraan, että asiakkaan perheen tulot ovat liian suuret (r. 1), ja luettelee summat (r. 2, 3). Hän tuo esiin olen-

naista tietoa, mutta ongelmallista on se, mitä puheenvuorosta puuttuu. Neuvoja ei kommentoi lainkaan sitä, että kyse on vain 13 euron ylityksestä. Hän ei myöskään kyseenalaista arvion luotettavuutta, vaikka asiakas on useasti todennut, ettei muista tarkkaa summaa tai tiedä kaikkia vuokrattavan asunnon tietoja (esim. valmistumisvuotta), jotka vaikuttavat vuokran suuruuteen. Tässä kohdassa hänellä olisi myös hyvä tilaisuus pahoitella sitä, että ennuste näyttää asiakkaan kannalta huonolta.

Sen lisäksi, että neuvoja voisi alussa todeta selvemmin, että laskelma perustuu monenlaisiin arvioihin, hänellä olisi mahdollisuus osoittaa myötätuntoa ja rohkaista asiakasta hakemaan etuutta myös myöhemmin keskustelun edetessä. Tällaisia paikkoja olisivat ainakin ne kohdat, joissa neuvoja reagoi asiakkaan esittämiin johtopäätöksiin pelkästään vahvistamalla ne *kyllä*-sanalla (r. 10, 22, 26). Näillä puheenvuoroilla hän osoittaa kuuntelevansa asiakasta ja tuo esiin tiedollisen asiantuntemuksensa. Näin niukat reaktiot synnyttävät kuitenkin neuvojasta varsin etäisen ja passiivisen vaikutelman – onhan asiakas tuonut esiin faktoja, joilla voi aidosti olla vaikutusta asumistuen saamiseen (esim. vaimon hoitovapaalle jääminen r. 24–25). Kaikkiaan neuvoja olisi voinut olla arvion esittämisen jälkeen aktiivisempi ja pohtia enemmän tilannetta asiakkaan kannalta. Nyt tilanteen hallinta siirtyy asiakkaalle ja neuvoja on vain myötäilijän roolissa.

5.1.3 Lomakkeen täyttämiseen liittyvät neuvot

Osa etuutta hakevista ja muutosilmoitusta tekevistä asiakkaista soittaa siinä vaiheessa, kun on täyttämässä hakemusta. Tällöin asiakas on yleensä itse jo paneutunut asiaan. Hän on tavallisesti täyttänyt pääosan lomakkeesta ja kysyy kohdista, joista ei ole omin neuvoin selvinyt. Näyttää siltä, että tietyt kohdat ja asiat aiheuttavat toistuvasti ongelmia asiakkaille. Monet niistä liittyvät tulojen ilmoittamiseen eli siihen, mitä ilmoitetaan, miltä ajalta ja minkälaisia dokumentteja tarvitaan tulojen todentamiseen. Ylipäätään liitteet herättävät asiakkaissa kysymyksiä: mitä liitteitä tarvitaan, ja millaisia asiakirjojen pitää olla? Aina ei ole myöskään selvää, mistä alkaen esimerkiksi sairauspäivärahaa tai asumistukea voi hakea.

Pääosa asiakkaiden lomakkeisiin liittyvistä kysymyksistä koskee sitä, mitä heidän tulee kirjoittaa tiettyyn kohtaan tai toisaalta minne jokin tieto merkitään. Aineiston perusteella samat kysymykset toistuvat. Kysymysten toistuvuus mahdollistaa sen, että neuvojille kertyy vastausrutiinia: he vastaavatkin tällaisiin lomakekysymyksiin hyvin sujuvasti – ilman pidempiä taukoja tai epäröintiä. Vastaukset ovat yleensä yksiselitteisiä ja siten helposti ymmärrettäviä (esim. *kyllä/ei*). Seuraava esimerkki havainnollistaa tyypillistä tapausta:

(5.11) K0007 AY

- 01 A: joo. pitäskö siitä (.) tai sitten ku oli (.) niin pari kertaa siitä
 02 lyhytaikasesta työstä ni niinku niistä ihan (.) se todistus (.) myös,
 03 N: -> **joo** [**kyllä** ihan palkka-
 04 A: [pittää.
 05 N: -> palkkalaskelmat ja (.) näkee näkyy se (.) kertymä että paljonko hän on
 06 ansainnu nyt sitten;

Tässä asiakas ja neuvoja käyvät läpi yleisen asumistuen lomakkeen kohtaa, jossa kysytään tuloista. Asiakas varmistaa, pitääkö myös lyhytaikaisesta työstä toimittaa palkkatodistus (r. 1–2). Neuvoja vastaa myöntävästi (r. 3), ilman viivettä, ja tarkentaa samalla hieman, millainen selvitys tuloista tarvitaan (r. 5–6).

Joidenkin asiakkaiden tilanne poikkeaa lomakkeessa esitetyistä vaihtoehdoista, ja juuri tästä syystä he tarvitsevat apua ja soittavat puhelinpalveluun. Tällöin neuvoja ehdottaa useimmiten ratkaisuksi, että asiakas selittäisi tilanteensa vapaamuotoisesti *lisätietoja*-kohtaan.

Kaiken kaikkiaan lomakkeen täyttöön liittyvistä asioinneista näkee, että neuvojat ovat varsin harjaantuneita tämäntyyppisten puhelujen hoitamiseen. Seuraavaksi tarkastelemme kuitenkin muutamia seikkoja, joissa neuvomista voi vielä kehittää.

Lomake neuvomisen tukena

Hakemuksen täyttämistä koskevissa tilanteissa neuvojen työtä helpottaa, jos asiakkaalla ja neuvojalla on edessään sama lomake. Näin kumpikin voi viitata siihen – sen konkreettisiin kysymyksiin ja vaihtoehtoihin. Toimistoasioinneissa tämä ei tuota ongelmaa. Lomake on fyysisesti esillä, molempien katseltavissa, ja molemmat voivat viitata siihen konkreettisesti, esimerkiksi sormella (Sorjonen ja Raevaara 2006b: 48–60). Puhelimessa keskustelijat eivät kuitenkaan näe toisiaan eivätkä voi automaattisesti tietää, mitä toinen näkee ja tekee. Joissakin tapauksissa neuvoja tarkistaakin erikseen, onko asiakkaalla lomake esillä (esim. *oliko sulla siinä se hakemus*). Samoin asiakasneuvojan kannattaa suoraan ilmaista, että myös hänellä on sama lomake edessään kuin asiakkaalla (esim. *odotapa otan tuon auki tuon lomakkeen vielä*). Tätä voi pitää hyvänä käytänteenä, koska lomakkeen käyttö selvästi helpottaa keskustelua.

Esimerkit 5.12 ja 5.13 havainnollistavat, miten keskustelijat voivat hyödyntää lomaketta. Esimerkissä 5.12 asiakkaalla on kysymyksiä ulkomaalaisen avopuolisonsa asumistukihakemuksesta, koska tämän tilanne poikkeaa monin tavoin perustapauksesta (esim. ei ole vielä Suomessa omaa tiliä). Siirtyessään

asiasta toiseen asiakas voi helposti johdattaa neuvojan tarkastelemaan tiettyä kohtaa käyttämällä hyväkseen lomakkeessa olevaa numerointia. Seuraava katkelma on kohdasta, jossa edellä on keskusteltu vuokran suuruuden ilmoittamisesta ja siihen tarvittavista liitteistä (lomakkeen kohta 8). Asiakas saa helposti siirrettyä neuvojan huomion toiseen lomakkeessa epäselväksi jääneeseen kohtaan, kun hän viittaa lomakkeeseen puhumalla sen ykköskohdasta (r. 1–3).

(5.12) K0007 AY

- 01 A: → ja sitte toi ihan **tohon ykköskohtaan** toi haen niinku miltä m- m- mistä
 02 alkaen (0.3) niin ni (0.6) öö voiks siihen laittaa ihan tämän päivän vai
 03 niinku tämän (.) kuukaude alun. (.) vai [onks sillä (.) väliä.
 04 N: → [nii (siis) siinä oli se yksi (.) yksi
 05 kuukausi on sitä takautuvaa hakuaikaa että;
 06 A: nii.

Vaikka molemmilla osapuolilla olisi lomake esillä, ongelmia voi syntyä, jos samasta lomakkeesta on tarjolla eri versioita. Seuraavassa katkelmassa (5.13) haastetta aiheuttaa se, että yleisen asumistuen hakemuslomakkeesta on sekä käsin että verkossa täytettävä versio, jotka poikkeavat hieman toisistaan. Toisekseen neuvoja ei ole varmistanut, onko asiakkaalla lomake parastaikaa esillä. Hän yksilöi ensin lainoja koskevan lomakkeen kohdan numerolla, mutta korjaakin muotoiluaan (r. 5) ottamalla huomioon sen, että asiakas täyttää hakemusta todennäköisesti verkossa.²⁷

(5.13) K0336 AY

- 01A: joo (.) mut o- mihin (.) liitteeseen tämmöset lainat et onks se sit joku
 02 o- olik se oma (.) liite;
 03 N: → no siihen ei erityistä (.) liitettä ole mutta (0.2) siinä (0.2) itse
 04 → hakemuksessa. (0.6) hakemuksessa sitte ku kysytään sieltä (0.3)
 05 → **kohdassa seitsä- (.) tai no sinulla on se sähköine hakemus mahdollisesti**
 06 → ni siellä kysytään [velat (0.3) ja siinä sanotaan sitten vaan se että velan
 07 A: [(-)
 08 N: → määrä (.) ja mihin se (.) liittyy? (.) velan käyttötarkoitus? (0.5) ja (.)
 09 → sitten se että (0.6) jonkinlainen selvitys siitä (0.3) mistä mmm mistä
 10 → näkyy tää (0.8) lainan määrä ni voidaan sitten se (0.6) tavallaan
 11 → tuos[ta omaisuudesta sitten vähentää;
 12 A: [joo;

Lomakkeen hyödyntäminen tekee tässäkin neuvoista konkreettisia ja täsmällisiä, ja se myös rajaa vaihtoehtoja sekä sitä, mitä tietoja asiakkaan tarvitsee ilmoittaa (r. 6, 8–11). Keskustelusta ei kuiten-

²⁷ Asiakas on maininnut puhelun alussa tutkineensa asiaa netistä.

kaan käy selvästi ilmi, onko asiakkaalla loppujen lopuksi lomaketta puhelun aikana edessään. Tämän asian varmistaminen tehostaisi neuvomista. Nyt neuvoja toimii oletusten pohjalta (*mahdollisesti* r. 5). Asiakkaan lyhyet reaktiot (r. 12) eivät kuitenkaan suoraan viittaa siihen, että hänellä olisi ymmärrysongelmia.

Epävarman asiakkaan rohkaiseminen

Sekä aineistomme että aiemman tutkimuksen perusteella asiakkaat kokevat lomakkeiden täyttämisen vaikeaksi (ks. esim. Laaksonen 2006). Monet ilmaisevat suoraan olevansa epävarmoja siitä, osaavatko täyttää hakemuksen oikein. Näissä tilanteissa neuvojat toimivat eri tavoin: 1) he saattavat kehottaa soittamaan tarvittaessa uudestaan, 2) vakuuttavat, että Kelasta otetaan tarvittaessa yhteyttä, jos hakemus on puutteellinen, 3) vahvistavat käsitystä siitä, että asiakas kyllä selviytyy täyttamisestä tai 4) osoittavat empaattisesti olevansa samaa mieltä siitä, että lomakkeiden täyttäminen on vaikeaa. Tarkastelemme seuraavaksi, miten nämä eri tavat toimivat ja millaisia vahvuuksia tai heikkouksia niihin liittyy.

Alla oleva katkelma (5.14) havainnollistaa, miten neuvoja voi konkreettisesti auttaa ja rohkaista epävarmaa asiakasta. Se on puhelusta, jossa asiakas kyselee neuvoja tyttärensä kuntoutustuen hakeamiseen. Hän pohtii erityisesti sitä, mitä terapiaa hänen kannattaisi anoa. Tytölle on suositeltu ratsastusterapiaa. Aiempi hakemus on kuitenkin hylätty ja siitä tehty valitus vielä käsittelyssä. Toisaalta edessä on selkäleikkaus, jonka jälkeen ratsastusterapia ei vähään aikaan ole mahdollista. Asiakkaan ongelmana on paitsi se, mitä ja milloin hänen pitäisi hakea, myös se, miten hän merkitsee asiat hakemuslomakkeeseen. Hän pyytää neuvojalta apua molempiin. Ensin hän kysyy, pitäisikö hänen anoa ratsastus- vai fysioterapiaa (r. 1–4, 7). Saatuaan tähän vastauksen (r. 8–9, 11–13) hän tiedustellee, mihin lomakkeen kohtaan hän merkitsee neuvojan ehdottaman ratkaisun (r. 14–16).

(5.14) K0095 KU

- 01 A: -> ni*j*i (0.2) kato ku täshän on nyt sit (seki) ongelma et ku se lää*k*äri taas oli
 02 -> sit sit*a* mieltä et jos me ei saada sitä ratsastusterapiaa ni sit fysioterapiaa
 03 -> vä- pitäs saada en*e*m*m*än ni (että nyt ehe) (.) m*i*ten m*a* osaan sitte
 04 -> (0.5) hhhhyh ymmärrätsä kun mä oon nin[ku
 05 N: [joo (0.3)
 06 jo[o,
 07 A: -> [miten mä ny sitä sit anon koska tota [(0.3)
 08 N: => [eli kyllä sinä voit kato siihen
 09 => laittaa s*i*llä tavalla että pyydät ny[t että jos tää ratsastusterapian on
 10 A: [ah
 11 N: -> (0.2) kuntoutussuunnitelmassa lää*k*äri laittanu niitä käyntejä ni (.)

- 12 => laita siihe hakemuslomakkeeseen että pyytäisit siirtämään ne ratsastus
 13 => (.) terapiat siihen (0.2) ö (.) tavan (.) fysioterapi[an.
 14 A: -> [mihin kohtaan mä nyt
 15 -> sit ne paan kato ku täss_on et käytitiheys käyntikerrat vuodessa (.)
 16 k[äyntikerran kes-
 17 N: -> [(---) lisätietoja kohta ni siihen [(voi laittaa.)
 18 A: [ä ä ää ää <lisätietoja.>
 19 (0.3) <ootas> nii juu se on tääl iha alh[aal nii joo no ek-
 20 N: [juu.
 21 A: ko ei okei eli mä voin sinne sit sen lyk[ätä,
 22 N: => [sihin kirjota että ku
 23 => ratsastusterapiaa ei nyt haeta (.) ni (.) ö pyytäisit että ne (.)
 24 -> ratsastusterapiakerrat siirrettäs (0.2) fysioterapiakerroiksi.
 25 (0.5)
 26 A: oukei no hyvä; taas jotain oppii (.) joo; ja mä voin tosiaa anoo
 27 noi sinne (.) heinäkuu kakstuhatkymmenen saak[ka (0.3) no se ois
 28 N: [kyllä.
 29 A: hianoo nii sit ei mee taas kaikki sekasin ku,
 30 N: no ihan tot[ta.
 31 A: -> [joo. (.) okei (.) no mut kyl kai tää (.) kai mä nyt
 32 -> osaan sit taas täytt[ää tätä.
 33 N: => [kyllä. (.) ihav varma[sti.
 34 A: [hyvä.

Asiakas ilmaisee suoraan, ettei tiedä, miten toimisi (r. 3, 4, 7). Tämän hän osoittaa kysymyksillään (r. 3, 7). Hän myös tarkistaa, onko neuvoja ymmärtänyt hänen ongelmansa (r. 4). Tässä tarkistuskysymyksessä huomiota kiinnittää se, että asiakas puhuttelee neuvojaa yksilönä (*ymmärrätsä* r. 4), mikä ei ole kovin tavanomaista puhelinpalvelussa eikä Kelan asioinneissa muutenkaan (ks. Lappalainen 2006).

Neuvoja antaa asiakkaalle konkreettisia ohjeita siitä, miten tämän kannattaa toimia. Hän neuvoa jopa siinä, miten asiakkaan kannattaa muotoilla terapiatoiveensa lomakkeeseen (r. 12–13, 22–24). Koska asiakas on itse pyytänyt apua, neuvoja voi esittää ongelmitta suoria ohjeita (*laita* r. 12, *kirjota* r. 22; ks. tarkemmin ohjeen muotoilusta lukua 5.2). Tässäkin tapauksessa on suuri apu, että asiakkaalla on lomake edessään, minkä ansiosta keskustelijat voivat viitata täsmällisesti lomakkeessa oleviin kohtiin (r. 14–21).

Asiakas osoittaa olevansa tyytyväinen neuvojalta saamiinsa ohjeisiin. Hän ilmaisee hyväksyvänsä neuvojan ehdotukset ja kertoo oppineensa uutta (r. 26–27). Kun hän kertoo jatkavansa täyttämistä itse, hän kuitenkin vihjaa olevansa epävarma siitä, miten selviää (r. 31–32; huom. erityisesti *kai* r. 31). Neuvoja vastaa asiakkaan epävarmuuden ilmaukseen rohkaisemalla tätä (*kyllä (.) ihan var-*

masti r. 33). Rohkaisu on paikallaan, sillä on tärkeää lisätä asiakkaan luottamusta siihen, että hän selviää lomakkeen täyttämisestä. Samalla neuvoja olisi voinut mainita vielä siitä, että asiakas voi tarvittaessa ottaa uudelleen yhteyttä Kelaan.²⁸ Tällaisilla eleillä, rohkaisemalla ja apua tarjoamalla, neuvot voisivat ylipäättään vahvistaa kuvaa Kelasta asiakaspalveluorganisaationa.

Seuraava esimerkki (5.15) havainnollistaa strategiaa, jossa neuvoja korostaa Kelan roolia viime käden vastuun kantajana. Siinä neuvoja rauhoittelee epävarmaa asiakasta sillä, että Kela ottaa asiakkaaseen yhteyttä, jos tämän täyttämässä lomakkeessa on puutteita (r. 21, 23). Asiakkaan epävarmuus ilmenee siitä, miten hän joka kerta (yht. 3 kertaa) lomakkeen täyttämisestä puhuessaan kuvaa toimintaansa *yrittämiseksi* (ks. esim. *yrityän luovia* r. 31). Hän ei siis pidä itsestään selvänä sitä, että lomakkeen täyttäminen onnistuu.

(5.15) K0045 AY

- 01 A: mutta siis e- mu täst viäl lainatodistuksesta ni ohan se nyt hmhh (0.3)
 02 oha se nyt pudonnu (0.7) puoltoist tonnii siit vuoden takasest et-
 03 et laitanks mä sen (.) tänhetkisen mun asuntolainan (0.4) määrän; (.) mut
 04 et pitääks mun (0.3) sitte tilata uudestaan pankista ne,
 06 (0.5)
 07 N: [mmmmmmmmmmmmmmmm
 08 A: [lainatodistus tähän vielä?
 09 N: -> no onks sulla sitte mahdollista (.) nettipankista jotain selvitystä tästä
 10 -> lainasta saada; onks sulla sellanen mahdollisuus?,
 11 (1.6)
 12 A: mmmmm (.) sii- siis [o- on mul se tieto siitä.
 13 N: [(mm)
 14 A: joo kyl mä nettipankist nään sen tänhetkisen koron ja sit sen määrän;
 15 N: joo.
 16 A: -> mut mä en pysty siis sieltä; (0.2) mun piti viimekski tilata se niinku
 17 -> pankista se laina- (.) semmonen (.) todistus.
 18 N: jo[o.
 19 A: [tähän.
 20 N: => no tota. (.) tehdään niin että kirjaat siihen hakemukseen sen (0.2)
 21 => tämänhetkisen tiedon, (0.3) ja, e[e **jos käsittelijä haluaa sen vielä**
 22 A: [joo.
 23 N: => **kirjallisesti ni hän ottaa yhteyttä?**
 24 (1.1)
 25 A: okei. (0.6) selvä [juttu koska,
 26 N: -> [ni ei tarvi turhaan sitä hankkii jos sitä nyt ei sitte

²⁸ Tällaista strategiaa osa neuvoista välillä käyttääkin, mutta lomakkeisiin liittyvien kysymysten yhteydessä tästä ei ole yhtään esimerkkiä.

- 27 -> tarvitakaan ni,
 28 (0.9)
 29 N: niin [nin.
 30 A: [okei. (1.5) ku se vaan tiiätkö aina (0.5) joo. (0.8) joo. (0.3) okei,
 31 -> no mä yritän täs nyt (0.8) luovia eteenpäin mutta,
 32 N: joo?
 33 A: mää sitte tota, (0.5) lähettelen vaik sit perästäpäin niitä (0.6) niitä muita
 34 liitteitä et jos niit viel halutaan sitte.
 35 N: -> kyllä; et tärkeintä on että se vuositarkistus tulee nyt ajallaan tänne meille?

Siihen, että neuvoja vakuuttaa Kelan ottavan tarvittaessa yhteyttä, voi löytää monia syitä. Se voi osaltaan olla reaktiota siihen, että hän huomaa asiakkaan epävarmuuden, mutta lisäksi puhelun alussa (ennen kyseistä katkelmaa) käy ilmi, että asiakkaalla alkaa olla kiire palauttaa vuositarkistuslomake. Jotta asiakkaan tuki ei katkea, on olennaista, että hän lähettää lomakkeen ajoissa, mieluummin vajavaisena kuin myöhässä (r. 35).

Sattumaa ei ole myöskään se, että neuvoja mainitsee Kelan roolista juuri kyseisessä kohdassa (r. 21, 23). Asiakas on kysynyt, pitääkö hänen tilata pankista lainatodistus (r. 1–4), ja neuvoja on antanut ymmärtää, että pelkkä nettipankista tulostettu tieto riittäisi (r. 9–10). Asiakas on kuitenkin kyseenalaistanut saamansa tiedon aikaisemman kokemuksensa perusteella: edellisellä kerralla tällaiset tiedot eivät riittäneet (r. 16–17). Asiakkaan esiintuoma tieto ilmeisesti herättää neuvoissa epävarmuuden siitä, millainen todistus lainasta on riittävä, ja hän ratkaisee epäselvän tilanteen siirtämällä vastuun asiakkaalta Kelalle. Hän luo palvelumyönteistä kuvaa Kelasta perustellessaan ohjetta sillä, ettei asiakkaan tarvitsisi nähdä turhaan vaivaa (r. 26–27). Kaiken kaikkiaan voikin todeta, että epäselvissä ja tulkinnanvaraisissa tapauksissa tämä toimintatapa on hyvä, koska se vapauttaa asiakkaan vastuusta.

Asiakaspalveluohjeissa neuvoja ohjeistetaan tarjoamaan aktiivisesti asiakkaille Kelan erilaisia palvelukanavia (s. 7). Tätä ohjetta neuvojat usein noudattavatkin (ks. lukua 5.2.3), mutta toisinaan aloitteet tulevat asiakkailta. Osa asiakkaista tuo itse esiin sen vaihtoehdon, että he voivat ottaa yhteyttä uudestaan Kelaan tai osoittavat olevansa tietoisia siitä, että heihin otetaan yhteyttä, jos jokin tieto puuttuu tai on riittämätön. Nämä tilanteet tarjoavat neuvojalle hyvän paikan vahvistaa epävarmaa asiakasta ja ilmaista selvästi, että he ovat tässä oikeassa. Juuri näin tapahtuu esimerkissä 5.16. Asiakas on edellä esittänyt useita kysymyksiä iäkkään äitinsä hoitotukihakemuksen täyttämisestä. Hän tekee päätelmän, että Kelasta otetaan yhteyttä, jos lomakkeessa jokin vastaus on epäselvä (r. 1–2). Lopuksi hän myös toteaa, ettei välttämättä osaa täyttää lomaketta kokonaan (r. 3, 5).

(5.16) K0084 KU

- 01 A: => mutta tuota **työ sitte** (.) **kyselette** mul on mun puhelinnumero on tässä että
 02 -> jos tulee mitää (0.3) m(h)itää ep(h)äs(h)elev(h)ää tähän nin
 03 -> tuo[ta aika paljohan näitä tietoja kysellää että voi olla että jää (.)
 04 N: [joo.
 05 A: jot[tain täyttämättä
 06 N: -> [**joo ilman muuta?**
 07 (0.2)
 08 N: [e< (- -) yhteystiedot ja voitte vielä jos haluatte mainita siinä et jos on
 09 A: [selvä.
 10 N: lisäkysymistä niin voi teihi ottaa yhteyttä (silloin)

Neuvoja vahvistaa painokkaasti (*joo ilman muuta* r. 6), että asiakas on oikeassa ja kehottaa mainitsemaan hakemuksessa, että yhteyttä kannattaa ottaa nimenomaan tähän (eikä äitiin, jota hakemus koskee) (r. 8, 10). Neuvoja siis korostaa, että asiaa siirtyy Kelan vastuulle, kun asiakas on tehnyt oman osuutensa.

Yksi keino käsitellä lomakkeen täyttämiseen ja etuuden hakemiseen liittyviä ongelmia on osoittaa myötätuntoa asiakkaalle, joka kuvaa hakemista vaikeaksi. Seuraava esimerkki on puhelusta, jossa isä selvittelee 19-vuotiaan poikansa mahdollisuutta saada sairauspäivärahaa.

(5.17) K0150 SA

- 01 A: joo me oltiin täyttämäs näit kaavakkeet kimpassa tossa ja nyt nyt tuota ni
 02 hänen piti lähtee mä lupasi sit soittaa ja selvittää [tota] ni
 03 N: [joo.]
 04 A: -> (0.5) nää nuoret kaverit (ei) ne oikee ymmärrä näist (.) ku
 05 -> [ei aikuisetkaa taho [ymmärtää.
 06 N: => [(joo) [**no sanopa muuta et se on**
 07 => **var[maan tosi vaikeeta,**
 08 A: [ehh
 09 (.)
 10 N: -> [henkilölle joka ei o ollu töissä joka joutuu sit hakeen (0.2)
 11A: [joo
 12 N: => sairauspäivärahaa (.) tolleen nuarena ni [(0.5) **ei nää oo**
 13 A: [joo.
 14 N: => **yksinkertasia? (0.3) ei ei?**

Neuvojan laskiessa arviota päivärahan suuruudesta asiakas alkaa selitellä, miksi soittaa pojan puolesta (r. 1–5). Hän vetoaa siihen, että tällaiset asiat ovat vaikeita aikuisille, saati sitten nuorille. Hän ei erittele tarkemmin, mikä ongelmia aiheuttaa, mutta neuvoja lähtee varauksetta mukaan (*no sano-*

pa muuta r. 6). Hän ilmaisee ymmärtävänsä, että erityisesti nuorelle, jolla ei ole vielä kokemusta työelämästä, hakemusten tekeminen on vaikeaa (r. 6–7, 10, 12, 14). Neuvojan reagoitintapa osoittaa empatiaa. Empatian osoittamisen lisäksi hän voisi korostaa sitä, että Kelasta voi kysyä ohjeita ja niitä annetaan mielellään. Neuvoja voisi esimerkiksi todeta seuraavaan tapaan: *Lomakkeiden täyttö voi tosiaan olla aluksi vaikeaa, mutta meiltä voi aina kysyä neuvoa*. Pelkkä myötätunnon ilmaiseminen vain vahvistaa kuvaa siitä, että Kelan asiat ja lomakkeet ovat vaikeaselkoisia, mikä ei auta asiakasta eteenpäin.

Yhteenveto ja suositukset

- ▶ Kun asiakkaan tavasta esittää asiansa voi päätellä, että hän hoitaa asiaansa ensimmäistä kertaa, on erityisen tärkeää, ettei asioita kuvata tuttuina ja itsestään selvinä. Asiakkaalta voi esimerkiksi varmistaa, onko jokin termi tai lomake tuttu. On aina parempi kysyä kuin tehdä oletuksia asiakkaan tilanteesta. Uusi tieto kannattaa annostella pienissä osissa.
- ▶ Jos tuen saaminen on epävarmaa, on parempi rohkaista asiakasta hakemaan etuutta kuin estellä tätä. Mikäli tuen saaminen on epätodennäköistä, on hyvä kertoa saamisen ehdoista ja siitä, mitä ehtojen täyttäminen edellyttää. Epäselvissä tapauksissa ei kannata jäädä liiaksi pohtimaan eri vaihtoehtoja ja niiden seurauksia, sillä se vain hämmentää asiakasta.
- ▶ Asiakkaan tapa esittää asiansa kertoo yleensä siitä, millainen käsitys hänellä on tuen saamisen mahdollisuuksista. Asiakkaalle, joka uskoo saavansa tukea mutta ehdot eivät välttämättä täyty, on hyvä kertoa tarkasti tuen saamisen edellytyksistä.
- ▶ Ennakkopäätösten tekemistä voi välttää kartoittamalla asiakkaan tilannetta riittävän tarkasti ja esittämällä selvästi, millaiset ehdot tuen saamiseksi on täytettävä.
- ▶ Asiakkaat esittävät usein kysymyksiä Kelan lomakkeista. Vastaamista ja neuvontaa helpottaa, jos sekä asiakkaalla että neuvojalla on edessään samanlainen lomake. Tällöin kumpikin voi viitata lomakkeessa oleviin kohtiin ja vaihtoehtoihin. On tärkeää, että saman lomaketyypin verkko- ja paperiversiot ovat mahdollisimman samanlaisia (esim. sama numerointi).
- ▶ Jos asiakas on epävarma siitä, osaako hän täyttää lomakkeen, neuvoja voi rohkaista häntä täyttämään itse mutta myös kertoa, mistä apua saa tarvittaessa. Jos neuvoja ilmaisee olevansa asiakkaan

kanssa samaa mieltä lomakkeiden vaikeaselkoisuudesta, se vain vahvistaa asiakkaan epävarmuutta eikä auta tätä konkreettisessa ongelmassa eli lomakkeen täyttämässä.

5.2 Ohjeiden muotoilu

Tässä luvussa keskitymme siihen, miten neuvojat muotoilevat ohjeitaan ja mitä erilaisista muotoilutavoista seuraa. Huomiomme on neuvoissa, jotka koskevat toimia, joita asiakkaat tekevät vasta puhelun jälkeen (vrt. lomakkeen täyttäminen puhelun aikana neuvojan opastuksella). Nämä puhelun jälkeisiä toimenpiteitä koskevat neuvot ovat tärkeitä siksi, että monet niistä edellyttävät asiakkaalta jotain konkreettista itsenäistä toimintaa ja siten vaivannäköä. Tästä syystä neuvojan kannattaa pohdita tarkasti, miten voi saada asiakkaan yhteistyöhön ja miten siis muotoilla ohjeensa mahdollisimman onnistuneesti.

Jatkotoimiin liittyvistä neuvoista suurin osa koskee asiakkaan ja Kelan välistä yhteydenpitoa. Tyypillisimmin neuvojat opastavat hakemuslomakkeen ja siihen liittyvien liitteiden lähettämässä. He antavat ohjeita myös siitä, miten ja milloin asiakas voi ottaa uudestaan yhteyttä Kelaan. Neuvojat myös ohjaavat asiakasta ottamaan yhteyttä johonkin muuhun viranomaisstahoon kuin Kelaan. Kyse voi olla esimerkiksi hakemukseen tarvittavien liitteiden hankkimisesta (esim. B-lausunto lääkäriltä) tai pitkittyneen asian käsittelyn jouduttamisesta, kun esimerkiksi vakuutusyhtiön toiminnan hitaus on Kelan päätöksen jarruna.

5.2.1 Tilanteeseen sopiva kohteliaisuus

Meillä kaikilla on mielikuvia siitä, että neuvoja ja ohjeita voi antaa enemmän tai vähemmän kohteliaaseen sävyyn. Asiakaspalvelussa on syytä pyrkiä kohteliaaseen kielenkäyttöön, mutta on mahdotonta nimetä joitakin muotoilutapoja, jotka sopisivat kaikkiin tilanteisiin. Erilaisiin tilanteisiin sopivat erilaiset tavat. Aiempien tutkimusten perusteella tiedetään, että puhujat osaavat varsin hyvin arkitietämyksensä perusteella päätellä, mikä on kulloinkin sopiva tapa (ks. esim. Lappalainen 2008; Raevaara 2009b).

Hyvä esimerkki on käskymuoto (esim. *soita lääkärille*). Vaikka se on joissakin tilanteissa turhan suora ja tuttavallinen, se sopii hyvin esimerkiksi silloin, kun asiasta on jo alustavasti sovittu edellä ja neuvoja pyrkii rohkaisemaan asiakasta toimimaan tietyllä tavalla. Ja vastaavasti ohjeen muotoilu epäsuoraksi kysymykseksi (esim. *olisikohan mitenkään mahdollista, että soittaisitte lääkärille*) voi

olla esimerkiksi iäkkäälle ja sairaalle asiakkaalle esitettynä sopivan hienotunteinen. Useimpien muiden asiakkaiden kanssa se taas tekisi pyydetystä toiminnasta suotta ongelmallisen oloisen. Seuraavaksi tarkastelemme erilaisia muotoilutapoja neuvon toimivuuden ja kohteliaisuuden kannalta.

Perustapaus – suora ohje

Useimmiten neuvojen ohjeet kohdistuvat asioihin, joissa ohjeen noudattaminen ei ole asiakkaalle vaikeaa. Niinpä he voivat esittää neuvonsa suoraan, ilman erityisiä kohteliaisuuskeinoja. Tyypillisiä ja usein toistuvia neuvontatilanteita ovat sellaiset, joissa neuvoja antaa ohjeita erilaisten asiakirjojen lähettämisestä Kelaan. Tästä on kyse esimerkissä 5.18. Asiakkaan kysymysmuotoiset avunpyynnöt osoittavat, että hän odottaa saavansa neuvojalta ohjeita (r. 1–2). Neuvoja vastaa asiakkaan esittämään kysymykseen ja kehottaa sitten tätä lähettämään kuntoutusjaksoa koskevan läsnäolotodistuksen (*laitat sieltä sen läsnäolotodistuksen* r. 3–4). Hän käyttää ohjeessa väitelausetta ja aloittaa asiakkaaseen viittaavalla verbillä (*laitat*). Muotoilutapa on toimiva tällaisessa tilanteessa, jossa sekä ohjeen esittämisestä että sen toteuttamista voi pitää itsestään selvänä ja ongelmattomana (vrt. Sorjonen 2001b).

(5.18) K0118 KU

- 01A: -> pitääkö mun tehdä joku uus hakemus vai: miten
 02 -> täs kannattas menetellä;
 03 N: => ei. (.) ei tartte uutta hakemusta mut se että **laitat sieltä sen (.) öö**
 04 => **läsnäolotodistuksen** tavallaan ne läsnäolopäivät että olet siellä (0.7)
 05 ollu; että ku se on jatkuu nyt pitemmälle sitte ni (.) onks sulla siihe se
 06 maksupäätös mistä (.) myönnetty. (0.6) onks se Kelan kautta.
 07 (0.4)
 08 A: joo.
 09 N: => joo no sitte ei mitään tartte edes niitä maksupäätöksiä että (.) **ihän vaan**
 10 => **sen läsnäolotodistuksen toimittamalla** nin ne rahat tulee sitte aina
 11 -> maksuun.

Varmistettuaan asiakkaalta, että maksupäätös on myönnetty Kelan kautta, neuvoja vielä toistaa edellä esittämänsä tiedon eli sen, että pelkkä läsnäolotodistus riittää (r. 9–11). Tällä kertaa hän käyttää ilmausta, jossa ei viitata suoraan asiakkaaseen²⁹ vaan verbimuoto (*toimittamalla*) paljastaa vain tarvittavan toimenpiteen. Asiakkaan suora puhuttelu ei olekaan enää tarpeen, koska edellä on käynyt selväksi, kenen tulee toimia. Toistamalla ohjeen tällä tavoin muotoiltuna neuvoja korostaa, että kyse on yleisemmästä kuin pelkästään tätä asiakasta koskevasta periaatteesta. Samalla neuvoja tuo esiin, mitä hyötyä toimenpiteestä on asiakkaalle: tämä saa rahaa.

²⁹ Vrt. esim. *toimitat*, jossa persoonapäätte *t* osoittaa, että kehotus on kohdistettu nimenomaan asiakkaalle.

Useimmissa tilanteissa tällainen suora ohjeen muotoilu on toimiva. Joissakin tapauksissa on tarpeen kuitenkin muotoilla neuvot toisin, ottaen huomioon asiakkaan mahdollisuudet annettujen ohjeiden toteuttamiseen (vrt. Curl ja Drew 2008). Tällaista tapausta havainnollistamme seuraavaksi.

Ohjeen sovittaminen asiakkaan tilanteeseen

Esimerkiksi asiakkaan ikä, terveys ja muu elämäntilanne voivat asettaa rajoituksia hänen toiminnalleen. Puhelimessa näiden seikkojen huomioimista vaikeuttaa se, että neuvojan on tehtävä päätelmänsä ainakin alkuun pitkälti asiakkaan äänen ja puhutavan perusteella. Henkilötietojen esiin ottaminen kuitenkin antaa paljon lisätietoa. Seuraava esimerkki havainnollistaa, miten neuvoja ottaa ohjeensa muotoilussa huomioon asiakkaan iän ja elämäntilanteen.

(5.19) K0261 SA

- 01 N: katotaanpa sitä kirjettä eli tutkimuksesta ja hoidosta on,
 02 (2.8)
 03 A: -> anteeksi,
 04 N: joo eli (.) tutkimuksesta ja hoidosta eli nyt (0.6) tämä,
 05 A: joo (1.8) täs on pyydetty täydentämään ja,
 06 N: joo-o, (.) kyllä? (.) [eli,
 07 A: -> [mä en (1.4) en (1.0) ole löytäny; (1.6) löytäny
 08 -> sitä (1.8) lääkärin (1.8) lähetettä täältä minun (0.4) papereistani.
 09 (1.6)
 10 N: joo (.) eli (1.2) niin tässä on jotta (2.0) suoritettu hoito (.) ja tutkimus
 11 [perustuu lääkärin lähetteeseen pyydämme
 12 A: [joo;
 13 N: -> tei[tä ystävällisesti toimittamaan (.) [**muistattek**o kuka lääkäri tämän, (.)
 14 A: [(se on) [tohtori
 15 N: -> [anto.
 16 A: -> [anteeks.
 17 (0.2)
 18 N: -> **muistattek**o ku- (0.4) kuka lääkäri tämän kirjoitti tämän [lähetteen.
 19 A: [se on (.) Saari
 20 Elina;
 21 (1.6)
 22 N: => joo-o, (.) tuota (1.7) **olisko teillä mahdollisuus ottaa yhteyttä siihen** (.)
 23 => **lääkäriin vaikka sen- sinne vastaanottoon** että miten (0.2) tässä nyt
 24 -> toimitaan että se lähete on, (0.2) lähete on nyt kadonnut.
 25 (0.4)
 26 A: joo.

Asiakkaan ikä (76 v) paljastuu viimeistään siinä vaiheessa, kun hän antaa henkilötunnuksensa. Hänen puhetapansa – hyvin hidas puhetempo ja pitkähköt ja tiheät tauot (esim. r. 7–8) – viittaa siihen, että hän ei ole kovin hyvässä kunnossa. Hänen kuulonsa on myös ilmeisesti heikentynyt (huom. r. 3, 16 *anteeksi*)³⁰. Käy ilmi, että soiton syynä on lisäselvityspyyntö, joka on lähetetty asiakkaalle, koska hänen hakemuksestaan puuttuu lääkärin lähete (r. 1–5). Ongelmana on se, ettei asiakas löydä pape-reistaan kyseistä lappua (r. 7–8).

Kun neuvoja ryhtyy selvittämään asiaa, hän mukautuu asiakkaan lähtökohtiin monin tavoin. Tämä ilmenee esimerkiksi siitä, miten hän tiedustelee lääkärin nimeä ottamalla huomioon asiakkaan mahdollisen muistin heikentymisen (*muistattekko kuka lääkäri* r. 13, 18; vrt. *kuka lääkäri lähetteen kirjoitti*) (vrt. Raevaara 2006: 94–98). Myöntävän vastauksen saatuaan neuvoja esittää ohjeensa kysymyksen muodossa: *olisko teillä mahdollisuus ottaa yhteyttä* (r. 22–24). Hän siis ottaa huomioon sen, ettei ohjeen noudattaminen ole asiakkaalle ongelmaton. Tässä tapauksessa muotoilu on tilanteeseen sopiva, mutta jos ei ole perusteltua syytä olettaa, että ehdotettu toimenpide edellyttää asiakkaalta erityistä vaivannäköä, kannattaa esittää asia suoremmin, esim. *asia etenee parhaiten, jos otatte yhteyttä lääkäriin*. Seuraavaksi katsomme tapauksia, joissa turhan epäsuora ilmaisutapa tekee ohjeista epäselviä.

5.2.2 Kohteliaisuuspyrkimykset epäselvyyttä aiheuttamassa

Pyrkimys ystävälliseen ja kohteliaaseen asiakaspalveluun on yksi Kelan puhelinpalvelun lähtökohtia (esim. Yhteyskeskuksen asiakaspalvelun ohje s. 4, 8; KPKO 2008–2011 s. 3). Aiempien tutkimusten perusteella tässä on onnistuttukin hyvin (esim. Ms-tutkimus³¹ kevät 2009). Pyrkimys noudattaa tätä sinänsä hyvää periaatetta voi kuitenkin joskus johtaa epäselviin ja monitulkintaisiin ohjeisiin. Ongelmat liittyvät siihen, että toisinaan neuvot esittävät asiakasta koskevan aikataulun ympäröivästä tai eivät tuo riittävän selvästi esiin, mitä tämän pitäisi tai kannattaisi tehdä asiansa edistämiseksi.

Aikataulua koskevien ohjeiden epätarkkuus

Asiakkaan näkökulmasta yksi keskeisimpiä kysymyksiä on aikataulu, eli mihin mennessä hänen on toimittava, ja toisaalta missä aikataulussa Kela toimii. Aina tarkan aikataulun antaminen ei ole mahdollista. Tähän palaamme luvussa 6.2, kun tarkastelemme hakemusten käsittelyaikatauluja.

³⁰ Asiakkaan ensimmäinen *anteeksi* (r. 3) tosin voi liittyä muuhun kuin kuulemisongelmaan: neuvojan lause on jäänyt kesken (r. 1), ja sitä on seurannut pitkä tauko (r. 2), mikä voi hämmentää asiakasta.

³¹ Mystery shopping -tutkimus: Asumisen tuet. Marckwort Kouluttajat.

Tässä keskitymme kuitenkin sellaisiin tapauksiin, joissa neuvojan on mahdollista ilmaista aikataulu täsmällisesti. Kyse on asiakkaan toimintaa koskevista aikarajoista eli siitä, mihin mennessä hänen tulisi toimia.

Silloin kun neuvojat tarjoavat mahdollisuutta soittaa uudestaan Kelan puhelinpalveluun, he usein kertovat varsin tarkasti, milloin kannattaa ottaa yhteyttä: *huomenna, ensi viikon alkupuolella, perjantaina* jne. Tämä onkin hyvä käytäntö, sillä näin voidaan välttää se, että asiakas soittaa turhan aikaisin, jolloin uutta tietoa ei ole vielä kerrottavana. Näitä tapauksia yhdistää se, että asiakas on soittanut kysyäkseen aiemmin lähettämänsä hakemuksen tilanteesta, eikä neuvoja pysty sanomaan tarkasti, milloin päätös on valmis (ks. tarkemmin lukua 6.2).

Yleishuomiomme aineistosta on kuitenkin se, että neuvojat esittävät asiakkaille varsin vähän tarkkoja aikarajoja. Tämä koskee erityisesti asiakirjojen lähettämistä. Vaikuttaa jopa siltä, että neuvojat välttelevät antamasta täsmällistä aikataulua, vaikka sellainen keskustelusta päätellen on olemassa. Ajankohdista puhuessaan he useimmiten ilmaisevat ne väljästi ja epämääräisesti. Syynä voi olla esimerkiksi se, että neuvoja katsoo, että tieto selviää asiakkaalle pian saapuvasta kirjeestä. Tätä emme kuitenkaan pidä suositeltavana toimintatapana: aikataulu kannattaa mainita myös puhelimesta – onhan asiakas itse soittanut saadakseen lisätietoa.

Tiukan takarajan ilmoittamista saattaa vähentää myös pyrkimys olla kohtelias ja välttää byrokraattista viranomaisvaikutelmaa. Asiakkaan kannalta tämä voi kuitenkin olla hämmentävää – varsinkin, jos hänen pitäisi palauttaa paperinsa tiettyyn päivään mennessä, jotta hän saisi etuuden. Tätä havainnollistaa seuraava esimerkki (5.20).

Esimerkki 5.20 kuvaa tilannetta, jossa neuvoja ei ilmaise aikataulua ja sen noudattamisen tärkeyttä riittävän selvästi. Tästä seuraa, että asiakas on ajoittain hämmentynyt. Tarkastelemme pitkästä puhelusta kahta katkelmaa. Asiakas on lähettänyt vastikään Kelaan vuositarkastusilmoituksen asumistuestaan, mutta on tämän jälkeen saanut tiedon, että vastike onkin nousemassa remontin vuoksi. Nyt hän tiedustelee, voidaanko tämä tieto ottaa huomioon asumistuen suuruutta määriteltäessä. Neuvoja havaitsee asiakkaan tiedot tarkistettuaan, että uusi päätös on jo tehty. Hän kuitenkin huomauttaa, että se voidaan oikaista, jos vastikkeen korotus astuu voimaan heti vuoden alusta. Kun neuvoja ottaa asian ensi kertaa puheeksi, hän kehottaa asiakasta vain lähettämään uuden kuitin. Aikataulu tulee esille asiakkaan aloitteesta, kun tämä selittää, että hän saa kuitin vasta seuraavan vuoden puolella³² (r. 1–2).

32 Puhelu on käyty 17.12.

(5.20a) K0022 AY

- 01 A: -> et se menee ens vuoden ens vuoden puolelle joka tapaukses se menee
 02 -> ennen ku mä saan sen uuden (.) uuden vastikekuitin käteeni.
 03 (0.5)
 04 N: -> joo? (.) **mut jos sä sen siinä tuota (0.3) ihan siinä ensi vuoden (0.5)**
 05 -> **ensi vuode alkupuolella kuitenkin toimittelet** ja (0.3) ja n- vaikka
 06 -> kirjallisesti sillä tavalla vapaamuotoisesti vaan että (0.3) kirjaat siihe oma
 07 henkilötunnuksen ja (0.2) kirjoitat vaan että pyydät oikaisua tähän (.)
 08 viidestoista joulukuuta annettuu yleise asumistuen päätökseen ja (.) sitte
 09 esität vaan että nää (.) vastike (.) on noussut ensimmäinen ensimmäistä
 10 alkaen nin (.) tehdää oikaisu siitä ja (0.4) tarkistus sitten.

Neuvoja kommentoi asiakkaan ilmoitusta ehdottamalla, että tämä toimittaisi kuitenkin ja vapaamuotoisen selostuksen tilanteesta *ihan siinä ensi vuoden alkupuolella* (r. 4–5). Hän siis tarkentaa asiakkaan käyttämää ilmausta (*ens vuoden puolelle* r. 1) puhumalla *vuoden alkupuolesta* (r. 5). Sekin on kuitenkin epämääräinen ajanilmaus.

Epämääräisestä ajanilmauksesta syntyy vaikutelma, että neuvoja pyrkii antamaan kuvaa Kelasta joustavana toimijana ja ettei asiakasta hiosteta tiukoilla aikatauluilla. Samaa vaikutelmaa luovat muutkin ohjeen muotoilun elementit, kuten esimerkiksi verbimuoto *toimitella* (r. 5; vrt. *toimittaa*) ja sellaiset sanat kuin *vaikka* (r. 5) ja *vaan* (r. 7, 9) (Kytömäki 1990; Kauppinen 2006; VISK § 801, 841, 844). Näillä elementeillä neuvoja rakentaa kuvaa siitä, että kyse on asiakkaan kannalta helppoista toimista (vrt. *toimitella* vs. *toimittaa*; *vaan*) ja ikään kuin tarjolla olisi vaihtoehtoisia toimintatapoja (*vaikka kirjallisesti*). Ongelmana on kuitenkin se, että aikataulu jää epämääräiseksi. Ehdottava sävy saattaa hämärtää sen, että mainittujen toimenpiteiden tekeminen on välttämätöntä, jotta oikaisu voi onnistua. Tosiasiassa asiakkaan tulisi toimia aivan tiettyyn päivään mennessä, kuten puhelun jatkosta käy ilmi (esim. 5.20b).

Asiakas ilmaisee olevansa helpottunut siitä, ettei hänen tarvitse tehdä uutta hakemusta vaan neuvon kertomat toimenpiteet riittävät (r. 12). Vahvistettuaan asiakkaan johtopäätöksen oikeaksi neuvoja kertoo ensi kertaa aikataulusta: tehtyyn päätökseen voi hakea muutosta 22.1. saakka (r. 13, 16–17), eli oikaisupyynnö ja siihen liittyvä vastikekuitti on toimitettava ennen sitä. Tässäkään neuvoja ei painota tätä takarajaa erityisemmin vaan sen sijaan pehmentää kehotusta toimia tähän päivään mennessä monin kielellisin keinoin (*jos, vaikka, toimitella* r. 18).

(5.20b) K0022 AY

- 12 A: kiva ettei tarvi kokonaan uudestaan [rueta hakemaan.
 13 N: [ei tarvi- ei tarvitse

- 14 [ei tarvitse joo et sen voi (0.3) siinä ku on tavallaan
 15 A: [joo.
 16 N: => **siin_on muutokse hakuaikaa** sitten tuonne (0.6) tästä tehdystä
 17 => päätöksestä ni on (.) on vielä tuonne **kahdeskymmenestoinen**
 18 => **tammikuuta saakka (0.2) niin siihen mennessä jos viimestää vaikka**
 19 => **toimittelet sen** ni ihan (0.3) ja tietysti [tota:-
 20 A: -> [kahe-
 21 (0.4)
 22 N: -> kahdeskymmenes[toinen tammikuuta on viimeinen valituspäivä
 23 A: [joo.
 24 N: -> **tästä päätöksestä?**
 25 (0.3)
 26 N: niin i[han,
 27 A: -> [kahdeskymmeneskahdes (.) [tammi-
 28 N: -> [tammikuuta niin;
 29 A: -> jo **siihen men**[nessä.
 30 N: => [**niin ihan hyvä olis jos siihen mennessä sitte toimittelet**
 31 => **sen** (0.2) uudev vastikkeen ni voidaan tarkistaa se ihan oिकासul-
 32 -> oिकासulla eikä tarvitse uutta hakemusta?

Neuvoja näyttäisi jo olevan siirtymässä toiseen asiaan (r. 19), mutta kun asiakas tarttuu päivämäärään (r. 20), neuvoja toistaa sen (r. 22, 24). Varmistuksella asiakas osoittaa tiedon itselleen tärkeäksi (r. 27, 29); *jo*-sanalla (r. 29) hän ilmaisee, ettei aikaa lopulta ole kovin paljon (vrt. neuvojan *vielä* r. 17). Asiakkaan varmistukset kertovat myös siitä, että neuvoja ei ole esittänyt keskeisiä asioita eli aikarajaa asiakkaan näkökulmasta riittävän selvästi. Tämänkään jälkeen neuvoja ei esitä aikarajaa ehdottomana, vaan sen voi tulkita vain suositukseksi (*ihan hyvä olis jos siihen mennessä sitte toimittelet* r. 30). Asiakkaan kannalta olisi olennaista kertoa, että jos hän toimittaa kuitenkin määräaikaan (22.1.) mennessä, se voidaan ottaa huomioon vuositarkastuksen yhteydessä – muussa tapauksessa ei.

Seuraava katkelma (5.21) havainnollistaa ongelmaa, joka johtuu siitä, että neuvoja jättää mainitsematta hakuajan pituuden. Näin aikataulu jää asiakkaan pääteltäväksi. Asiakkaan asia koskee sairaanhoitokorvauksia. Hän on käyttänyt äitiään yksityislääkärin vastaanotolla ja saanut sieltä ohjeet hakea Kelalta korvausta käynnistä aiheutuneista kuluista. Hän tiedustelee, missä on lähin Kelan toimisto, jonne hän voisi toimittaa hakemuspaperit. Tiedot annettuaan neuvoja ottaa puheeksi aikataulun. Hän tiedustelee asiakkaalta, milloin toimenpiteet tehtiin (r. 1). Hän perustelee kysymystään mainitsemalla, että sairaanhoitokorvauksissa on tietty hakuaika (r. 1, 3).

(5.21) K0198 SA

- 01 N: -> mihinkäs [aikaan se oli syksyllä se toimenpide ku nythän näissä
 02 A: [(-)
 03 N: -> sairaahoitokorvauksissa on tuo (.) hakuaika.
 04 (0.8)
 05 A: no se oli toi ensimmäine (.) toimenpide oli (.) syyskuussa ja toinen oli (.)
 06 marraskuussa.
 07 N: joo; (.) elikkä se syyskuussa nin siinä on (.) oliko se alkupuolella,
 08 (1.0)
 09 A: se oli kahdeskymeneskahdes päivä (.) syyskuuta.
 10 N: => joo (.) et siinä tietysti on vielä tossa loka marras joulu tammi helmi (.)
 11 => maaliskuulle aikaa että (.) mut et kannattaa kuitenkin hyvissä ajoin
 12 => toimittaa se hakemus?
 13 (0.4)
 14 A: -> (jap - i) (.) tää professori joka, (.) sen hoidon (.) teki nin (.) hän sano
 15 -> että; (.) että kannattaa tosiaa helmikuun (.) aikana (ne [-)
 16 N: [kyllä. ((kaiku))
 17 (.) kyllä. (.) ihan (.) ilman muuta.

Kun asiakas on kertonut, että toimenpiteet tehtiin syys- ja marraskuussa (r. 5–6), ja vielä täsmentänyt neuvojan pyynnöstä ensimmäisen toimenpiteen ajankohtaa (r. 7, 9), neuvoja alkaa pohtia, kuinka paljon asiakkaalla on aikaa jäljellä. Hän laskee ääneen kuukausia ja päättyy maaliskuuhun (r. 10–12), mutta ei mainitse, kuinka pitkä hakuaika on. Hakuajan pituus, kuten myös se, mitä *hyvissä ajoin* (r. 11) tarkoittaa, jää siis asiakkaan pääteltäväksi.

Tässä keskustelussa asiakas ei ilmaise neuvonnan epämääräisyyden olleen ongelmallista: hän on palauttamassa hakemusta ja on jo lääkäriltä saanut ohjeen toimia helmikuun aikana (r. 14–15). Tämä ei kuitenkaan muuta suositusta siitä, että asiakasta kannattaa informoida mahdollisimman täsmällisesti. Tässä tapauksessa neuvojan olisi ollut syytä mainita, että hakuaika on kuusi kuukautta.

Edellä olemme havainnollistaneet, miten neuvojan sinänsä hyvä pyrkimys olla kohtelias ja välttää byrokraattista vaikutelmaa voi johtaa epäselviin muotoiluihin. Ehdottomien aikataulujen asettaminen saattaa tuntua asiakkaan painostamiselta, mutta toisaalta määräpäivään mennessä toimiminen on nimenomaan tämän etu. Koska kyse on asiakkaan toimeentulosta, on tärkeää ilmaista asiat niin yksiselitteisesti kuin mahdollista. On ymmärrettävää, ettei neuvoja aina pysty heti muotoilemaan ohjetta täsmällisesti, mutta jos muotoilu jää epämääräiseksi, siihen kannattaa palata. Ongelmat johtuvat usein siitä, että informoitavaa asiaa on paljon ja olennaiset asiat hukkuvat vähemmän tärkeiden yksityiskohtien alle.

Välttämätöntä vai suositeltavaa?

Tulkintaongelmia voivat aiheuttaa myös muotoilut, joista ei käy selväksi, onko neuvojan asiakkaalle ehdottama toimenpide pakollinen vai vapaaehtoinen (onko esim. jonkin liitteen lähettäminen välttämätöntä etuuden saamiseksi). Esimerkki 5.22 kuvaa tilannetta, jossa neuvoja esittää ohjeensa suosituksena, vaikka sen noudattaminen on asiakkaan asian etenemisen kannalta välttämätöntä. Asiakas on soittanut, koska on mielestään odottanut jo kauan asumistukipäätöstä. Käy ilmi, että eläkepäätöksen käsittely on kesken, eikä asumistukiasia ole siksi edennyt. Neuvoja havaitsee käsittelijän merkinneen, että hakemuksesta puuttuvat ajantasaiset tiedot vuokran määrästä (r. 1–2). Niinpä hän kehottaa asiakasta toimittamaan Kelaan vuokraa koskevan tositteen (r. 2–5). Puuttuvista tositteista on ollut puhetta jo kerran aiemmin tässä keskustelussa. Siinä yhteydessä neuvoja kuitenkin vain mainitsi, että käsittelijä on havainnut niiden puuttuvan. Hän ei siis antanut asiakkaalle siinä vaiheessa vielä mitään toimintaohjeita.³³ Hän palaa asiaan, kun asiakas on todennut turhautuneesti odottelevansa asian etenemistä vaikka juhannukseen asti (puhelinkeskustelu 27.3.). Näin neuvoja osoittaa, mitä asiakas voi itse tehdä asiansa edistämiseksi. Sen sijaan, että neuvoja sanoisi, mitä asiakkaan *pitää* tehdä, hän muotoilee ohjeen suositeltavaksi toimintatavaksi (*olis hyvä käydä toimittamassa* r. 2–3).

(5.22) K0334 AY

- 01 N: sen verran toki tässä mainitaa että odotetaan myöski uusia vuokratositteita
 02 => eli nyt ööö nykyisen vuokran määrästä (0.3) **olis vielä hyvä sitten**
 03 => **käydä toimittamassa** (.) joko Kelan toimistoon tai viedä postitse sitten
 04 -> nin (0.6) ee siis lähettää niin tuota (0.7) uusin vuokranmaksutosite tai
 05 -> vuokrankorotusilmoitus mistä näkyy se (.) nykyisen vuokran määrä.
 06 (0.4)
 07 A: -> joo kai se siellä ylös laitettiin ja tottahan mulla se (.) kuittiki on olemassa
 08 kun oon tän kuun maksanu tän maaliskuun ku maaliskuun alussa se
 09 nou[si].
 10 N: [juu?
 11 (0.5)
 12 N: -> pystyskö sen (0.2) ee pystysittekö toimittamaan sen maaliskuun kuitin
 13 -> Kelan toimistoon.
 14 (0.8)
 15 A: pystyn mä aion laittaa postilla tonne Pispalaan jos annatte osoitteen.

Ohje näyttää menevän asiakkaan reaktion perusteella perille: hän ilmaisee epäsuorasti aikovansa toimia neuvojan esittämän suosituksen mukaisesti (r. 7–9). Neuvojan kannattaisi kuitenkin esittää

³³ *käsittelijä on maininnu että odotetaan (.) ää uusia vuokra (0.3) tositteita.*

ohje velvoittavammin, sillä mitä ilmeisimmin yksi päätöksen teon este on vuokratiedoissa olevat puutteet. Hänen toimintatapaansa voi vaikuttaa asiakkaan ilmaisema turhautuneisuus Kelan toiminnan hitauteen. Vastaavanlaista varovaisuutta ilmenee nimittäin hänen toiminnassaan muutenkin: hän tiedustelee erikseen, onko kuitenkin toimittaminen asiakkaalle mahdollista – sen sijaan että pitäisi sitä itsestään selvänä, kuten muissa vastaavissa asioinneissa (r. 12–13). Aivan puhelun lopussa hän käyttää vielä samaa *olisi hyvä* -muotoilua, kun hän kehottaa asiakasta liittämään kuitenkin mukaan henkilötietonsa:

N: *sihe on hyvä vielä mukaan toki laittaa sitte henkilötiedot eli tiedetään sitte että kenen (.) kenen (.) ketä asiakasta tämä koskee niin (0.2) nimi ja henkilötunnus hyvä sinne vielä liittää niin että se on sitte (.) tiedossa mihin (0.2) mitä asiaa tämä (0.8) koskettaa.*

Tässäkin tapauksessa ohje voisi olla suurempi ja velvoittavampi, esim. *Liittäkää kuitenkin mukaan omat henkilötietonne*. Ärtyneen asiakkaan kanssa varovaisuutta voi kuitenkin pitää perusteltuna, sillä hienotunteisuus tuottaa tulosta: tarkastelemassamme tapauksessa vastahankainen asiakas suostuu yhteistyöhön ja lupaa lähettää puuttuvat tiedot (vrt. myös esimerkkiin 5.27). Liiallinen varovaisuus ja kohteliaisuus voivat kuitenkin jättää asiakkaan epävarmaksi siitä, onko kyse vain suosituksista vai välttämättömistä toimenpiteistä. Yleisesti ottaen on hyvä ilmaista selkeästi, mitkä toimenpiteet ovat välttämättömiä, sillä asiakas itse hyötyy omasta toiminnastaan.

5.2.3 Asiakkaan olosuhteiden ja tarpeiden huomioiminen ohjeen muotoilussa – esimerkkinä eri palvelukanaviin ohjaaminen

Edellä tarkastelimme kohteliaisuuden näkökulmasta tapausta, jossa neuvoja sopeutti antamansa ohjeet asiakkaan mahdollisuuksiin toteuttaa ne (esim. 19; ks. myös Curl ja Drew 2008). Asiakkaan lähtökohtien ja toiveiden huomioiminen on neuvontatilanteissa muutenkin tärkeää. Seuraavaksi analysoimme ohjeiden muotoilua tilanteissa, joissa neuvojat kartoittavat asiakkaan kanssa, missä palvelukanavassa tämä voisi jatkaa asiansa hoitamista. Sen lisäksi, että tarkastelemme sitä, mihin neuvojat ohjaavat asiakkaita, kiinnitämme huomiota neuvon muotoiluun.

Oikeaan palvelukanavaan ohjaaminen mainitaan Kelan asiakaspalvelun mallissa, joka on laadittu toiminnan kehittämiseksi. Mallin tavoitteena on arvioida asiakkaan palvelutarpeet ja se, miten niihin voitaisiin vastata mahdollisimman hyvin. Tässä alaluvussa tarkastelemme, millaisia vaihtoehtoja neuvojat tarjoavat asiakkaille. Tyypillisintä on neuvoa hoitamaan asia postitse eli lähettämään erilaisia asiakirjoja Kelaan. Seuraavaksi tarkastelemme, miten neuvojat ohjaavat asiakkaita muiden palvelukanavien käyttöön.

Internetin käyttö

Yleisenä tavoitteena Kelan toiminnassa on ollut jo useita vuosia ohjata asiakkaat asioimaan verkossa ja puhelimitse (esim. KPKO 2008–2011 s. 2). Puhelin- ja verkkopalvelujen kehittämisen tarve on syntynyt pitkälti asiakkaiden esittämistä toiveista.

Neuvojien kesken on eroja, mutta osa heistä tarjoaa hyvin aktiivisesti nettipalveluita. Aineistomme perusteella monet asiakkaat suhtautuvat niiden käyttöön myönteisesti ja ovat niistä tietoisia. Esimerkiksi mahdollisuus seurata oman asian etenemistä Kelan verkkopalvelun kautta kiinnostaa asiakkaita, ja moni ilmaisee hyödyntäneensä sitä. Useissa keskusteluissa käy kuitenkin ilmi, että soittaja ei ainakaan sillä hetkellä pysty käyttämään verkkopalveluja (kone on rikki, ei ole tulostinta jne.).³⁴ Puhelinpalveluun soittaminen ei siis välttämättä johdu siitä, että asiakas ei tuntisi nettipalveluita tai ei osaisi käyttää niitä.

Neuvojien toimintatavoissa on eroja siinä, miten he ottavat huomioon asiakkaiden erilaiset olosuhteet. Seuraavassa esimerkissä (5.23) neuvoja lähtee liikkeelle siitä, että asiakkaalla on internetyhteys (r. 1).

(5.23) K0313 AY

- 01 N: => **oletko itse jo (0.2) katsonut nettisivujen kautta esimerkiks laskurilla.**
 02 A: -> ööö (0.6) mull_ei oo tällä hetkel tiatokonetta. (.) et tota noin nii en oo
 03 kattonu?
 04 (0.3)
 05 N: selvä?

Tässä tapauksessa neuvojan olisi kannattanut ensin varmistaa, että asiakkaalla on nettiyhteys käytävissään (esim. *Onko sinulla mahdollisuus käyttää nettiä?*). Tätä toimintatapaa puoltaa se, miten asiakas reagoi neuvojan kysymykseen. Hänen vastaustapansa, alun epäröinti ja selityksen antaminen sille, miksi hän ei ole käyttänyt nettiä (r. 2), kertoo siitä, että hän tulkitsee toimineensa odotusten vastaisesti (ks. esim. Heritage 1996: 261–274; Raevaara 2009a). Asiakas saattaa jopa kokea toimineensa väärin soitettuaan puhelinpalveluun, kun asia olisi ollut mahdollista hoitaa itsenäisesti verkossa. Jotta asiakkaat eivät kokisi, että heitä syyllistetään puhelinpalvelun käytöstä, verkkopalvelujen markkinoinnissa on tärkeää olla varovainen.

Myös seuraavassa esimerkissä (5.24) huomio kiinnittyy tapaan, jolla neuvoja tarjoaa nettipalveluita – tällä kertaa yhtenä vaihtoehtona muiden joukossa. Katkelma on puhelusta, jossa asiakas on soitta-

³⁴ Toisinaan asiakkaat itse kyselevät mahdollisuutta tehdä hakemus netissä, mutta aineiston keruun aikana kaikkia hakemuksia ei vielä voinut täyttää verkossa.

nut ilmoittaakseen tilinumeronsa muutoksesta. Heti alussa käy ilmi, ettei muutosta voi tehdä puhelimitse. Katkelma on kohdasta, jossa neuvoja esittelee toimintavaihtoehdot (r. 1–). Hän tarjoaa kolme mahdollisuutta: lomakkeen tulostamista netistä, sen hakemista toimistosta tai koko muutosilmoituksen tekemistä verkossa.

(5.24) K0332 AY

- 01 N: -> nyt sul ois kaks vaihtoehtoo (0.6) mitenkä toimii (0.3) ää
 02 A: mm?
 03 N: => joko (.) **t**ulostaa tämmösen tilinumeromuutoslomakkeen (0.2) **i**nternetistä
 04 => itsellesi tai **h**akea toimistosta ja viedä tiedon sitä kautta meille? (.) tai
 05 [sitten
 06 A: [joo?
 07 N: => niin (.) **j**os sull_ on verkkopankkitunnukset ja intternetti käytössä?
 08 (0.6)
 09 A: -> on?
 10 N: -> niin (.) voit kirjautuu (0.3) vee vee vee piste kela piste fi (0.4) kautta
 11 asi[ointisivulle?
 12 A: [jep,
 13 (0.8)
 14 A: juu?
 15 (0.5)
 16 N: -> eli >vee vee vee piste kela piste fi kautta asiointi< (0.7) siel,
 17 A: joo?
 18 N: => verkkopankkitunnuksilla mennään tähän **s**ähkösee asiointipalveluun
 19 **s**isälle ja (.)siellä on (0.4) kohta josta voit vaihtaa tilinumeroa itse.
 20 (0.8)
 21 N: [ja se päivittyy
 22 A: -> [no hyvä homma se hoituuki sit näi.
 23 (0.2)
 24 N: kyllä. (.) päivittyy meille aika nopeestis sieltä että.
 25 A: -> ai <vee vee vee (.) piste kela> (0.4) eiku (0.3) mi[kä
 26 N: [joo?
 27 A: -> mikä se oli vee (.) vee vee vee piste kela piste fi kautta asiain(ti).
 28 (0.4)
 29 N: asiointi; (0.2) kyllä.
 30 A: joo.

Neuvojan vuorossa huomio kiinnittyy tapaan, jolla hän esittelee eri vaihtoehdot (r. 3–). Aivan kuten edeltävässäkkin esimerkissä (5.23), hän ei kysy, onko asiakkaalla nettiä (ja tulostinta) käytössään, vaan esittelee lomakkeen tulostusvaihtoehdon itsestäänselvyytenä (r. 3). Toisaalta hän ei tarjoa netin käyttöä ainoana vaihtoehtona, vaan sen rinnalla on myös toimistossa asiointi (r. 4). Verkkopalvelun

osalta hän ottaa huomioon sen, ettei asiakkaalla ole käytössään verkkopankkitunnuksia (r. 7). Tätä hän ei kysy kuitenkaan suoraan vaan rakentaa tunnusten olemassaolon ehdoksi sille, että tämä vaihtoehto on asiakkaalle mahdollinen (*jos sull_on... r. 7*).

Asiakas tarttuu neuvojan viimeiseksi esittelemään vaihtoehtoon, asiointiin verkkopankkitunnuksilla. Siitä antaa ensimmäisen vihjeen se, miten hän reagoi, kun neuvoja alkaa kuvata tämän vaihtoehdon edellytyksiä. Asiakas käsittelee neuvojan *jos*-lauseella esittämää informointia (r. 7) tarkistuskysymyksenä ja vastaa siihen myöntävästi (r. 9).³⁵ Hän siis ilmaisee kiinnostustaan tätä vaihtoehtoa kohtaan osoittamalla, että esitetyt ehdot täytyvät: hänellä on verkkopankkitunnukset ja nettiyhteys. Niinpä neuvoja jatkaa kuvaustaan kertomalla yksityiskohtaisemmin, miten verkkoasiointi tapahtuu (r. 10–21). Olennaisimmat tiedot saatuaan asiakas toteaa pitävänsä tätä vaihtoehtoa parhaana (*no hyvä homma se hoituuki sit näi r. 22*). Jatko osoittaa, että asiakas ei ole kuitenkaan onnistunut saamaan kaikkea neuvojan antamaa tietoa talteen. Hän varmistaa osoitteen toistamalla sen hitaasti (hidastettu jakso merkitty < >-merkkien sisään; r. 25, 27). Vaikuttaa siltä, että asiakas oli edellä suuntautunut ensisijaisesti kuuntelemaan, mistä tässä vaihtoehdossa on kyse, eikä merkinnyt muistiin varsinaista toimintaohjetta. Tällaista neuvontatilannetta voisikin sujuvoittaa niin, että neuvoja esittelisi ensin eri vaihtoehdot yleisellä tasolla. Vasta sitten kun hän on varmistanut, mitä asiakas pitää itselleen parhaana, hänen kannattaa kuvata kyseistä toimintatapaa yksityiskohtaisemmin ja antaa tarvittavat tiedot riittävän hitaasti.³⁶ Tässä vaiheessa neuvoja voisi varmistaa myös sen, että asiakkaalla on esimerkiksi kynä, jolla hän voi kirjoittaa osoitteen ja ohjeen muistiin.

Toimistossa asiointi

Aineistomme perusteella neuvotat kehottavat erittäin harvoin asiakkaita asioimaan toimistossa. Menettelytapa on linjassa puhelinpalvelun periaatteen kanssa: asia pyritään hoitamaan kerralla eli kyseisen puhelun aikana kuntoon (s. 2). Niissä poikkeustapauksissa, joissa neuvoja päättyy suosittelemaan toimistossa asioimista, aloite tulee yleensä asiakkaan puolelta. Kyse on usein mutkikkaista tapauksista, joissa asiakas on ollut jo aiemmin yhteydessä Kelaan tai hakemukseen on tullut kielteinen päätös. Neuvoja voi esimerkiksi ehdottaa, että asiakas voi tutustua rauhassa toimistossa hylkäyspäätöksen perusteluihin. Tai keskustelijat sopivat, että asiakas menee tekemään oikaisupyynnön tai täyttämään uuden lomakkeen toimiston neuvojan kanssa, tämän opastuksella.

³⁵ Neuvojan vuoroa seuraavan tauon (r. 7) voi tulkita niin, että vuoro on tarkoitettukin kysymykseksi, johon neuvoja odottaa asiakkaan vastausta.

³⁶ Esimerkkikatkelmassa neuvoja luettelee verkko-osoitteen varsinkin toisella kerralla (r. 15) hyvin nopeasti (merkitty x-merkkien sisälle).

Muutamassa puhelussa asiakas ehdottaa, että hän voisi viedä papereita toimistoon tai hakea niitä sieltä, jolloin neuvoja kertoo, että paperit voi yhtä hyvin toimittaa postitse. Usein asiakkaat ottavat tiedon positiivisesti vastaan. On kuitenkin myös tapauksia, joissa neuvot eivät rohkaise toimistoasiointiin, vaikka joillekin asiakkaille se olisi selvästi mieluisin vaihtoehto. Myös Kelan toimistoasiointeja koskevassa tutkimuksessamme kävi ilmi, että osa asiakkaista haluaa tuoda paperit henkilökohtaisesti. Syynä on usein se, että he haluavat saada heti varmistuksen, ettei mitään liitteitä puutu ja että hakemus on asianmukaisesti täytetty (ks. Sorjonen ja Raevaara 2006b). Seuraavassa katkelmassa on havaittavissa pientä ristiriitaa asiakkaan ja neuvojan näkemysten välillä. Asiakas on tekemässä muutosilmoitusta asumistukeensa, koska on aloittanut työt ja tulot ovat nousseet. Hän ehdottaa, että menisi asiakirjojensa kanssa toimistoon selvittämään asiaa (r. 1–2), mutta neuvoja ei rohkaise häntä tähän suuntaan.

(5.25) K0021 AY

- 01 A: -> pitäskö mun tulla näitten lippujen ja lappujen kans sinne Kelan, (.) teijän
 02 -> toimistossa sit käymää.
 03 N: => **kyllähän se nyt pitäis sitte toimittaa nää tiedot;** (.) tarkis[te(ttavaks)
 04 A: [eiku mä aatteli e
 05 -> et sehän_on paljon parempi ku mä tuun tiskillä käymään sit että [tuon (nää).
 06 N: => **[joo.**
 07 N: => **joo, kyllä voi tulla** ja (.) täy- täytellä sitte jos sulle, olikos sulle sitte ihan
 08 hakemus lähetetty täältä vai ihanko oli vaan, (0.3) et se pitäs yleensä se
 09 pitää tarkistaa jos on muutoksia tapahtunut niin tota; (1.0) nyt on vaan
 10 t[ämä (-).
 11 A: [joo mä_em muista oliko siin hakemust ku mull_ei oos sitä kirjettä nyt
 12 tässä mut jos mä otan ne liput ja laput; (0.4) [kato ku (.) mä oon
 13 N: [oli ne (--)
 14 A: ollu eläkkeellä ni(h)in [pitkää että, (.) mä en oo täyttäny vero- (.)
 15 N: [mm.
 16 A: tota, (.) noita papereita äh (.) uh varmaan kymmenee vuatee ku mä oon
 17 työkyvyttömyyseläkkeellä nin nyt tässä_on niinku tämmöne et osa-aikasta
 18 kokemu- kokeillut [tässä just,
 19 N: -> [joo.
 20 N: jo[o (niinpäs) se on, (.) [helmikuu,
 21 A: -> [nit tota, [jos, jos mä otan no liput ja laput mukaa ja tuun
 22 -> teijän tiskille ni se on m- m- mulle nää on ny vähä niinku uutta jääny nyt
 23 -> vähä sivuu; (.) työelä[mästä ni.
 24 N: -> **[joo.**
 25 (0.3)

- 26 N: -> kunhan on kaikki sitten ne tiedot mitä olet nyt tässä ansainnut ne tulot ja jos
 27 -> palkka- (.) palkka- (.) todistukset ja muut niin tuota, (.) sitte voidaan, (0.3)
 28 -> voidaan tehdä siihen sitte se tarkistus.

Neuvoja vastaa asiakkaan kysymykseen toteamalla, että asiakkaan tulee toimittaa paperit (*kyllähän se nyt pitäis sitte toimittaa nää tiedot* r. 3), mutta hän ei ota kantaa toimistossa asioimiseen. Vastauksen voi tulkita niin, että paperit voi toimittaa muullakin tavalla. Muotoilua saattaa motivoida se, ettei toimistossa käynti ole ainoa vaihtoehto. Asiakkaan seuraavasta puheenvuorosta voi päätellä, ettei hän tulkitse neuvojan vastausta rohkaisuksi mennä toimistoon, vaan ymmärtää toimittamisen tarkoittavan jotain muuta (esim. papereiden lähettämistä). Hän nimittäin merkitsee vuoronsa korjaukseksi (*eiku* r. 4, ks. Sorjonen ja Laakso 2005), ja vuorollaan hän osoittaa tarkoittaneensa, että haluaa nimenomaan asioida toimistossa.

Tämän jälkeen neuvoja myöntyy asiakkaan pyyntöön antamalla luvan toimistokäyntiin (*voi tulla* r. 7). Vastausta ei kuitenkaan voi pitää erityisen rohkaisevana; tämä tulkinta syntyy tavasta³⁷, jolla neuvoja asian ilmaisee. Tulkintaa tukee asiakkaan reagointi: hän hakee edelleen vahvistusta ja hyväksyntää toimistokäynnilleen. Hän perustelee toivettaan sillä, että on tottumaton lomakkeiden täyttöön oltuaan pitkään eläkkeellä ja sivussa työelämästä (r. 12, 16–18, 21–23). Näihin perusteluihin neuvoja osoittaa myöntyvyyttään varsin vähäeleisesti (*joo* r. 19, 20, 24) ja ohjaa huomiota asiointipaikan sijasta asiapapereihin, joita tuen tarkistukseen tarvitaan (r. 26–28). Vaikka Kelan tavoitteena on vähentää toimistoasiointeja ja ohjata asiakkaita hoitamaan asiansa netin, postin ja puhelimen avulla, olisi tärkeää tarjota mahdollisuus ja jopa rohkaista toimistoon sellaisia asiakkaita, jotka ilmaisevat tarvitsevansa tukea ja haluaan asioida kasvokkain.

5.2.4 Ohjeen toistaminen ja muodon vaihtelu

Neuvontatilanteissa huomiota kiinnittää se, että neuvojat saattavat toistaa saman ohjeen useita kertoja. Kyse ei kuitenkaan ole siitä, että neuvoja kertoisi saman asian uudestaan täsmälleen samalla tavalla. Päinvastoin, tyypillistä on nimenomaan se, että neuvoa muokataan tilanteeseen sopivaksi. Muutosta tapahtuu neuvon velvoittavuudessa (esim. *voi – pitää*), varmuusasteessa (esim. *mahdollisesti – ehdottomasti*), näkökulmassa (neuvojan vai asiakkaan) ja suorudessa esim. (*olisiko mahdollista soittaa – soita*). Tyypillisimmin neuvot ovat ensin vähemmän varmoja ja yleisluonteisia – ke-

³⁷ Vaikutelma syntyy esimerkiksi siitä, että neuvoja ei aluksi puhuttele suoraan asiakasta, vaan ilmaisee yleisellä tasolla, että toimistoon voi tulla (*kyllä voi tulla vrt. kyllä voit tulla*).

nelle tahansa sopivia, mutta toistettaessa velvoittavuus ja suoruus lisääntyvät. Neuvoa myös usein kohdennetaan nimenomaiselle puhuteltavalle.

Ohjeen muodon vaihtelu vastahakoisen asiakkaan suostuttelun keinona

Tarkastelemme seuraavaksi yhden puhelun avulla, miten neuvojat vaihtelevat ohjeiden muotoilua sen mukaan, miten asiakas asennoituu ohjeeseen. Esittelemme keskustelun kulkua neljässä osassa (5.26a–d). Asiakas on saanut lisäselvityspyynnön, jossa häntä on pyydetty toimittamaan verensokerin seuranta-arvot lääkitystä edeltäneeltä ajalta. Asiakkaan ongelmana on kuitenkin se, ettei hänellä tällaisia arvoja ole eikä hän usko saavansa niitä mistään. Hän mainitsee puhelun alussa olleensa vastikään kuntoutuksessa AA-kodissa, millä hän vihjaa alkoholiongelmaansa. Maininnan tarkoituksena voi olla sen selittäminen, miksi hänellä ei ole sairauttaan koskevia dokumentteja.

Katkelman alussa (r. 1–2) neuvoja kysyy, onko asiakas asioinut terveyskeskuksessa. Kysymyksen tarkoitus on ilmeisesti pohjustaa hänen myöhempää ehdotustaan. Asiakas vastaa myönteisesti, mutta osoittaa päätelleensä, mihin neuvoja kysymyksellään tähtää: vaikka hän on käynyt terveyskeskuksessa, sokeriarvoja ei ole siellä mitattu (r. 3–4). Neuvoja kuitenkin huomauttaa, että sokeriarvoja saatetaan mitata muiden tutkimusten yhteydessä – silloinkin, kun siitä ei erikseen asiakkaalle mainita (r. 6–8, 10). Asiakas torjuu tämänkin väitteen vetoamalla siihen, että luotettavien tulosten saaminen edellyttää, että mittaminen tapahtuu paastoarvoista. Ja koska asiakkaalla ei ole mitään muistikuvaa, että hän olisi mennyt kokeisiin syömättä ja juomatta, on pääteltävissä, että kokeita tuskin on tehty (r. 11, 13).

(5.26a) K0238 SA

- 01 N: => joo; **olettekos te asioinu terveys ö esimerkiks terveyskeskuksessa**
 02 -> joss[a (teillä otettu),
 03 A: -> [oliham mää asio- o oliham mä asioinum **mut** ei otettu minkään näkösi
 04 -> sokeri yvv juttuja sitä ennē.
 05 (1.0)
 06 N: -> joo, kun, (0.8) yleensä aina näissä veren (0.2) kun tehdään näitä veren
 07 -> tutkimuksia ni niissä on myös se **mukana** se sokeri vaikka,
 08 ei vält[tämättä sitä nyt sitten (.) siihen tilanteeseen kun menee
 09 A: [noo mut (vat)
 10 N: sinne lääkäriin nin (.) ei,
 11 A: -> nii [ja kato ku ne pitäs olla paastoarvojen kanssa enkä mää semmosia
 12 N: [ei välttämättä,

- 13 A: -> [muista kato tuota kuolemaksenikaan.
 14 N: [mm;
 15 (.)

Tältä pohjalta neuvoja lähtee tekemään ensimmäistä ehdotustaan asiakkaalle. Hän on pohjustanut sitä jo aiemmin kysymällä, onko asiakas käynyt kokeissa terveyskeskuksessa (r. 1, 6–8, 10). Hän esittää ehdotuksen varovaisesti. Varovaisuus näkyy ainakin kahdella tavalla. Ensinnäkin neuvoja esittää ohjeen omana, sillä hetkellä mieleen tulevana ajatuksenaan (*mulla -- tulee -- mieleen* r. 16–17). Oman näkökulman esiin tuominen saa aikaan vaikutelman, että kyseessä ei ole rutiinitapaus, vaan neuvoja punta-roi asiaa juuri tässä olevan asiakkaan kannalta. Toiseksi varovaisuus ilmenee siinä, että hän muotoilee ehdottamansa toimenpiteen yleiseksi, ketä tahansa koskevaksi ja neuvoteltavaksi ehdotukseksi (*vois ehkä tiedustella* r. 17–18). Kun asiakasta ei mainita, ohje velvoittaa häntä vähemmän.

(5.26b) K0238 SA

- 16 N: -> joo; (0.3) no tuota (0.2) ainut (0.3) mikä mulla nyt tässä tosiaan tulee
 17 => ensimmäisenä mieleen olis tämä terveyskeskus josta, (0.4) josta **vois ehkä**
 18 => **tiedustella** että onko, (0.3) onko ninkun jo- joidenkin muiden tutkimuksen
 19 -> ohessa otettu myös tätä (.) sokerimittausta.
 20 (1.3)
 21 A: nii[h.
 22 N: => [että sieltä (.) [sieltä **vois** sieltä va- asiakasvastaanottoon ottaa
 23 A: [no (nää),
 24 N: => **yhteyttä** siihen (0.8) puhelimitse **ja kysyä että löytyykö; (0.3) näitä**
 25 => **verensokeriarvoja** eli (0.6) he voi sieltä ihan (.) katsoo koneelta ne (0.9) ne
 26 et jos: niitä on mitattu (0.8) ennen vuotta kakstuhattakahdeksan (0.5)
 27 jossakin muussa yhteydessä niin (0.7) ne vois olla siellä (.) saatavissa siellä
 28 t- terveys[keskukses[sa
 29 A: [eli, [eli
 30 A: -> tuota om mä sit voin heittää jo tässä vaiheessa (.) pyyhkeen kehää.
 31 (.)

Asiakas ei osoita ottavansa neuvoa vastaan. Pitkähkön tauon (r. 20) jälkeen hän reagoi lyhyesti *niin-*sanalla (r. 21; vrt. Sorjonen 2001a). Tämä lienee osaltaan syynä siihen, että neuvoja tarkentaa ohjettaan ja toistaa sen osittain (r. 22, 24–28). Muotoilu on samantapainen muttei aivan yhtä varovainen (esim. *ehkä*-sana puuttuu). Tätä toistoa seuraa asiakkaan vahvan torjuva reaktio: hän on valmis luovuttamaan, sillä hän pitää tehtävää mahdottomana (r. 30). Neuvoja ei kuitenkaan luovuta. Hän kumoaa asiakkaan oletuksen siitä, ettei korvausta kannattaisi yrittää hakea, vaikkei arvoja löytyisikään (r. 32). Asiakas kuitenkin jatkaa torjuntaansa vakuutteleamalla, ettei usko tarvittavia tietoja löytyvän (r. 33–36).

(5.26c) K0238 SA

- 32 N: -> ei ei tarvitse heittää (.) nyt pyyhettä kehään mut[ta tuota,
 33 A: -> [siis mää ev varmaa;
 34 -> av mä ev varmaa tuu-u-u näkemää; ei tuu näkymää sellasia öy:v:::
 35 sokeriarvoja ees (0.4) enne v: öö enne kahtatuhattakaheksaa o olevia; ei
 36 varmaa.
 37 (0.2)
 38 N: => joo. (.) no (.) tietenki sitten (0.5) **pitäs laittaa siihen vastauslomakkeelle**
 39 => **kirjallisesti se jos ette pysty niitä toimittamaan** nin (0.8) nin tuota **tänne**
 40 => **(0.3) Kelaan (0.3) tulemaan se (0.3) selvitys sitte siitä että?**
 41 (1.0)
 42 A: non [nii kato tää ö, tää ov varmaa mä voin sanoo tuota (.) öö (0.3)
 43 N: => [että ei löydy,
 44 A: -> ööh (.) tää on niinku lähtis ettimään neulaa heinäsuovasta;
 45 (.)
 46 N: mmm-m; (0.5) mutta,
 47 A: nji.
 48 (0.2)
 49 N: => **melkein kyllä kannattas yrittää sieltä, (0.5) [terveyskeskuksesta**
 50 A: -> [no mää soitan tuonne kato
 51 -> [ja kysyn tuolta että löytääkö se sieltä;
 52 N: [mm.

Tässä vaiheessa neuvoja vaihtaa strategiaa: hän tarjoaa vaihtoehdoksi kirjallisen selvityksen tekemistä eli sen perustelua, miksi arvoja ei ole mahdollista ilmoittaa (r. 38–40). Tämä ohje on muotoiltu velvoittavaksi (**pitäs laittaa** r. 38). Asiakas ei tartu uuteen vaihtoehtoon vaan jatkaa kuvaamalla sokeriarvojen löytämisen mahdottomuutta. Niinpä neuvoja palaa alkuperäiseen ehdotukseensa ja muotoilee ohjeensa jälleen uudelleen. Hän esittää toiminnan kannattavana (**kannattas yrittää** r. 49) ja ottaa huomioon asiakkaan esiintuoman epäonnistumisen mahdollisuuden kuvaamalla toimintaa *yrittämiseksi*. Tähän asiakas tarttuu: hän lupaa ottaa yhteyttä terveyskeskukseen ja hyväksyy näin neuvojan toimintaehdotuksen (r. 50–51). Mielen muuttumiseen voi vaikuttaa neuvojan taitava toiminta: hän on asiakasta kohtaan ystävällinen tämän vastahankaisuudesta huolimatta ja sopeuttaa ohjeitaan tämän reaktioihin.

Samanmielisyyttä osoitettuaan asiakas vielä selittää edeltävää vastahakoisuuttaan kertomalla suoraan alkoholismistaan (ei näy katkelmassa; ks. kertomuksen loppua r. 70, 72). Kun hän osoittaa saaneensa kertomuksensa päätökseen ja palaavansa arvojen selvittämiseen (*mut* ja voimakas sävelkorkeuden nosto *mää*-sanana alussa; merkitty ↑:lla; ks. Couper-Kuhlen 2004), neuvoja toistaa ohjeensa:

asiakkaan kannattaa kysyä koetuloksia terveyskeskuksesta. Neuvo on tällä kertaa käskymuodossa (*tarkista r. 73*).

(5.26d) K0238 SA

((*edeltä poistettu 17 riviä*))

- 70 A: mut nythä se on (.) ku se on toista vuotta ollu poijes kuvioista ni tuo[ta
 71 N: [mmm;
 72 A: -> sen puoleen ni tuota nyt on vähä kyllä mulla o semmonen mut ↑mää ym,
 73 N: => tar[kista vielä [sieltä jos,
 74 A: [(otan) [sen,
 75 A: jo[o;;
 76 N: -> [jos sieltä vaikka löytyisikin niitä arvoja?
 77 (0.8)
 78 N: -> [arvoja siitä (aikaisemmi),
 79 A: -> [tehdään tällä tavalla.
 80 N: nji.
 81 (0.3)
 82 A: joo. (.) kiva homma.

Käskymuotoiset kehotukset eivät ole kovin yleisiä aineistossamme, mutta silloin kun niitä käytetään, ne esiintyvät tyypillisesti juuri puhelun lopussa – kohdissa, joissa keskustelun osapuolet ovat jo saavuttaneet yhteisymmärryksen tulevista toimista. Kyse on siis pikemminkin sovitun muistuttamisesta ja varmistamisesta kuin varsinaisesta neuvon antamisesta. Juuri tällaisiin tilanteisiin käskymuoto sopii hyvin.

Ohjeen toistaminen – keino varmistaa yhteinen ymmärrys asiasta

Edellä tarkastelimme, miten neuvoja vaihteli hienovaraisesti neuvomisen tapaa asiakkaan reaktioiden ja keskustelun kulun mukaan. Yksi syy neuvon toistamiselle onkin se, ettei asiakas aina osoita selvästi, että hän aikoo toimia neuvojan ehdottamalla tavalla. Päinvastoin, hän saattaa jopa vastustaa ohjetta, kuten edellinen esimerkki osoitti. Aina kyse ei kuitenkaan ole vastustuksesta, vaan asiakkaan kysymykset tai muut reaktiot voivat paljastaa, ettei hän ole ymmärtänyt, mitä neuvoja on edellä sanonut. Näissä tapauksissa neuvon toistaminen on erityisen tarpeellista. Seuraavat katkelmat (5.27, 5.28) havainnollistavat tätä.

reaktiot niin, että asia on jäänyt tälle epäselväksi. Toistokaan ei näytä vielä riittävän, sillä asiakkaan reaktio ilmaisee, että hän odottaa edelleen lisätietoa (*joo-o?* r. 19). Asiakkaan kysymyksen, jolla hän tiedustelee, milloin hänen tulisi toimittaa paperit (r. 24), voi kuitenkin tulkita sen merkiksi, että hän on saanut riittävästi tietoa voidakseen hoitaa asiansa.

Mistä asiakkaan hämmentyneisyys voisi johtua? Miksi neuvo ei näytä menevän perille? Neuvojan antaman ohjeen muotoilussa on useitakin seikkoja, jotka voivat olla ongelman syynä. Ensinnäkin asiakkaan kannalta hämmäntävää voi olla se, että neuvoja esittää asian kuin se olisi tälle tuttu ja itsestään selvä; tämä merkitysvivahde syntyy *hän*-liitteestä (*isännöitsijältä***hän** *sitä vois kysyä* r. 3; vrt. Halonen 1996). Toinen ongelma on se, että neuvossa ei ole suoraan ilmaistu, kenen tulee toimia – siis kysyä, onko perusparannuksia tehty – ja toimittaa talonkirjaote Kelaan (*sitä vois kysyä* r. 3, *sit vois toimittaa* r. 4). Jos asiakkaalla ei ole tällaisten asioiden hoitamisesta aiempaa kokemusta, hän ei välttämättä oivalla, että toimintaa odotetaan häneltä eikä esimerkiksi Kelalta tai isännöitsijältä.

Kolmas mahdollisesti ongelmia aiheuttava seikka on se, että neuvoja muotoilee ohjeensa mahdollisuudeksi (*vois kysyä*, *vois toimittaa*) – ei välttämättömyydeksi. Muotoilu on sinänsä perusteltu, sillä talonkirjaotteen toimittaminen ei ole pakollista (vrt. esim. *pitää toimittaa*). Neuvoja kyllä selvästi osoittaa, miksi asiakkaan kannattaisi asia selvittää, kun hän perustelee ohjettaan. Neuvoa voisi kuitenkin vielä selkiyttää ilmaisemalla suoraan, että kyse on asiakkaan kannalta vapaaehtoisesta mutta todennäköisesti kannattavasta toiminnasta. Muotoilu voisi olla esimerkiksi seuraavanlainen:

Sinun kannattaa selvittää, onko taloyhtiössäsi tehty perusparannuksia. Tämä ei ole pakollista, mutta jos korjauksia on tehty ja toimitat talonkirjaotteen, josta tämä asia selviää, saatat saada korkeampaa asumistukea.

Syy siihen, miksi asiakkaan reaktiot neuvon toiston jälkeenkään eivät osoita ainakaan heti asian kirjastumista, on se, että muotoilussa on edelleen samoja ymmärtämistä vaikeuttavia piirteitä.

Vastaava seikka – se, ettei asiakas ole selvästi ilmaissut sitoutuneensa noudattamaan neuvojan ohjetta – selittää neuvon toistamista myös seuraavassa katkelmassa. Kyse on puhelusta, jossa asiakas on edellä kysellyt tyttärensä tämänhetkisen kuntoutuspäätöksen sisältöä. Tämän jälkeen hän tiedustelee, milloin hänen on tehtävä uusi hakemus (r. 1, 3). Käy ilmi, että nykyinen päätös on voimassa enää runsaat kaksi kuukautta (r. 4).³⁹ Neuvoja kehottaa asiakasta tekemään hakemuksen (*jo helmikuun puolella* (r. 7, 9).

³⁹ Puhelu on käyty 21.1.2009.

(5.28) K0122 KU

- 01 A: -> [kuule tota noin [missähän vaiheessa ny pitäs hakee
 02 N: [krhm kyllä. [ja tässä-
 03 A: -> uutta että e,
 04 N: no tää[hän päättyy (.) maaliskuun loppuun.
 05 A: [kerkii.
 06 (0.7)
 07 N: => [että tota (.) **kyllähän nyt varmaa helmikuun puolella jo kannattaa**
 08A: [m-m,
 09 N: => **l**aittaa ja tässähan näkyy sillä tavalla että noita allas- (.) allasterapioita on
 10 -> tähän mennessä se seitsemän käytetty. (.) siitä vi[iestätoista.
 11 A: [mm?
 12 (0.6)
 13 A: jo-o? [(.) meillä on,
 14 N: [ja fysioterapiaa seitsemäntoista kolmestakymmenestä.
 15 (0.6)
 16 A: joo. (.) ja tuota sielä o ollu allas nyt rikki. (.) tai sielä
 17 o[n joku huolto.
 18 N: [joo?
 19 N: joo.
 20 A: o että nyt on jou-uttu sitäki perumaa ni mää aatteli että (.)
 21 [jos nyt vois sittes
 22 N: [joo?
 23 A: [(thostaa).
 24 N: [no sitähan voi (.) ni käydä tiheämmin sitten kyllä.
 25 A: m-m?
 26 N: => näin on että kyllä (.) tuota (0.4) **kyllähän se kannattaa tosiaan tuossa**
 27 -> **sitte helmikuun puolella jo nytte ni laittaa hetikohta tulemaa että**
 28 -> keskimäärin kuus viikkoa näissä on nuo käsittelyajat (.) ollu
 29 [ja tuota, (0.2) se hakemus: (.) se on se koo uu yks nolla kaks jolla haetaan
 30 A: [joo.
 31 N: ja sit tässä näköjään on myös semmone että tarvitsee se uuden
 32 kuntoutussuunnitelman.

Neuvojan vuorosta (r. 7–14) voi päätellä, että hän tutkii samanaikaisesti tietoja koneelta. Tämä selittää, miksi hän siirtyy aikataulusta mainittuaan raportoimaan koneella näkyviä tietoja eli kertomaan, minkä verran terapiakertoja on vielä käyttämättä (r. 9–10) – sen sijaan että varmistaisi, onko asiakas rekisteröinyt saamansa tiedon. Asiakkaalla ei ole näin luontevaa paikkaa reagoida ohjeeseen, eikä neuvoja saa tietää, onko tieto mennyt perille. Asiakas ei tämän jälkeenkään kommentoi hakuaikataulua vaan alkaa kertoa, miksi allasterapioita on jäänyt käyttämättä (r. 16–17, 20–21, 24). Kun neuvoja on saanut päätökseen keskustelun terapiakäynneistä (*näin on* r. 26), hän palaa aikatauluun

(r. 26–27). Tämän voi nähdä keinona varmistaa, että edellä annettu ohje uuden hakemuksen aikataulusta on mennyt perille. Samalla se on keino ohjata puhelua kohti päätöstä.

Edellä vaikeuksia aiheutui siis siitä, että neuvoja liitti tärkeän neuvon muun informaation antamisen yhteyteen eikä näin päässyt varmistumaan ohjeen perille menosta. Toistoa selittänee toinenkin seikka: ensimmäinen ohje on muotoiltu aikataulun osalta epämääräiseksi.⁴⁰ Sen sijaan, että neuvoja ilmaisisi, milloin hakemus pitää jättää viimeistään, hän puhuu helmikuusta (*varmaan helmikuun puolella* r. 7), mikä on tulkittavissa ajaksi ennen maaliskuun alkua. Juuri tämä epämääräisyys voi osaltaan motivoida häntä toistamaan ohjeen ja muotoilemaan sen täsmällisemmin: hän vihjaa, että asia kannattaa hoitaa pian (*jo nytte, hetikohta* r. 27), ja tuo esiin tärkeän tiedon siitä, miten kauan käsittely keskimäärin kestää (r. 28).

Ohjeen toistaminen puhelun kulkua ohjaamassa

Neuvon toistaminen voi olla myös keino ohjata puhelu päätökseen. Tämä on tarpeen erityisesti pitkittyneissä puheluissa, joissa asiakkaat eksyvät sivupoluille. Kaikissa tapauksissa neuvon toistaminen ei johda heti puhelun päättymiseen, mutta yleensä toisto kuitenkin auttaa palauttamaan keskustelun päälinjalle ja päättämään meneillään olleen asian käsittelyn. Näin tapahtuu seuraavassa katkelmassa. Kyseisessä, varsin pitkässä puhelussa (kesto 9 min 53 sek) neuvoja on ehtinyt jo tätä ennen toistaa useita kertoja ohjeensa: asiakkaan kannattaa varata aika hoitavalle lääkärilleen ja pyytää tältä suositusta kuntoutusta varten. Katkelma on kohdasta, jossa asiakas on kyselty, mitä kuntoutusjaksolle osallistuminen tarkoittaa käytännössä.

(5.29) K0119 KU

- 01 N: mut siinäki ni kannattaa ensin ja tehdäänki yleensä aina ensin tää
 02 tämmönen kuntoutus (.) tutkimus. (0.5) ja sii[nä sitte päädytään siihen että,
 03 A: [(ai mitä että),
 04 (0.2)
 05 N: kuntoutetaanki sitte ihan (0.2) Kel[an varoin; (.) uutee ammattii.
 06 A: [(mä tä-)
 07 A: perillä kum mä oon kaksytvi- kaksyt viimestä vuotta ollu yrittäjänä ni
 08 -> yrittäjällä mitää sosiaaliturvaa Suomessa ole ni [(0.3) on jotenki ninku
 09 N: [mm.
 10 A: -> jääny nää n- ninku tavallaan niiku (0.2) selevillekki ottamata että;
 11 N: -> kyllä. (.) ihan totta. (.) ymmärrän.

40 Vrt. esim. 20 ja 21 luvussa 5.2.2.

- 12 A: juu,
 13 (.)
 14 N: => **mutta mutta. (.) ni (.) tosiaa lääkäritä saisit sen lääkäriin (.)**
 15 -> **beelausunnon?** (.) hän kirjottaa semmonen se on vähän semmonen
 16 -> laajempi lausunto (.) jossa hän ottaa sitte kantaa siihen (.)
 17 -> kuntoutukseen (.) ja sitte sun täytys se oma lomake täyttää.

Neuvoja on edellä kuvaillut seikkaperäisesti kurssin sisältöä ja periaatteita. Tämän jälkeen asiakas näkee tarpeelliseksi selittää kysymystään: hän sanoo olevansa tietämätön sosiaaliturvaan kuuluvista eduista, koska ei ole yrittäjänä päässyt niistä osalliseksi (r. 6–8, 10). Neuvoja osoittaa asiakkaalle ymmärtämystään kolminkertaisella samanmielisyyden ilmauksella 1) *kyllä*. 2) *ihan totta*. 3) *ymmärrän* (r. 11). Hän kuitenkin palauttaa asian saman tien päälinjalle ja muistuttaa, että ensimmäinen ja tärkein askel kuntoutukseen pääsemisessä on asiakkaan oma toiminta: hänen on varattava lääkäriaika ja pyydetävä lääkäritä B-todistus (r. 14–17). *Mutta*-alkuinen puheenvuoro on hienovarainen mutta tehokas keino osoittaa näkökulman muutosta ja palaamista taaksepäin (ks. Sorjonen 1989; Korpela 2007: 178–189). Kyseisessä puhelussakin tämän puheenaihe saadaan päätökseen.

Yhteenveto ja suositukset

- ▶ Usein suora ohje (esim. *täytät lomakkeen ja postitat sen*) on riittävä ja tilanteeseen sopiva neuvomisen tapa.
- ▶ Muotoilutavalla voi ottaa huomioon asiakkaan kyvyn ja mahdollisuuden noudattaa ohjetta. Neuvoja voi esimerkiksi varmistaa, pystyykö iäkäs ja sairas asiakas hankkimaan itse tarvittavat liitteet. Verkkopalveluja esiteltäessä kannattaa lähteä liikkeelle kysymällä, onko asiakkaalla nettiyhteys käytössä.
- ▶ Pyrkimys kohteliaisuuteen voi johtaa siihen, ettei aikataulua ilmoiteta riittävän tarkasti ja asiakkaalta edellytetty toiminta esitetään suosituksena (vrt. velvoittavana). Jos asiakkaan tulee toimia jonkin aikataulun mukaan, se kannattaa ilmaista mahdollisimman selvästi ja yksiselitteisesti (esim. *tammikuun loppuun mennessä*). Jos jokin asiakkaalta odotettu toimenpide on pakollinen, sen velvoittavuutta ei kannata peitellä, sillä ohjeen mukaan toimimisesta on asiakkaalle hyötyä.
- ▶ Muotoilulla voi ottaa huomioon asiakkaan suhtautumisen neuvon. Jos asiakas vaikuttaa ärtyneeltä, neuvojan kannattaa lähteä liikkeelle varovaisilla ehdotuksilla. Kun yhteisymmärrys on saavutettu, neuvon voi esittää suoremmin.

► Jos asiakas ei reagoi annettuun ohjeeseen tai hänen reaktionsa ovat minimaalisia, neuvo kannattaa toistaa. Toistoa voi käyttää myös keskustelun ohjaamisen keinona. Neuvoja voi sillä palauttaa sivupoluille eksyneen asiakkaan varsinaiseen asiaan tai viedä puhelua kohti päätöstä.

5.3 Ohjeiden perillemenon varmistaminen

Kelan asiakaspalvelun oppaassa, jota neuvojat käyttivät aineistomme tallennusvaiheessa, korostetaan, että neuvojan tehtävänä on puhelun lopussa varmistaa, että ”asiakas on ymmärtänyt asian ja hän tietää mahdolliset jatkotoimenpiteet” (s. 8). Ohjeena on tehdä lyhyt yhteenveto ja kerrata olennaiset asiat. Seuraavaksi tarkastelemme, miten tätä ohjetta noudatetaan tutkimissamme puheluissa.

Olemme tutkineet ohjeiden kertaamista systemaattisesti 70 sellaisesta puhelusta, joissa neuvoja antaa asiakkaalle jonkin konkreettisen toimintaohjeen, esimerkiksi opastaa lomakkeen täyttämässä, neuvoo, mitä liitteitä hakemukseen on sisällytettävä, tai kehottaa ottamaan yhteyttä Kelaan tai johonkin muuhun viranomaiseen. Tässä otoksessa oli 32 puhelua, jossa neuvoja kertasi antamia ohjeita tai jatkotoimenpiteitä, kun taas 38 puhelussa tällaista yhteenvetoa tai varmistamista ei ollut. Joillekin neuvojille yhteenvedon tekeminen tai tekemättä jättäminen näytti olevan tyypillisempää kuin toisille, mutta pääasiassa kertaaminen riippuu nähdäksemme muista asioista kuin neuvojen erilaisista toimintatyyleistä: puhelun kestosta, annettujen ohjeiden luonteesta ja niiden ajoituksesta keskustelussa.

5.3.1 Neuvoja tekee lopussa yhteenvedon

Tarkastelemme ensin sellaisia tapauksia, joissa aiemmin puheena olleisiin toimenpiteisiin palataan puhelun lopussa. Seuraava katkelma (5.30) havainnollistaa tyypillistä tapausta. Se on puhelusta, jossa neuvoja on joitakin minutteja aiemmin kertonut, että hän lähettää asiakkaalle sairauspäiväraha-hakemuksen, tapaturmaselvityslomakkeen ja palautuskirjekuoren. Hän on kehottanut asiakasta täyttämään lomakkeet ja liittämään mukaan lääkärintodistuksen. Tämän jälkeen asiakas kysyy tulojen ilmoittamisesta. Asian selvittyä neuvoja etsii asiakkaan tiedot koneelta tarkistaakseen tämän osoitetiedot. Lopuksi neuvoja kertaa sovitut toimenpiteet ja muistuttaa, että Kelasta on tulossa postia (r. 1).

(5.30) K0137 SA

01 N: => nin **tuohon osotteeseen laitan sulle postia sitten meiltä tu[lemaan.**

02 A: -> [hyvä nin

03 -> tuota mie (.) mie yritän niitä tajoni mukkaar ruveta täy[ttämää.

- 04 N: [no ni;
 05 A: [eh heh heh heh he
 06 N: => [hyvä. hyvä näin ni **j**äät **p**ostia [**o**dottelemaan
 07 A: [(näin)
 08 N: => **ni** (.) **t**äy~~t~~telet **l**omakkeet ja **l**ähettelet **m**eille
 09 **l**ääkärin[**t**odistuksen kanssa.
 10 A: [joo
 11 (0.8)
 12 A: -> selevä;
 13 N: hyvä.

Asiakas ilmaisee ymmärtäneensä edellä saamansa ohjeet: hän yrittää täyttää lomakkeet (r. 2–3). Neuvoja osoittaa pitävänsä asiakkaan suunnittelemaa toimintatapaa hyvänä toistamalla, mitä seuraavaksi tapahtuu: hän lähettää asiakkaalle lomakkeen (ks. r. 6), asiakas täyttää sen ja palauttaa Keilaan (r. 8). Samalla neuvoja kertoo vielä yhden aiemmin esillä olleen asian, lääkärintodistuksen lähettämisen (r. 9). Asiakas vahvistaa asian tulleen selväksi (r. 12), ja niinpä katkelmaa seuraavatkin kiitokset ja hyvästelyt.

Ohjeen toistaminen on tyypillistä etenkin pitkissä puheluissa, joissa välillä on puhuttu muuta asiaa. Niissä kertaamista voikin pitää erittäin tarpeellisenä. Tätä havainnollistaa seuraava katkelma. Edellä on käsitelty, mitä asiakkaan olisi syytä tehdä, kun hänen kotihoidontuestaan saamassaan päätöksessä on väärä päättymispäivä – aikaisempi kuin lapsen päivähoiton alkamispäivä.⁴¹ Tämän jälkeen neuvoja kiinnittää huomion asiakkaan asumistukeen ja ehdottaa sen tarkistamista, koska asiakkaan tuloissa on tapahtumassa muutoksia. Asiakas on vastahankainen, koska ei tiedä vielä, millaiseksi hänen palkkatulonsa muodostuvat. Hän perustelee varsin pitkästi ja monilla seikoilla, miksi hänen mielestään tuen tarkastaminen ei ole nyt mielekästä (esim. 5.31 r. 1–13). Hän ei suostu neuvojan ehdotukseen, tuen tarkistamiseen, tässä yhteydessä, mutta lupaa tehdä välitarkistuksen, kun asiat selviävät (r. 1).

(5.31) K0010 AY

- 01 A: -> mä (.) sitte (0.7) pyydän ku mä tiedän että,
 02 (0.2)
 03 N: hyvä,
 04 A: -> et mitä mä oikeesti tulen heheh [(0.4) tianaamaan
 05 N: [joo;
 06 A: ni sitte sen (0.3) muutoksen;
 07 N: mutta kunhan to[s(sa) (--)
 08 A: [(sitten jos) se täytyy muutenki sitten kun toi (1.2)
 09 muuttaa täs keväällä toi (0.4) (tyttö)?

41 Puhelu on tullut yleisen asumistuen numeroon, vaikka asiakkaan pääasiallinen soiton syy ei sitä koskekaan.

- 10 N: joo;
 11 (0.2)
 12 A: tää mun (0.5) tytär taas oman vauvansa kans pois ni sithän se muuttuu
 13 taas.
 14 N: => joo; (.) **mutta tosiaan sitten tuohon lasten (.) hoidontukeen palatakseni**
 15 => nin (.) jos (.) jos tuota tosiaan tarkistat sen sieltä kaupungilta ja (0.2)
 16 => ilmoita sitten meille [mikäli; (.) mikäli tuo on toinen päivä myönnetty
 17 A: [mm?
 18 N: => jo se hoitopaikka niin tota (.) pitää sitten se lakkautus tehdä siitä
 19 => toinen päivä alkaen.
 20 (.)
 21 A: joo (0.4) mä nyt selvitän.
 22 N: hyvä. (0.3) selvä.
 23 A: okei? (.) [kiitoksia?
 24 N: [kiitos?

Rivillä 14 neuvoja lähtee ohjaamaan puhelua päätökseen. Hän tekee sen palaamalla asiakkaan alkuperäiseen asiaan ja muistuttaa samalla, millaisista toimenpiteistä he ovat edellä sopineet (r. 14–19). Tässä neuvon toistaminen toimii siis paitsi edellä sovitun kertaamisena myös keinona lopettaa puhelu. Tämä on tyypillistä monille muillekin puheluille (ks. myös esim. 5.29). Vuoron alussa on monia aineksia (*mutta, tosiaan* r. 14), jotka osoittavat palaamista aiemmin esillä olleeseen asiaan (ks. esim. Sorjonen 1989). Lisäksi neuvoja aivan suoraankin ilmaisee palaavansa edellä puheena olleeseen hoitotukeen (*tuohon hoitotukeen palatakseni* r. 14). Näin suorasanaista palaamista voi selittää se, että asumistukiasioista on keskusteltu pitkän aikaa ja ”hyppy” taaksepäin on pitkä. Aiempaan asiaan palaaminen tällä tavoin, puhumalla siitä suoraan, on toimiva käytänne. Myös asiakkaan reaktioista voi päätellä, että neuvojan toimintatapa on onnistunut ja auttaa asiakasta, sillä tämä osoittaa ymmärtäneensä, mistä on kyse, ja toimivansa ohjeen mukaan (r. 21).

5.3.2 Neuvoja ei tee loppuyhteenvetoa

Edeltävissä katkelmissa neuvoja siis kertasi aiemmin antamiaan ohjeita ja sovittuja toimenpiteitä. Kuten luvun alussa kävi ilmi, enemmistönä (38/70) tarkastelemassamme kokoelmassa olivat kuitenkin sellaiset keskustelut, joissa neuvoja ei suoraan varmistanut ohjeiden perillemenoita kertaamalla sovittuja jatkotoimenpiteitä. Puheluiden osuus voi tuntua suurelta, mutta lähempi tarkastelu osoittaa, ettei erilliselle kertaamiselle aina ole tarvetta. Otoksessa on vain muutama sellainen puhelu, jossa kertaus olisi mielestämme tarpeen, mutta sitä ei tehdä.

Yksi tapaustyyppi, jossa asioita ei kerrata, ovat puhelut, joissa asiakas pyytää apua lomakkeen täyttämiseen. Tyypillisesti hän esittää kysymyksiä useista lomakkeen kohdista. Näissä keskusteluissa jo pelkästään se, että asiakas itse siirtyy seuraavaan kohtaan, osoittaa, että hän on mielestään saanut riittävät ohjeet eikä erilliselle varmistamiselle ole tarvetta. Jos asiakas kuitenkin ilmaisee keskustelun päätteeksi olevansa epävarma siitä, selviääkö lomakkeen täyttamisestä, neuvoja voi rohkaista häntä soittamaan uudestaan tai hakemaan tarvittaessa apua toimistosta. (Ks. tarkemmin lukua 5.1.3.)

Toinen tapausryhmä, jossa neuvojat eivät yleensä kertaakaan sovittuja toimenpiteitä, ovat lyhyet puhelut, joissa toimintaohjeet annetaan keskustelun lopussa. Silloin kun neuvoja esimerkiksi asian käsittelyn päätteeksi rohkaisee asiakasta soittamaan uudestaan, ei ole mitään syytä toistaa tätä kehotusta. Tällainen tilanne on seuraavassa katkelmassa. Ennen sen alkua asiakas on tiedustellut, milloin hän voisi saada tiedon päätöksestä. Päätös on ollut pitkään vireillä, ja neuvoja lupaa kiirehtiä sen valmistumista, mutta ei lähde arvioimaan tarkempaa aikataulua. Hän kuitenkin tarjoaa asiakkaalle mahdollisuutta soittaa uudelleen puhelinpalveluun ja tiedustella asian etenemistä parin päivän kuluttua (r. 1–2).⁴²

(5.32) K0086 KU

- 01 N: => **tästähän te voisitte tiedustella tietysti (0.4) perjantaina (.)**
 02 => **et miltä tilanne näyttää et onko (0.3) on[ko maksupäivä näkyvässä?**
 03 A: -> [niin tästä samasta numero(sta)
 04 (0.8)
 05 A: -> samasta numerosta.
 06 N: samasta numerosta joo kyllä.
 07 A: -> eli perjantaina ku kyselee [(sieltä sitte).
 08 N: [joo kyllä ni sit me nähdää et onks se maksupäivä
 09 ennen joulua. (.) voia[an varmasti se maksupäivä jo nähdä.
 10 A: -> [kiitos sinulle.
 11 (0.7)
 12 A: [tehdään tällee.
 13 N: [(se on siin),
 14 (0.3)
 15 N: hyvä. kiitos soitosta.

Asiakas varmistaa sekä numeron että soittopäivän (r. 3, 5, 7). Tästä neuvoja voi päätellä, että asiakas on rekisteröinyt tiedon ja varmistanut ymmärtäneensä ohjeet oikein. Myös se, että asiakas kiittää neuvojaa kohdassa, jossa neuvojan puheenvuoro on vielä kesken (r. 10), paljastaa, että hän on mielestään saanut riittävästi tietoa (huom. myös r. 12). Näin neuvoja voikin siirtyä päättämään puhelua kiittämällä asiakasta soitosta (r. 15). Olennaista ei siis ole pelkästään se, että neuvoja antaa ohjeen

42 Puhelu on käyty keskiviikkona.

puhelun lopussa, vaan myös se, miten asiakas ottaa sen vastaan. Tällaisissa tapauksissa, joissa ohje on esitetty puhelun lopussa ja asiakas on vielä varmistanut ymmärtäneensä sen, sen kertaaminen tuntuisi todennäköisesti asiakkaasta hänen aliarvioinniltaan (ks. esimerkkiä 5.35 seuraavassa luvussa).

Joskus asiakkaan aktiivisuus voi tehdä kertaamisen tarpeettomaksi. Hän voi itse ottaa puhelun loppupuolella puheeksi sovitut toimenpiteet, jolloin neuvojan ei tarvitse kerrata niitä. Toisinaan aktiivisuus voi kuitenkin olla seurausta neuvojan passiivisuudesta. Tätä havainnollistaa seuraava esimerkki. Sen alussa neuvoja perustelee, miksi Kela on pyytänyt asiakkaalta lisäselvitystä, B-lausuntoa (r. 1–4).

(5.33) KO240 SA

- 01 N: joo Kela voi pyytää sitten kun (.) työnantaja hakee Kelasta ni lisäselvitystä
 02 (.) työntekijältä (0.2) ja (.) ku tässä on nyt kysymys terveystilasta; (0.5)
 03 tästä työkyvyttömyydestä nin (.) työnantajalle tämmöstä kirjettä ei lähde
 04 vaan se (0.4) se tulee asiakkaalle itselleen;
 05 (0.5)
 06 A: joo;
 07 N: mm[m,
 08 A: [(mul on täs) täs_on (.) toinen päivä sitte lähtee.
 09 (0.6)
 10 A: lähtee töihin;
 11 (0.4)
 12 N: joo;
 13 -> (1.8)
 14 A: => **noh, (.) täytyy tonne soittaa terveysasemalle (et), varmaa (0.2) tilattava**
 15 => **iha lääkäriille aika ja,**
 16 (0.4)
 17 N: -> mm, (0.2) kyl[lä?
 18 A: => [et se kirjottas sitte?
 19 (0.4)
 20 N: -> kyllä.
 21 (1.0)
 22 N: että näin;
 23 A: o mä yritän toi- toimittaa tota, (0.8) missä se Tapiolassa se Kela o.
 24 ((poistettu 25 riviä; N etsii A:lle toimiston yhteystiedot))
 50 A: no jos siin on se postilokero jos ei kerkii siks nin mi- mi- puottaa siijhe.
 51 (0.5)
 52 N: joo. (.) kyllä. (.) kyllä voi [pudottaa sinne
 53 A: [joo
 54 N: Kelan postilaatikkoon.
 55 A: -> joo no mä yritän hommata sen ku se on perjantaina tässä näkyy olevankii et
 56 -> on viimenen päivä (0.2) toimitus,

- 57 (0.2)
 58 N: kyllä.
 59 (0.5)
 60 A: joo.

Asiakas ei osoita erityistä halua jatkaa keskustelua papereista, vaan toteaa, että on palaamassa töihin (r. 8, 10). Neuvoja rekisteröi asiakkaan toteamuksen (*joo* r. 12), mutta ei kommentoi asiaa enempää eikä vie puhelua myöskään muuten eteenpäin. Seuraa varsin pitkä tauko (r. 13) – kohta, jossa neuvoja voisi lähteä johdattamaan puhelua päätökseen. Kun hän ei tartu tilaisuuteen, asiakas alkaa ohjata keskustelua. Hän palauttaa keskustelun päälinjalle ja kertoo edellä sovittuja toimenpiteitä: hänen on varattava lääkäriaika, jotta hän voi saada Kelan pyytämän B-lausunnon (r. 14–15, 18). Neuvoja osoittaa pitävänsä asiakkaan suunnitelmia oikeina (r. 17), mutta ei edelleenkään ota aktiivisempaa roolia. Tämän jälkeen asiakas kysyy lähimmän Kelan toimiston osoitetta (r. 21) ja neuvoja etsii tiedot koneelta. Tämänkään jälkeen roolijako ei muutu, vaan puhelu etenee edelleen asiakkaan johdolla: hän mainitsee vievänsä paperit toimistoon sekä kirjeessä olleesta aikataulusta (r. 55–56). Kelan palvelumalleissa ja asiakaspalvelun ohjeissa lähtökohtana on kuitenkin se, että puhelu etenee neuvon ohjauksessa. Myös toimenpiteistä ja aikataulusta muistuttaminen ovat hänen tehtäviään.

Tarkastelemassamme aineistossa on edellisen esimerkin lisäksi vain muutamia tapauksia, joissa neuvoja ei varmista ohjeiden perillemeno, vaikka sille olisi tarvetta. Ohjeiden ymmärtämisen varmistaminen on tarpeen etenkin pitkissä puheluissa, joissa käsitellään useampaa asiaa (ks. esim. 5.31) tai joissa neuvoja ohjeistaa asiakasta sellaisen hakemuksen jättämisessä, johon tarvitaan useita liitteitä. Asiakkaiden on usein vaikea kerralla hahmottaa, mikä lomake on kyseessä ja mitä liitteitä tarvitaan. Palaamme lyhyesti jo edellä esillä olleeseen esimerkkiin (esim. 5.4), jossa asiakas osoittaa monessa kohdassa, että asiat ovat hänelle uusia. Hän on kysynyt, miten hänen pitää toimia, kun yrityksen työntekijä on sairastunut. Katkelman alussa asiakas ilmaisee saaneensa selville, että tarvitsee lomakkeen, jonka tunnus on Y17 (r. 1–2).

(5.34; vrt. 4c) K0188 SA

- 01 A: juu joo se on toinen mut tää on nyt sev verran (1.0) elikkä se mun
 02 tarttee itte sit selvittää mut se et se (.) yy seitsemäntoista kaavake.
 03 N: => joo (.) ja sit äs vee kahdeksan on se itse hakemus se
 04 => sairauspäiväraha~~h~~akemus.
 05 (0.3)
 06 A: -> **aha**; äs vee kaheksan [sit kans joo.
 07 N: -> [(-) kahdeksan joo. (0.9) ja [sitte
 08 A: [joo
 09 N: => alkuperäset lääkärintlausunnot. (0.4) tai lääkärint[lausunto;

- 10 A: [joo.
 11 (0.6)
 12 A: -> joo. (0.3) kyllä. (0.3) selvä nin (.) en mä kai muut- en (.) tarviinks
 13 -> mää muuta tietoo teiltä nyt. (0.3) en varmaan[ka;
 14 N: => [no näillä (.) hyvin pääsee
 15 => liikkeell(h)e [että siinä sit
 16 A: [heh
 17 A: hyvä.
 18 N: -> täyttää ne et jos siinä täyttämisessä tulee jotakin epäselvää ni sitte (.) voi
 19 -> soitella uudelleen vaikka
 20 A: selvä; no mä meen ettii näitä ni (0.4) joo hyvä.
 21 (0.3)
 22 N: [joo,
 23 A: [joo (0.2) kiitos;
 24 N: kiitok[sia.
 25 A: [joo;
 26 (0.2)
 27 A: [hei?
 28 N: [hei hei.

Neuvoja vahvistaa tiedon (joo r. 3), mutta siirtyy sitten kertomaan, ettei tämä lomake riitä, vaan tarvitaan itse hakemus (r. 3–4). Asiakas osoittaa *ahaa*-partikkelilla, että tämä on hänelle uutta tietoa (r. 6). Neuvoja jatkaa listaa mainitsemalla lääkärintausunnot (r. 9), jotka ovat jo edellä (ennen katkelmaa) olleet puheena. Tämän jälkeen asiakas ilmaisee olevansa epävarma siitä, onko hän saanut tiedon kaikesta (r. 12–13). Neuvojan vastaus jättää asian avoimeksi (r. 14–15), ja hän tarjoaa mahdollisuutta soittaa myöhemmin uudelleen (r. 18–19). Lähetettävien papereiden kertaaminen heti perään ei ehkä ole mielekäästä, mutta neuvoja voisi vielä varmistaa, saiko asiakas selville, mitä asiakirjoja häneltä odotetaan.

5.3.3 Kertaamiseen liittyvät ongelmat

Vaikka neuvojen kertaaminen puhelun lopussa on suositeltavaa, ohjeiden tai sovittujen toimenpiteiden toistaminen ei aina ole ongelmatonta. Aineistossamme on esimerkki siitä, miten kertaaminen voi ärsyttää asiakasta. On kuitenkin huomattava, että tässä puhelussa asiakas on muutenkin ärtynyt. Kyseessä on pitkä puhelu, jossa asiakas on tuohduksissaan, koska on saanut kuntoutushakemuksensa kielteisen päätöksen. Ennen alla olevaa katkelmaa neuvoja on joutunut näkemään paljon vai-vaa päästäkseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Lopulta neuvoja ja asiakas kuitenkin päätyvät keskustelemaan päätöksen hylkäysperusteista ja asiakas suostuu neuvojan tekemään ehdotukseen: neu-

voja välittää asian käsittelijälle soittopyynnön, jotta asiakas saisi tarkempaa tietoa hylkäysperusteista. Tämän yhteisymmärryksen saavuttamisen jälkeenkin asiakas jatkaa Kelan kritisoimista. Katkelma alkaa kohdasta, jossa neuvoja toteaa, että ymmärrysongelmissa voi ottaa yhteyttä puhelinpalveluun (r. 2). Samalla hän rakentaa sillan edeltävään ja kertoo sovitun eli sen, että hän välittää soittopyynnön käsittelijälle (r. 2–3, 5). Näin neuvoja pyrkii mitä ilmeisimmin päättämään puhelua, koska tarvittavat jatkotoimet on jo sovittu.

(5.35) K0076 KU

- 01 A: mä en enää niinku pysy mukana.
- 02 N: => joo no sen vuoks täällä ollaan et (.) meihin voi ottaa yhteyttä ja **hän on**
- 03 => **tässä [tarjonnut tätä soittopyyntömahdollisuutta,**
- 04 A: [mm?
- 05 N: => **ni minä laitan [tän eteenpäin;**
- 06 A: [joo.
- 07 (0.3)
- 08 N: [(ja täältä tää)
- 09 A: -> [mut mä en oo IDIootti et ei sun tarvii mulle toistaa tätä asiaa niinku sata
- 10 -> ker[taa että?
- 11 N: -> [£ei anteeks jos siltä kuulostaa mut minä [ajattelin että varmistan
- 12 A: -> [joo et se kuulostaa vähä sille
- 13 N: -> vaan;£
- 14 A: -> semmosele et (0.3) (se se) niinku että ikään kuin te toistatte niinku
- 15 -> puheluissanne sillä tavalla että näin ja näin ja näin (0.3) ja te niinku
- 16 -> aliarvioitte jotenki asiakkaan semmosta tilannetta et hei (0.3) siitä
- 17 -> huolimatta et mä oon niinku tietyllä lailla sairas ni se ei poista mun älyäni
- 18 -> vielä, (.) tois[taseksi.
- 19 N: [joo ei anteeks vaan. ei ollut tarkot[us sem mukaa [mutta minä
- 20 A: [ei se [joo.
- 21 N: vaa halusin [varmistaa että me, puhutaan samasta asia[sta.
- 22 A: -> [ja sama minä pyydän an- (0.2) [joo. (.) ja minä
- 23 -> minä pyyän myös anteeksi;

Asiakas kuitenkin reagoi kertaamiseen yllättävällä tavalla: hän tulkitsee neuvon toistamisen oman älykkyytensä aliarvioinniksi (r. 9–10, 12, 14–18). Alkuun asiakas henkilöi kritiikkinsä kyseiseen neuvojaan (huom. *sun* r. 9), mutta lieventää sitä puhumalla neuvojen toiminnasta monikossa (*te toistatte* r. 14, *te aliarvioitte* r. 15, 16). Neuvoja kiiruhtaa pyytämään anteeksi ja kiistää asiakkaan tekemän tulkinnan; hän perustelee toistamistaan nimenomaan asian *varmistamisella* (r. 19, 21). Lopulta asiakas hyväksyy neuvojan selityksen ja pyytää itsekkin anteeksi (r. 22–23). Vaikka kyseinen tapaus on poikkeuksellinen, se osoittaa, miten suurta herkkyyttä neuvojitlaan vaaditaan työssään. On

tärkeää varmistaa, etteivät asiat jää asiakkaalle epäselviksi, mutta liiallinen selittäminen ja toistaminen voi saada asiakkaan kokemaan, että hänen omaa ymmärrystään vähätellään.

Yhteenvedo ja suositukset

- ▶ Yhteenvedon tekeminen on tarpeen erityisesti pitkissä puheluissa, joissa käsiteltävänä on useita asioita. Sovitusta kannattaa muistuttaa myös silloin, kun asiakkaan pitää muistaa useita asioita (esim. hakemukseen tarvitaan monia liitteitä). Kertaaminen on tarpeen aina, jos asiakas vaikuttaa epävarmalta.
- ▶ Neuvoja voi käyttää yhteenvedon tekemistä puhelun ohjaamisen keinona ja sen avulla johdattaa puhelua päätökseen.
- ▶ Liiallinen asioiden toistaminen voi tuntua asiakkaasta hänen aliarvioinniltaan. Kertaamisessa kannattaisikin olla herkkä asiakkaan reaktioille. Yhteenvedo ei ole tarpeen silloin, kun asiakas osoittaa selvästi ymmärtäneensä saamansa ohjeet. Myöskään hyvin lyhyissä puheluissa, joissa toimintaohjeet esitetään aivan lopussa, kertaamiselle ei yleensä ole tarvetta.

6 Kun neuvoja ei osaa vastata

Tässä luvussa tarkastelemme tapauksia, joissa neuvoja ei pysty vastaamaan asiakkaan kysymykseen. Kaiken kaikkiaan tällaiset tilanteet ovat poikkeuksellisia. Koska lähtökohtana voi pitää sitä, että neuvoja on asiantuntija ja hallitsee työhönsä liittyvät asiat, hänen tietämättömyyttään voi pitää aina lähtökohtaisesti ongelmallisena. Vaikka tietämättömyys ei olekaan tavallista, poikkeustapausten tarkastelu on tarpeellista puhelinpalvelun kehittämisen kannalta.

Silloin kun asiakas ei saa neuvojalta vastausta, on useimmiten kyse muusta kuin neuvojan ammattitaidon puutteesta. Ensinnäkin asiakkaat voivat kysyä sellaisista asioista, jotka eivät kuulu neuvojen työhön. Asiakas on esimerkiksi saattanut soittaa väärään paikkaan. Toiseksi osa asioista on luonteeltaan sellaisia, että niihin on vaikeaa, jopa mahdotonta vastata – ainakaan täsmällisesti.

Lähdemme liikkeelle tapauksista, joissa ongelma aiheutuu siitä, että asiakas on soittanut väärään paikkaan (6.1). Sen jälkeen tutkimme tilanteita, joissa neuvoja ei pysty vastaamaan asian luonteen vuoksi (6.2). Huomiomme tässä jaksossa on käsittelyaikataulua koskevista kysymyksistä. Kolman-

neksi tarkastelemme yhtä erityistapausta, neuvojen paikallistuntemuksen puutetta, joka liittyy puhelinpalvelun keskittämiseen (6.3). Lopuksi katsomme tapauksia, jotka periaatteessa kuuluvat neuvojen asiantuntemuksen alaan, mutta asiakkaan tilanne on tavalla tai toisella niin monimutkainen tai poikkeuksellinen, ettei neuvoja pysty ratkaisemaan asiaa puhelun aikana (6.4).

6.1 Väärään numeroon tulleet puhelut

Luvussa 2.3.2 esittelimme tapauksia, joissa asiakas oli soittanut oikeaan numeroon, mutta oli epävarma, onko puhelu oikeassa paikassa. Aineistossamme on myös tapauksia, joissa puhelu tulee väärään numeroon. Selvintä tämä on silloin, kun asia ei kuulu Kelan piiriin (esim. omaishoidon tuki, kotitalousvähennykset). Tällöin neuvoja heti puhelun alussa opastaa asiakasta ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan.⁴³ Näin tapahtuu seuraavassa esimerkissä, jossa neuvoja ohjaa asiakkaan soittamaan sosiaalivirastoon. Se, että neuvoja on epävarma (*minusta tuntuu, olis* r. 8) asiakkaan kysyessä neuvoa tarkemmasta yhteydenotto paikasta, on luonnollista, koska kyse ei ole hänen toimenkuvaansa kuuluvasta asiasta eikä hänellä voi näin olettaa olevan siitä tarkkaa tietoa.

(6.1) K0231SA

- 01 A: eikös se o niinku kuuluis sitte kunnan sinne.
 02 (0.3)
 03 A: [(--)
 04 N: [se kuluu kunnan. (.) koska [sä
 05 A: [että mihkähän mää siellä tuota nii oo- otan
 06 [yhteyttä siellä et minkälaine;
 07 N: [no
 08 N: -> no **minusta tuntuu** että (.) kaikista paras vaihtoehto **olis** ottaa yhteyttä
 09 -> siihen (0.3) kaupungin vaihteeseen ja sieltä pyytää sitten (0.6) he- heitä (0.3)
 10 -> yhdistämään sinne (.) virastoon.

Neuvojan kannalta edellistä tapausta hankalampia ovat tilanteet, joissa asia koskee Kelaa, mutta asiakas on valinnut väärän palvelunumeron tai tämä on puhelinvaihteesta ohjattu väärälle linjalle. Tyypillisintä on, että yleisen asumistuen numerosta kysytään opiskelijan asumislisään ja eläkkeensaajan asumistukeen liittyvistä asioista. Asiakkaiden on siis ilmeisen vaikea hahmottaa, ettei kaikkia asumiseen liittyviä asioita hoideta samassa numerossa. Seuraavaksi tarkastelemme lähemmin näitä Kelan sisällä väärään numeroon tulleita puheluita erityisesti siltä kannalta, miten neuvot toimivat silloin, kun eivät pysty mielestään palvelemaan asiakasta.

⁴³ Toisinaan asiakkaat kuitenkin sotkevat keskenään esim. omaishoidon tuen ja Kelan maksaman hoitotuen, jolloin on ensin tarpeen selvittää, mitä etuutta asiakas lopulta tarkoittaa.

6.1.1 Väärä numero – kuka soittaa kenelle?

Neuvojat käyttävät erilaisia toimintatapoja saadessaan puhelun, joka koskee jotain muuta kuin heidän hoitamaansa etuutta. Osa ehdottaa heti asian kuultuaan, että asiakas soittaisi oikeaan numeroon. Osa taas yrittää palvella ja onnistuukin siinä, mutta saattaa ilmaista jossain vaiheessa, ettei varsinaisesti hoida kyseistä etuutta. Joissakin tapauksissa neuvoja joutuu luovuttamaan ja jättämään asian toisen selvitetäväksi.

Kaikkiin toimintatapoihin liittyy vahvuuksia ja heikkouksia. Jos neuvoja yrittää opastaa asioissa, joita ei hallitse riittävästi, on vaarana, että hän antaa puutteellista tai väärää tietoa tai puhelu pitkittyy, jos hän yrittää peitellä tietämättömyyttään (vrt. Olin-Paarlahti ja Saarelainen-Haila 2001). Tällaisissa tilanteissa onkin parempi siirtää asia toisen hoidettavaksi, kuten useissa puheluissa tapahtuu.⁴⁴ Tyypillisimmin neuvoja tarjoaa asiakkaalle oikeaa numeroa ja kysyy, onko tällä mahdollisuus soittaa siihen. Näin toimitaan myös seuraavassa katkelmassa, jossa asiakkaan asia koskee opintotukea (r. 2) eikä yleistä asumistukea, jonka numeroon hän on soittanut.

(6.2) K0304 AY

- 01 A: tota ni k- semmosta asiaa aloin kysymään ku ö m laitettiin nytten tyttäreille
 02 tuota ni tämän opintotuen (0.4) mikä^hän se oli se muutos,
 03 (0.9)
 04 A: haku joku tämmönen?
 05 N: olosuhdemuu[tosilmotus?
 06 A: [niin,
 07 A: ju[stii joo,
 08 N: [joo-o?
 09 A: ja lähinnä siitä kun o olen yhh yksinhuoltaja ja tuota niin (0.4) jäin
 10 työttömäksi tammikuussa (0.3) niin,
 11 (0.6)
 12 A: -> pystyykö sen hakemaa sitte ku me nyt maaliskuussa laitettii se ni (0.3)
 13 -> pystyykö se laittaa niinku helemikuusta se haun voimaa jo niinku
 14 edeltävälle kuukauelle;
 15 (0.6)
 16 N: -> eli hän [saa,
 17 A: [hakemusta edeltävä-
 18 N: -> op[intotuesta on kysymys;
 19 A: [nii,
 20 A: -> nii opintotuesta,
 21 N: => **ni, joo (0.3) nyt (0.3) tosiaan en tuota opintotukea niin tunne pystytkö**

⁴⁴ Yksi mahdollisuus on tietysti myös koulutus eli kouluttaa neuvoja vastaamaan sellaisiin etuuksiin, jotka asiakkaat toistuvasti sekoittavat toisiinsa (esim. yleinen asumistuki, eläkkeensaajan asumistuki ja opintotuen asumislisä).

- 22 => **soittamaan tuoho opiskelijan tuet numeroon ni se selviäisi sieltä;**
 23 A: -> pystyn ku vaa saan jonku numeron ku mulla oli vanha numero teilleki ja
 24 sieltä vaa automaatti en(h)si va(h)astas [ni,
 25 N: [joo;
 26 A: annat vain numeron ni mä voin kyllä soittaa;
 27 N: nolla kaksi nolla?

Neuvoja antaa asiakkaan ensin rauhassa selittää asiansa ja varmistaa vielä, että asia koskee opintotukea (r. 18). Tämä sama neuvoja pyrkii useissa muissa tilanteissa palvelemaan myös opintotukiasioissa soittaneita asiakkaita. Tässä tapauksessa hän kuitenkin ohjaa asiakkaan soittamaan opiskelijan tuet -numeroon. Syynä on todennäköisesti se, että asiakkaan kysymys ei ole aivan tavanomainen (r. 9–14). Niinpä hän tiedustelee, olisiko asiakkaan mahdollista soittaa oikeaan numeroon (r. 21–22). Asiakas vastaa ehdotukseen myönteisesti (r. 23–24, 26).

Aineistoa kerättyä käytössä olleissa asiakaspalvelun ohjeissa suositellaan tällaisissa tilanteissa ottamaan soittopyyntö, jolloin asiakkaalle soitetaan Kelasta viimeistään kahden seuraavan arkipäivän aikana (s. 6). Tällöin asiakkaan ei tarvitse itse ottaa yhteyttä Kelaan, vaan asian hoitaminen siirtyy hänen vastuultaan. Aineistossamme soittopyynnön ottaminen ei ole kuitenkaan tyypillisin vaihtoehto, vaan huomattavasti useammin neuvoja tarjoaa asiakkaalle oikeaa numeroa eli kehottaa tätä soittamaan itse, kuten edelläkin tapahtui. Useimmat asiakkaat suhtautuvat tähän vähintäänkin neutraalisti, mutta on myös päinvastaisia tapauksia: asiakas osoittaa harmistumistaan siitä, ettei neuvoja osaa vastata ja että hänet ohjataan toiseen numeroon. Tämä ilmenee seuraavasta esimerkistä. Katkelma on puhelusta, joka on tullut yleisen asumistuen numeroon. Edellä asiakas on ilmaissut asiakseen eläkkeensä pienentymisen, minkä jälkeen neuvoja on kysynyt henkilötunnuksen ja etsinyt tämän tiedot koneelta.

(6.3) K0265 AY

- 01 N: joo? (0.4) ja minkälaine asia siitä ku eläke on pie[nentyny].
 02 A: [no ku,
 03 (0.2)
 04 A: mul on pienentyny se mä en tiiä m si tähän mä kysyn et mitä
 05 varte se on pienentyny ja;
 06 (0.5)
 07 A: mikä siihe on syy.
 08 (0.7)
 09 N: => **hetkinen noita eläkeasioita en niin hyvin tunne pys[tytkö,**
 10 A: -> [tässä
 11 -> ainaki puhelin l(h)uk(h)e- luettelos lukee että e- eläkeasiat.
 12 (0.3)

- 13 N: -> tuli tänne asumisen tuikiin jostakin syystä tämä puhelu?
 14 (0.2)
 15 A: -> miten se on mahollista.
 16 (0.5)
 17 N: -> eli tuo eläkeasioitten numero on nolla kaksi nolla?

Asiakkaan puheesta voi havaita, että hän on ärtynyt. Tämä käy ilmi esimerkiksi tavasta, jolla hän vastaa neuvojan kysymykseen (r. 4–5, 7): hän antaa ymmärtää, että hänen kysymyksensä pitäisi olla neuvojalle itsestään selvä jo edeltävän perusteella (*sitähän mä kysyn* r. 4). Kun neuvoja kertoo, ettei tunne eläkeasioita (r. 9), asiakas kyseenalaistaa selityksen sillä, että hän on mielestään soittanut nimenomaan eläkeasioita koskevaan numeroon (r. 10–11). Hän ei myönnä tehneensä itse virhettä (r. 15). Neuvoja ei jää väittelemään asiasta, vaan tarjoaa oikeaa numeroa (r. 17). Katkelmaa seuraavassa keskustelussa asiakas kysyy, eikö puhelua voi yhdistää, mihin neuvoja vastaa kieltävästi. Moni muukin asiakas toivoo puhelun yhdistämistä, mikä kertoo siitä, että tämä olisi useiden mielestä yksinkertaisin toimintatapa.

Kun asiakas on hyvin ärtynyt jo valmiiksi, on vaikea sanoa, muuttaisiko neuvojan toisenlainen toimintatapa tämän asennoitumista. Tätä voi pohtia esimerkiksi seuraavan esimerkin valossa. Siinä asiakkaan ärtyneisyys kuultaa äänensävyn lisäksi siitä, miten hän esittää asiansa. Jo hänen ensimmäinen kysymyksensä (r. 1–4) on muotoiltu sellaiseksi, että siihen olisi odotuksenmukaisinta vastata joko kieltävästi tai myöntävästi (kysymys: *saako opintotukea* – vastaus: *kyllä/ei*) (vrt. esim. Raevaara ja Sorjonen 2001: 55–56). Tämä kertoo siitä, että asiakas hakee yhtä yksiselitteistä vastausta. Muotoilutavasta syntyy suorasukainen ja vaativa vaikutelma myös siksi, ettei kysymystä ole pohjustettu mitenkään (esim. *Haluaisin tietää / voisitko antaa tietoa / minulle on vähän epäselvää*), vaan kysymys seuraa heti tervehdyksen jälkeen.

(6.4) KO303 AY

- 01 A: -> miten tota noin; (0.5) miten (.) kaksi (0.4) alle kahdeksantoistavuotiasta;
 02 -> (.) öö toi- onks tää tän (.) toisen ammattikoulussa opiskelevaa (0.3)
 03 -> opiskelijaa (.) niin (0.4) miten ne voi saada asumistukee Kelasta. (.) vai
 04 saako ne.
 05 (0.9)
 06 N: ammattikoulussa (.) asu- (.) ovat (.) opiskelemassa elikkä saavatko he
 07 opintotukea.
 08 (0.8)
 09 A: ei. (.) vaan asumistukea.
 10 (0.7)
 11 N: joo elikkä opintotuen asumislisä on jos he ovat opintotukioikeutettuja (.)
 12 se heidän asumis (.) tuen muotonsa,

- 13 (1.1)
 14 A: -> nii-i? (.) mää haluan nyt ihan tarkempaa tiatoo siitä mulle ei riitä toi (.) toi
 15 -> [e sillä tapaa
 16 N: => [**pystyt- joo** (.) **pystyt**kö **soittamaan** **tuoho** **opiskelijantuet** **numeroon**
 17 => **niin** **siellä** **myös** **tästä** **asumis**lisästä **tiedetään** **tarkemmin?**
 18 A: -> ja mikähän numero ↑se sitten on↑,
 19 (0.2)
 20 N: nolla kaksi nolla,
 21 (0.3)
 22 A: nii-i,
 23 N: kuusi yhdeksän kaksi;
 24 A: mm?
 25 N: yksi kolme kahdeksan.
 26 (0.8)
 27 A: -> voi hyvänen aika tää on kyllä hianoo soita sinne tänne ja tonne. (0.5) joo
 28 -> mää soitan sinne sitte selvä kiitos hei.
 29 N: hei?
 ((Puhelu päättyy))

Kun neuvoja varmistaa, saavatko kyseessä olevat henkilöt⁴⁵ opintotukea (r. 6–7), asiakas tulkitsee tämän oman kysymyksensä tarkistukseksi ja korjaa neuvojaa ärtyneesti – aivan kuin tämä puhuisi väärästä asiasta (r. 9). Ärtynyt sävy syntyy sanojen painotuksesta (merkitty alleviivauksin). Kyseessä on asiakkaan puolelta väärinymmärrys, sillä neuvoja selvästikin kartoittaa kyseisten opiskelijoiden kokonaistilannetta vastauksensa pohjaksi. Tämän jälkeen neuvoja alkaa kuvata opiskelijoiden tuki-
muotoja yleisellä tasolla (r. 11–12). Tauko (r. 13) kertoo siitä, että neuvoja odottaa asiakkaalta vahvistusta, mutta tämä ei ota kantaa vaan vaatii tarkempaa tietoa (r. 14–15).

Neuvoja vastaa tarjoamalla toista numeroa (r. 16–17). Asiakas myöntyy näennäisesti, mutta niin numeroa tiedustelevan kysymyksen kielellinen muotoilu (*mikähän – – sitten*) kuin sen sävelkulku (loppu huomiota herättävän korkealta; merkitty ↑:lla) ja painotus tuovat siihen ivallisen sävyn (r. 18). Numeron saatuaan hän osoittaa turhautuneisuuttaan päivittelyllä (*voi hyvänen aika*) ja kuvaamalla kokemustaan sinne tänne soitteluksi (r. 27–28). On mahdollista, että asiakas on jo soittanut useita puheluita tätä ennen, mikä selittäisi hänen reaktiotaan. Hän lopettaa puhelun omatoimisesti, jäämättä odottamaan neuvojan kiitoksia ja hyvästelyjä (r. 28). Soittopyynnön tarjoaminen olisi saattanut tässä tapauksessa viestiä asiakkaalle Kelan palveluhalukkuutta, mutta yhtä lailla on mahdollista, ettei toimintatavan muutoskaan olisi vaikuttanut asiakkaan asennoitumiseen.

45 Asiakas kuulostaa äänen perusteella keski-ikäiseltä. Hän ei mitään ilmeisimmin tiedustele omista vaan pikemminkin lastensa oikeuksista.

Soittopyynnön ottamista voi pitää perusteltuna toimintatapana erityisesti silloin, kun neuvontatilanne on jatkunut pidempään ja asiakas on kertonut neuvojalle jo runsaasti asiaansa koskevaa taustatietoa. Tällöin asiakkaan ei tarvitse kertoa kaikkea uudestaan, vaan neuvoja voi jo etukäteen paneutua asiaan tutustumalla aiemmin käydyin keskustelun muistiinpanoihin (ks. tarkemmin esim. 6.7 seuraavassa jaksossa). Sen sijaan silloin, kun jo puhelun alkuvaiheessa käy ilmi, että puhelu on väärässä numerossa eikä neuvojan oma tietämys riitä, oikean numeron tarjoaminen on toimiva käytännö. Tätä puoltaa se, että kun neuvoja tarjoaa molempia vaihtoehtoja (asiakas voi soittaa itse tai hänelle soitetaan Kelasta), useimmat asiakkaat haluavat soittaa itse. Siksi ohjetta ottaa soittopyyntö olisikin ehkä syytä väljentää. Ainakin rinnalla kannattaisi tarjota mahdollisuutta soittaa itse oikeaan numeroon. Aineistomme perusteella monelle asiakkaalle kaikkein mieleisin vaihtoehto olisi puhelun yhdistäminen oikeaan numeroon.

6.1.2 Neuvojen tavat perustella puhelun ohjaamista toiselle

Silloin kun neuvoja ohjaa asiakkaan toisen asiantuntijan puheille, tärkeää on myös se, miten tätä perustellaan. Tarkastelemme seuraavaksi erilaisia tapoja, joita neuvojat käyttävät.

Esimerkissä 6.5 neuvoja ehdottaa asiakkaalle, että tämä soittaisi toiseen numeroon, ja perustelee ehdotustaan korostamalla, että asiakkaalla on näin mahdollisuus saada parempaa ja asiantuntevampaa palvelua (r. 7–8). Neuvoja ei suoraan sano, ettei voisi tai osaisi palvella asiakasta, vaan vetoaa asiakkaan etuun. Perusteluna on myös se, että asiaan erikoistuneen neuvojan kanssa asia tulee varmemmin kerralla hoidettua (r. 8, 10). Hän siis korostaa positiivisia seikkoja ja asiakkaan etua.

(6.5) K0313 AY

- 01 N: -> ee oisko [siinä kyse sitte eläkkeensaaja asumistuesta.
 02 A: [juu.
 03 (0.6)
 04 A: juu.
 05 N: -> siinä tapauksessa nin (0.3) nin niin sit oikeestaa **olis parempi** että jos (.)
 06 -> jos vielä antasin sulle tuon toisen numeron mihin voisit soittaa eli
 07 => tuo eläkelinja? (0.3) ää (0.5) **heillä on (0.6) vielä sitten parempaa tietoo**
 08 => tuoho eläkkeensaajan asioi[hin liittyen niin että että tuota **tulee kerralla**
 09 A: [joo,
 10 N: => **oikein tuo arvio?**

Vaikutelma on toisenlainen, jos neuvoja nostaa oman tietämättömyytensä etualalle tai korostaa sitä, ettei kysymys kuulu hänen toimenkuvaansa. Seuraavassa katkelmassa (esim. 6.6) palvelee sama neu-

voja kuin edellä. Asiakas on kysynyt, kuinka paljon hän voisi saada asumistukea asuntoon, johon hän mahdollisesti olisi muuttamassa. Neuvoja ei ohjaa asiakasta suoraan soittamaan toiseen numeroon, vaan tarjoaa ensisijaiseksi avuksi netissä olevaa laskuria tuen arvioimista varten (r. 7–13). Tätä ennen hän kuitenkin tuo esiin, ettei ole itse kyseisen tuen asiantuntija (r. 4–6).

(6.6) K0321 AY

- 01 N: -> onkos tässä kyse nytten e eläkkeensaaja asumistuesta vai,
 02 A: -> on (0.3) [kyllä. (.)] [kyllä.
 03 N: [joo. [joo.
 04 N: => nyt tuota (.) valitettavasti niin (0.3) mull_ei ihan (0.3) ö tarkkaa tietoo
 05 => oo noista eläkkeensaaja asioista itselläni (0.3) a vaikka asumis (0.2)
 06 => tuista toki vastaan mutta lähinnä tuosta yleisestä asumistuesta (.) eli nyt
 07 täs ois ö kaks reittiä oikeestaan kaikkein paras ois se että jos pääset
 08 Internettiin (.) niin (.) vee vee vee piste kela pistef fi (0.4) sivul[ta pääsee
 09 A: [joo.
 10 N: (0.3) laskureihin (0.5) ja [ja tuota (0.3) sieltä pystyt itse syöttämälläsi
 11 A: [joo.
 12 N: tiedoilla laskemaan tuo asumistuen (0.3) mahdollisen suuruuden eli arvion
 13 arvio siitä.

Neuvojan kuvaus on muotoiltu kieltomuotoiseksi, mikä voi luoda kuvan hänen tietämyksensä kaipa-alaisuudesta. Selitys voisi kuitenkin olla myöntömuotoinen, jolloin neuvoja voisi korostaa tietyn alan, yleisen asumistuen asiantuntemustaan. Ainakin se, mitä neuvoja ei tunne tai osaa, kannattaisi jättää sanomatta. Vastauksen voisi muotoilla esimerkiksi seuraavaan tapaan: *Valitettavasti puhelu tuli nyt yleisen asumistuen numeroon. Voisimme yhdessä kuitenkin yrittää selvittää asiaa. Onko sinulla nettiyhteys käytettävissäsi?*

Myös seuraavassa katkelmassa neuvoja kehottaa soittamaan muualle ja perustelee ehdotustaan sillä, ettei itse hoida työttömyysturva-asioita. Asiakas on kertonut soittaneensa selvittääkseen asumistukensa suuruutta, jos hän muuttaisi avomiehensä kanssa yhteen. Kuten katkelmasta käy ilmi, hän on kuitenkin kiinnostunut myös siitä, olisiko muutolla vaikutuksia hänen työmarkkinatukeensa (r. 1–2, 4).

(6.7) K0025 AY

- 01 A: -> no kuinkas se tota niin. (0.2) pysyskö mulla kumminki tämä oma
 02 -> perustoimeentulo tämä Kelan raha.
 03 (0.4)
 04 A: -> vai väheniskö se (0.6) jos mä muuttasi tähän mun miehen luo.
 05 (0.5)
 06 N: no (.) siis (0.3) sultakin tää asumistuki (0.4) tai
 07 asu[mistukea ei myönnettäisi. (.)] jos (0.3) [muutatte,

- 08 A: [mm. [niin.
 09 N: yhteen näiden tulojen per- perus[teella (-)
 10 A: -> [joo mutta se Kelaraha säilyis.
 11 N: -> siis tää työmarkkinatuki kyllä?
 12 (0.6)
 13 A: -> joo. että se ei niinku pienene millään tavalla.
 14 (1.5)
 15 N: => **no y (0.4) se asia kannattas ihan vielä tarkistaa tuolta meidän (0.2)**
 16 => **työttömyysturvan puolelta (0.2) et (0.2) kun (.) minä tässä vastaan**
 17 => **näihin asumistukiasioihin.**
 18 (0.2)
 19 A: mm?
 20 (0.3)
 21 N: et miten (0.2) miten sitte vaikuttais tähän työmarkkinatukeen;
 22 (0.7)
 23 A: niin.
 24 (0.3)
 25 N: itsessään;
 26 (0.7)
 27 N: mut et asumistukea: (.) ei jäisi maksuun [teidän,
 28 A: [joo.
 29 N: mo[lempien,
 30 A: [sen mä kyl varmaa joo. [se on, mä vain sitä halusin niinku,
 31 N: [joo.
 32 A: selevittää että pieneniskö mun työmarkkinatuki.
 33 (0.4)
 34 N: => **joo. (0.3) no ihan voisit sitte tietysti soittaa tonne työttömyys(0.4)**
 35 **turvapuolelle?**
 36 (0.2)
 37 A: joo?
 38 (0.8)
 39 A: -> ja selittää tää sama asia.
 40 (0.2)
 41 N: -> ö no v- siis asumistukiasiahan tuli tässä nyt selvitetyksi,

Neuvoja ei vastaa suoraan asiakkaan kysymykseen, vaan pitäytyy ohjeissaan vain asumistuessa (r. 6–7, 9). Voi olla, ettei hän alkuun ymmärrä, mitä asiakas tarkoittaa, koska asiakas puhuu *Kelan rahasta* (r. 2), jota tietysti asumistukikin on. Kun asiakas kysyy, säilyisikö tämä raha samansuuruisena (r. 10), neuvoja vastaa yksiselitteisen myönteisesti mutta varmistaa samalla, tarkoittaako asiakas työmarkkinatukea (r. 11) Kun asiakas edelleen varmistaa asiaa käyttämällä ääri-ilmausta *millään tavalla* (r. 13), neuvoja alkaakin epäröidä ja kehottaa tätä ottamaan yhteyttä työttömyysturvaan (r. 15–17).

Toisin kuin edellisessä esimerkissä, neuvoja ei vetoa siihen, että toiseen numeroon soittamalla asiakas saisi parempaa palvelua, vaan hän käyttää perusteluna omaa työnkuvaansa: hän vastaa ainoastaan asumistukiasioista (r. 15–17). Neuvojan käyttämä ilmaus *työttömyysturvapuoli* (r. 16; ks. myös r. 34–35) luo mielikuvaa, että Kela on jakautunut erillisiin osastoihin, joissa kukin vastaa vain omasta siivustaan. Edellä totesimme, että oikean numeron antaminen on monessa tilanteessa vähintäänkin yhtä hyvä ellei parempikin vaihtoehto kuin soittopyynnön ottaminen. Tässä tilanteessa soittopyyntö olisi ehkä kuitenkin herättänyt asiakkaassa vähemmän ärtymystä. Sillä olisi voinut välttää sen seikan, jonka asiakas suoraan ilmaisee turhauttavan häntä: hänen on kerrottava asiansa uudestaan (r. 39). Neuvojan näkökulmasta hän on hoitanut oman osuutensa, kun asiakas on saanut hänen hoitamaansa palvelunumeroa koskevaan kysymykseensä vastauksen (ks. r. 41), mutta asiakkaan näkökulmasta asia on yhä kesken. Vaikka ongelmana on osin se, ettei asiakas ole kyennyt alussa tarkasti kertomaan, mitä hänen asiansa koskee, neuvoja voisi osoittaa suurempaa palveluhalukkuutta tarjoutumalla itse selvittämään epävarmaksi jääneen asian. Hänen ei olisi myöskään kannattanut korostaa omaa työnkuvaansa.

Yhteenvedo ja suositukset

- ▶ Osa Yhteyskeskuksen asiakkaista soittaa väärään numeroon eli muussa asiassa kuin mitä palvelunumero koskee. Kun asiakas on soittanut väärään numeroon ja neuvoja huomaa heti, ettei osaa vastata tämän kysymyksiin, hänen kannattaa tarjota asiakkaalle kahta vaihtoehtoa: soittopyyntöä tai sitä, että asiakas soittaa oikeaan numeroon. Jos puhelu on jatkunut jo pitkään ja asiakas on antanut runsaasti taustatietoa, soittopyyntö on useimmiten parempi vaihtoehto. Tällöin asiakkaan ei tarvitse selittää kaikkea uudestaan, koska Kelan asiantuntija voi perehtyä etukäteen tietoihin, jotka neuvoja on kirjannut edellisestä puhelusta.
- ▶ Asiakkaiden näkökulmasta mieluisin vaihtoehto näyttäisi olevan puhelun suora yhdistäminen oikeaan paikkaan.
- ▶ Kun neuvoja ehdottaa soittopyyntöä tai kehottaa asiakasta soittamaan toiseen numeroon, hänen kannattaa perusteella ehdotustaan asiakkaan edulla ja toisen henkilön paremmalla asiantuntemuksella (esim. *Tästä eläkenumerosta saatte tarkempaa tietoa*), ei omalla tietämättömyydellä tai sillä, ettei etuuden hoitaminen kuulu hänen tehtäviinsä.

6.2 Päätösten aikataulua koskevat kysymykset

Seuraavaksi tarkastelemme puheluita, joissa asiakkaan kysymys on luonteeltaan sellainen, ettei neuvoja pysty antamaan siihen vastausta. Huomiomme on päätösten aikataulua koskevissa kysymyksissä. Yksi tavallisimpia soiton syitä nimittäin on se, että asiakas kysyy jättämänsä hakemuksen käsittelystä (28 %; ks. taulukkoa 3 luvussa 1.3.2). Olennaisin kysymys asiakkaan kannalta on se, milloin päätös valmistuu ja rahat maksetaan. Jos käsittely on kesken, neuvojan on vaikea antaa vastausta – ainakaan tarkasti. Sama koskee tilanteita, joissa asiakas on vasta jättämässä hakemustaan ja tiedustelee, kuinka pitkä käsittelyaika on.⁴⁶ Tarkastelemme seuraavaksi, miten neuvojat toimivat näissä tilanteissa.

Näiden tilanteiden haastavuutta lisää myös se, että osa asiakkaista on jo soittaessaan ärtyneitä ja he usein ilmaisevat joko suoraan tai epäsuoremmin, että käsittely on heidän mielestään kestänyt liian kauan (vrt. Sorjonen 2006). Esimerkissä 6.8 asiakas kertoo jättäneensä hakemuksensa yli kuukausi sitten (*on nytte ollu toesta kuukautta* r. 1–2) ja puhuu päätöksen *viipymisestä* (r. 3); esimerkissä 6.9 soittaja puolestaan vetoaa siihen, että käsittely on kestänyt pidempään kuin hänen saamissaan pape-reissa on lukenut (r. 6–12).

(6.8) K0267 AY

- 01 A: no, oisin kysynyt tästä asumistukihakemuksesta ni tämä on
 02 -> nytte ollu toesta kuukautta että missähäm mallissa tämä on ja
 03 -> mitenkähän kauan tämä ehkä vielä viipyy.
 04 N: katsotaan sitä kerrotko oman henkilötunnuksen?

(6.9) K0395 AY

- 01 A: ihan tota (.) kyselisin vaan kun mä oon jättäny (.) tota (0.4)
 02 tuota tuota m (.) tai hakenu yleistä asumistukee kymmenes
 03 kahetta (.) ja (.) mä oon onks se pari viikkoo sitte (.) tai siält
 04 tuli (0.3) pariki (0.4) kirjettä että (0.3) pitää täyttää sitä hakemusta
 05 -> tai tehdä selvityksiä, (0.3) et millon mahollisesti se päätös ois
 06 -> sittet tulossa et ku siin sanottiin kuitenkin että (0.4) että tota,
 07 (0.5) siinä lapus mikä viimeks oli että se (0.4) päätös tehtäis kaks
 08 viikkoo siitä (0.4) kirjeen kirjautumisesta että ehtii ne laput
 09 sitten mukaan (0.3) niin ja sitte sitä päätöst ei oo kuitenkaan viäl
 10 tehty vaikka (0.3) onks se,
 11 N: joo,
 12 A: päälle kolme viikkoo sitte tullu.

⁴⁶ Nykyään Kelan www-sivuilta löytyvät etuuksien keskimääräiset käsittelyajat, joten tässä suhteessa tilanne on parantunut aineiston keruuajankohtaan verrattuna.

Syy siihen, miksi asiakas kokee, että käsittelyaika on ollut liian pitkä, liittyy toisinaan juuri siihen, millaista tietoa hän on saanut tai tulkinnut saaneensa Kelasta. Asiakas saattaa vedota siihen, että hänelle on Kelasta sanottu tai luvattu, että asia hoidetaan lyhyemmässä ajassa kuin soittoon mennessä on kulunut (ks. esim. 9 r. 7–12; vrt. Sorjonen 2006: 196–198).⁴⁷

6.2.1 Aikatauluarvion antaminen

Neuvojien hankaluutena on, ettei heillä ole tarkkaa tietoa siitä, kauanko käsittely kestää, eivätkä he voi kertoa, milloin päätös varmuudella on valmis. Heidän kannaltaan on kuitenkin olennaista havaita, ettei asiakas yleensä odotakaan saavansa täsmällistä vastausta aikataulusta. Tämä ilmenee tavassa, jolla asiakkaat kysymyksensä muotoilevat. Esimerkin 6.9 (edellä) aikataulukysymyksen muotoilussa on useita sellaisia piirteitä, jotka kertovat asiakkaan varautuneen siihen, ettei hän voi saada varmaa ja täsmällistä vastausta (r. 5 *mahdollisesti, ois vrt. on*). Myös seuraavassa esimerkissä (6.10) asiakas ilmaisee suoraan, ettei hän odota tarkkaa tietoa (*suurin piirtein* r. 4).

(6.10) K0391 AY

- 01 A: tota mä jätin sinne nytte tossa sittemästoista päivä maaliskuuta
 02 ton (0.3) öö opintotukihakemuksen? (0.6) ni[n,
 03 N: [joo?
 04 A: -> miten (0.4) miten kauan niissä **suurin piirtein** kestää. (.) että kun
 05 -> niitä käsitellää
 06 N: -> tää tuli tähä (0.3) yleise asumistuen puolelle mut sen osaan sulle
 07 => **arvioida et suurin piirtein käsittää- (0.2) käsittääkseni noin**
 08 => **kuukausi.**
 09 (.)
 10 A: joo.

Asiakkaalle näyttäisi siis riittävän karkea arvio keskimääräisestä käsittelyajasta. Miten neuvojat sitten toimivat? Yleensä puhelu etenee niin, että asiakkaan esitettyä kysymyksensä neuvoja pyytää heti henkilötunnuksen ja alkaa etsiä hakemuksen käsittelytietoja koneelta. Useimmiten niistä käy ilmi, että käsittely on kesken. Useimmiten neuvoja antaa tämän jälkeen jonkinlaisen arvion aikataulusta (esim. 6.10 r. 6–8). Niissä tapauksissa, joissa neuvoja ei heti tarjoa lisätietoa, asiakas yleensä

⁴⁷ Aina asiakas ei kritisoi pitkittynyttä aikataulua, vaan hän saattaa perustella kyselyä pelkästään vaikealla taloudellisella tilanteella tai huolella siitä, ettei hakemus ole tullut perille Kelaan.

pyytää sitä. Näin tapahtuu seuraavassa katkelmassa.⁴⁸ Neuvoja on juuri löytänyt koneelta asiakkaan tiedot (r. 21–22).

(6.11a) K0267 AY

- 21N: joo? (.) eli täällä näkyy et on haettu asumistukea, katsotaanpa
 22 vähän tarkemmin,
 23 (23.0)
 24 N: => **käsittely on vielä kesken ei ole vielä annettu päätöstä?**
 25 -> (2.1)
 26 A: -> niin mitenkähän kauvan teillä nykyisi aina viipyy nytten nämä.
 27 -> (1.1)
 28 A: -> sielä taitaa vissii olla ruuhkaa vai.
 29 N: -> siellä on ruuhkaa että tosiaan, odotapa hetki tuossa on käsittelijä kolmas
 30 kolmatta viimeksi tätä katsonut ja kirjoittanut että, (.) jatkuuko
 31 sairausloma kahdeksas kolmatta jälkeen ja jatkuuko työsuhde, (0.3)
 32 katotaanpas sinulla on sairaspäiväraha asiaa käsiteltykin tuon jälkeen?
 33 (0.6)
 34 A: mm joo elikkä mulla nytte tuota loppuu sairausloma niinkun – –

Todettuaan käsittelyn olevan kesken (r. 24) neuvoja ilmeisesti jatkaa tietoihin perehtymistä (huom. tauko r. 25). Koska hän ei kuitenkaan huomaa kertoa asiakkaalle, mitä on tekemässä, asiakas tulkitsee, ettei neuvoja ole aikeissa jatkaa ja ottaa puheenvuoron (r. 26). Kysymyksellä hän osoittaa, ettei ole saanut riittävästi tietoa. Hän toistaa lähes samassa muodossa jo aiemmin puhelussa esittämänsä kysymyksen aikataulusta ja näin muistuttaa neuvojaa, miksi on soittanut (ks. esim. 6.8 r. 3; vrt. myös Sorjonen 2006: 212–216).⁴⁹ Onkin selvää, että käsittelyn keskeneräisyys ei ole asiakkaan kannalta riittävä tieto. Vaikka kysymys on muotoiltu asian käsittelyvaiheen tiedusteluksi, asiakkaat kappavat ensisijaisesti tietoa siitä, milloin he saavat rahaa.⁵⁰

Kun neuvoja ei heti vastaa, asiakas esittää arvelun viivästyksen syystä (r. 28). Vahvistettuaan arvauksen oikeaksi neuvoja lukee ääneen, mitä käsittelijä on kirjoittanut. Samalla hän huomaa, että käsittelijä on pyytänyt lisätietoja asiakkaan sairauslomien jatkumisesta ja työsuhteen pituudesta (r. 29–32). Selvitettyään asiakkaan kanssa näiden asioiden tilan hän kertoo laittavansa käsittelijälle tietoa tämän tilanteesta (esim. 6.11b r. 53–55). Tämän toimenpiteen voi olettaa edistävän asian käsittelyä. Neuvo-

48 Katkelma on samasta puhelusta kuin esimerkki 6.8. Tätä kyseistä kohtaa on käsitelty myös luvussa 4.5.1 (esim. 4.27).

49 Siitä, että puhuja palaa jo aiemmin esittämänsä kysymykseen, kertoo vuoron alussa oleva *niin*-sana.

50 Tämä tulee erityisen selvästi esiin eräästä toisesta puhelusta (K0212), jossa asiakas kysyy, milloin hän voisi saada sairauspäivärahaa, sillä hakemus on ollut vireillä jo yli kolme kuukautta. Neuvoja toteaa tietoja tutkittuaan, että päätös on tehty edellisenä päivänä. Hän ei kuitenkaan oma-aloitteisesti kerro päätöksen sisällöstä enempää, jolloin asiakas itse pyytää lisätietoja.

ja ei kuitenkaan palaa aikatauluasiaan koko puhelun aikana, vaikka asiakas on kysynyt nimenomaan sitä, miten kauan asumistukihakemuksen käsittely vielä kestää.

(6.11b) K0267 AY

((poistettu 18 riviä))

- 53 N: -> joo. (0.4) minä laitan nin tuota, (.) tuonne käsittelijälle tätä a- tätä eteenpäin
 54 -> tätä sinu asiaas ja laitan tietoa että (.) nyt on tuommonen tilanne elikkä tämä
 55 työsopimus päättyy yhdeksäs viidettä.
 56 (1.2)
 57 A: nii.
 58 (.)
 59 N: j[ust.
 60 A: [.hh joo täss_ on tosiaan ni mulla ei penniäkään tule asumistukee ja mie oon
 61 Kelan päivärahalta niin todellakin haluaisin sen nyt tietysti mahdollisimman
 62 nopeasti.
 63 N: -> minä laitan asiaa eteenpäin.
 64 (0.8)
 65 A: no joo hyvä.

Asiakas tuo esiin tukalan taloudellisen tilanteensa ja siihen liittyen toiveen saada rahaa pian (r. 60–62). Tällä hän viestittää, että päätöksen aikataulu on hänelle merkityksellinen. Neuvoja lupaa edistää asiaa (r. 63), mutta hänellä olisi mahdollisuus olla konkreettisempi. Hän voisi sanoa selvemmin, että puuttuvat tiedot ovat viivästyttäneet hakemuksen käsittelyä. Nyt kun kaikki on kunnossa, hän pyytää käsittelijää nopeuttamaan asian käsittelyä. Hän voisi myös kommentoida aikataulua, vaikkei pystyisikään kertomaan siihen täsmällisesti.

Silloin kun neuvojat puhuvat päätösten aikataulusta, he osoittavat monin tavoin, että kyseessä on arvio tai likimääräinen kuvaus (*arvioida, suurin piirtein* esim. 6.10 r. 7). Seuraava katkelma (6.12) on puhelusta, jossa asiakas on kysynyt lapsensa vammaisetuuden käsittelyn vaiheesta. Tiedot löydettyään neuvoja toteaa käsittelyn olevan kesken ja tarjoaa oma-aloitteisesti aikatauluarvion (r. 3–4). Hän esittää sen ilmoittamalla keskimääräisen käsittelyajan (*kuudesta kahdeksaan viikkoon* r. 4).

(6.12) K0050 KU

- 01 N: ja tosiaan tästä (.) Sariannan (0.3) vammaisetuudesta (1.0) tämä on?
 02 (0.3) edennyt hyvin tässä tämä käsittely ja (1.5) ja tuota (1.2)
 03 => kesken kuitenkin vielä on, (1.1) eli **näissähan keskimääräinen**
 04 => **käsittelyaika on tällä hetkellä kuudesta kaheksaan viikkoon;**
 05 (0.5)
 06 A: just. [ni se on vielä siellä,
 07 N: [(näitä vammais-)

- 08 (0.9)
 09 N: asiantun[tija lääkäri llä,
 10 A: [pääte-
 11 N: kyllä?
 12 (.)
 13 A: -> just. (.) mut se_ei ehi tulla niinku varmaan tän kuu aikana.
 14 N: => **no uskosin että ei (0.2) ei päätöstä varmaan saada tämän kuun aikana**
 15 => **vielä ko- (.) sinne kotiosotteeseen (.) lähtemään mutta,**
 16 (1.2)
 17 N: -> se [(tämä nämä) joulu (.) joulu joka vähän hidastuttaa sitten käsittelyä, (0.4)
 18 A: [just.
 19 N: mutta tuo[ta,
 20 A: [ni j [aivan.
 21 N: [arvelisin että ihan tuossa tammikuun alkupuolella voisi
 22 **olla teillä tämä päätös.**
 23 (0.4)
 24 A: just (.) joo. (0.4) no mut mä odotan.
 25 N: selvä?

Puhelun aikana ei käy ilmi, milloin asiakas on lähettänyt hakemuksensa. Hän kuitenkin tekee neuvojan antamien tietojen perusteella sen johtopäätöksen, ettei päätös ehdi tulla kuluvan kuun aikana (r. 13; puhelu on nauhoitettu 18.12.). Neuvoja myöntää tulkinnan oikeaksi, mutta ei esitä asiaa varmana tietona (esim. epävarmuutta osoittavat *uskosin*, *varmaan* r. 14). Tämän jälkeen hän vielä täsmentää aikataulua, mutta ilmaisee sanavalinnoillaan, että kyse on edelleen hänen omista arvioistaan (*arvelisin*, *voisi olla* r. 21). Aiemmin nähtiin (ks. esim. 6.9), että asiakkaat vetoavat Kelasta saamiinsa tietoihin. Tästä syystä neuvoja toimii taitavasti ollessaan varovainen aikataulun arvioimisessa. Varvoja lupauksia ei kannata antaa.

Neuvojan varovaisuus aikatauluja koskevien arvioiden esittämisessä voi kuitenkin johtaa siihen, että niistä tulee niin epämääräisiä, että ne enemmän hämmentävät kuin auttavat asiakasta (ks. myös luku 5.2.2). Tätä havainnollistaa seuraava katkelma. Asiakas on edellä kysynyt, milloin hän voi odottaa päätöstä eläkkeensaajan asumistuesta. Neuvoja toteaa alkuun, että hakemus on kyllä saapunut ja on käsittelyssä, mutta päätös ei ole vielä valmis (r. 1). Pienen empimisen jälkeen hän esittää aikatauluarvion: päätöksen tekeminen menee ensi vuoden puolelle (r. 7; puhelu on soitettu 18.12.).

(6.13) K0038 KU

- 01 N: => **hakemus on kyllä viireillä (.) ei oo (0.2) tehty vielä päätöstä asiaan että,**
 02 (0.6)
 03 A: joo;
 04 (0.5)

- 05 N: että tuota;
 06 (1.2)
 07 N: => **menee kyllä (0.4) ens vuoden (0.2) puolelle?**
 08 (0.9)
 09 A: -> ahaa;
 10 (0.6)
 11 A: -> mm, (0.5) mites kun neljäs päivä on vuokranmaksu ni kai se nyt (0.3)
 12 -> sit(h)ä ennen tulee?
 13 (0.7)
 14 N: no tota tässä on nyt sellanen tilanne et me tarvitaan m (.) vielä tieto näistä
 15 (0.6) asumistuen määräytymisperusteista ja normeista? (0.2) vielä (.)
 16 vahvistettua (0.2) ens vuoden puolelle?
 17 (0.5)
 18 N: [hh eli millä perusteilla määri-
 19 A: [aha, [mitä se niinku tarkoittaa.
 20 N: mm eli millä perusteilla (0.4) tai mitkä on ne perusteet millä määritellään
 21 tätä asumistukea (.) et niissä [hän tulee aina vuosittain pieniä muutoksia
 22 A: [joo.
 23 N: niin ne tiedot tänne (1.1) [tarvitaan, ennen ku voidaan tehdä päätöstä ens
 24 A: [joo.
 25 N: => vuodelle? (0.6) [niin tota kyl tää menee sinne tammikuun (0.4) alkuun
 26 A: [joo?
 27 (.)
 28 N: sitte ta[kautuvasti.
 29 A: -> [tammikuun alkuun [kuitenki.
 30 N: [niin.
 31 (0.3)
 32 N: et [takautuvastihan me (0.7) maksetaan (.) kaksi päivää päätöksen (0.8)
 33 A: [joo.
 34 N: teon jälkeen tilille?
 35 (0.5)
 36 A: just [joo;
 37 N: => [mut en sitte [tarkempaa; (0.2) ajankohtaa pysty sanomaan et
 38 A: [joo;
 39 N: => **millon?**
 40 (0.7)
 41 A: -> joo. (.) no pääasia et saa nyt vuokran kuitenkin tammikuun aikana(h)a
 42-> ma(h)ksettuu.

Asiakkaan reaktio kertoo, että hän on odottanut toisenlaista tietoa (ahaa r. 9 vrt. Kastari 2006); mitä ilmeisimmin hän on olettanut saavansa päätöksen ja rahat aiemmin. Jäljempänä selviää syy tähän toiveeseen: vuokranmaksupäivä on tammikuun alussa (r. 11–12). Kertoessaan näin omasta aikatau-

lustaan hän yrittää saada tarkennusta aikatauluun tiedustelemalla, ehtiikö päätös maksupäivään mennessä. Neuvoja ei vastaa suoraan, vaan alkaa perustella sitä, mistä päätösten valmistuminen on kiinni: tukien määräytymisperusteet seuraavalle vuodelle ovat vahvistamatta (r. 14–23).⁵¹ Tämän jälkeen hän tarkentaa aikataulua: päätöksenteko menee tammikuun alkuun (r. 25). Hän ilmaisee, ettei pysty arvioimaan aikataulua sen tarkemmin (r. 37, 39). Asiakas osoittaa tämän tiedon riittäväksi (r. 41–42). On ymmärrettävää, että neuvoja kuvaa aikataulua suhteessa lähestyvään vuodenvaihteeseen, mutta asiakkaan kannalta ilmaus *ensi vuoden puolelle* (r. 7) on liian epämääräinen. Tämän asiakas osoittaa hakemalla neuvojalta tarkempaa tietoa lisäkysymyksillään.

6.2.2 Viivästysten selittäminen

Monessa etuudessa käsittelyaikataulut ovat varsin pitkiä, ja asiakkaiden reaktiosta on havaittavissa, että he toivoisivat nopeampaa toimintaa. Tästä syystä neuvojat toisinaan selittävät viivästymisen syytä (ks. esim. 6.13 r. 14–23). Tyypillisin selitys on ruuhka. Se on asiakkaiden näkökulmastakin ymmärrettävä ja odotuksenmukainen selitys, mistä kertoo se, että he tarjoavat sitä selitykseksi itsekkin, kuten edellä kävi ilmi (esim. 6.11a r. 28). Ymmärrysongelmia eivät myöskään aiheuta päätösten viivästymisen perusteleminen juhlapyhillä (esim. joulun seutuun osuvat arkipyhät; ks. esim. 6.12 r. 17).

Joskus neuvojat tarjoavat hyvin toisentyypisiä selityksiä. He esimerkiksi vetoavat Kelan sisäisiin prosesseihin ja toimintatapoihin. Tätä havainnollistaa seuraava esimerkki (6.14). Se on puhelusta, jossa asiakas on kertonut odottaneensa tietoa sairaanhoitokorvauksista jo pari kuukautta. Katkelma alkaa kohdasta, jossa neuvoja on saanut asiakkaan tiedot esiin ja tarkistanut sen jälkeen, milloin tämä on jättänyt hakemuksensa. Pitkästä odotusajasta huolimatta päätös ei ole valmistunut (r. 1).

(6.14) K0128 SA

- 01 N: joo ku täältä tarkistin nin (0.3) ei vielä löydy päätöksiä. (0.2)
 02 => sairaahoitokorvauksista? (.) **ja näitä** (.) **sairaahoitokorvaushakemuksia**
 03 => **näitä ei tänne meidän** (0.3) **sähköseen asiakashallintajärjestelmään**
 04 **kuvata.** (.) niitä hakemuksia ni (.) nyt en valitettavasti pääse tästä mistään
 05 vaiheessa (.) tai mistän tarkistamaan että missä vaiheessa (.) näitten
 06 => hakemusten käsittely on on. [(0.4) (mutta) **keskimääräinen käsittelyviive,**
 07 A: [joo-o?
 08 N: -> (0.3) näissä sairaahoitokorvauksissa (0.2) on pari kuukautta.
 09 (.)
 10 A: -> ahah, aha, just joo joo.

51 Kuvaus määräytymisperusteista ei välttämättä aukea asiakkaalle. Muotoilusta ei selviä, mistä tai keneltä määräytymisperusteet tulevat ja kuka ne vahvistaa. Asiakkaan olisi mahdollista tulkita kuvaus jopa niin, että hän ei ole toimittanut Kelaan kaikkia tarpeellisia tietoja.

Sen sijaan, että neuvoja alkaisi arvioida aikataulua, hän ryhtyy kuvaamaan Kelan tietojärjestelmää (r. 2–3). Kuvaus taustoittaa selitystä sille, miksei hän pysty antamaan tarkempaa tietoa asiakkaan asian käsittelystä (r. 4–6). Kun neuvoja esittää asiakkaan kannalta tärkeän tiedon aikataulusta, sama Kelan näkökulma säilyy (r. 6, 8): *keskimääräinen käsittelyviive* on terminä vakiintumaton ja merkitykseltään hämärä; se ei ole käsittääksemme yleisesti edes Kelan sisäisessä käytössä. Asiakkaalle Kelan käytännöt eivät ole tarpeellista tietoa, eikä hänen reaktionsa (*ahah* r. 10) paljasta, onko hän ymmärtänyt, mitä neuvoja *keskimääräisellä käsittelyviiveellä* tarkoittaa. Neuvoja tarkoittanee sillä *keskimääräistä käsittelyaikaa*. Toisin kuin *käsittelyviive*, *käsittelyaika* on vakiintunut termi ja merkitykseltään läpinäkyvä. Aineistomme perusteella tämä termi ei aiheuta asiakkaille ymmärrysongelmia.

Myös seuraavassa esimerkissä (6.15) neuvoja kertoo Kelan sisäisistä käytänteistä. Asiakkaan varsinainen asia koskee asumistukea, mutta hän kysyy myös työmarkkinatukensa käsittelyaikataulusta. Hän pohjustaa kysymystään kertomalla kuulleensa, että toimistossa, jonne hän on hakemuksensa jättänyt, olisi ruuhkaa. Alkuun, ennen kyseistä katkelmaa, neuvoja on vältellyt vastaamasta siihen, milloin päätös valmistuu, mutta kun asiakas ei luovuta ja pyytää arviota, neuvoja ryhtyy vastaamaan.⁵² Toisin kuin yleensä vastaavissa tilanteissa, neuvoja ei etsi asiakkaan tietoja koneelta vaan kysyy ainoastaan, onko kyseessä uusi vai jatkohakemus. Saatuaan vastauksen hän lopulta esittää varovaisen arvion (r. 1, 2, 4).

(6.15) K0332 AY

- 01 N: -> voisin ee e- epäillä nyt siis öö kahdesta neljään viikkoo on se normaali
 02 -> käsittelyaika (0.6) ensimmäi[selle hakemukselle ja tuota ö vähintään
 03A: [juu?
 04 N: => se kaks viikkoo siinä varmaan menee nytten (0.2) on tosiaan ruuhkaa (.)
 05 => ruuh[kaa läpi Suomen vaikka noita pyritään toki (0.3) sitte
 06 A: [joo.
 07 N: => siirtämäänkin sitä ruuhkaa eri puolille Suomee käsiteltäväks mutta tuota
 08 A: nii;
 09 N: -> (0.3) ää,ainaki varmaa jos viikon olet odottanu niin (0.2) ainaki viikko sitte
 10 -> (0.3) uskosin et menee [viel.
 11 A: [joo.
 12 (0.5)
 13 A: ei ku kelasin vaa ku tossa yks frendi ni se oli jättäny jo (.) vissiin muutama
 14 viikko sitte ja (-) ei ole vielä tulla nii aattelin et (0.3) onkohan se
 15 [(edes) työn alla [--)
 16 N: => [joo. [joo (.) kyllähän (.) tällä hetkellä on kyllä (.)

⁵² Neuvojan toimintaan voi osaltaan vaikuttaa se, ettei hän varsinaisesti hoida työttömyysturva-asioita.

- 17 => **työttömyystuessa on (.) on ruuhkaa koska tuota (0.7) vähällä aikaa on**
 18 => **hyvin paljo (.) lomautettu ja jääny työttömäksi ihmisiä täs[sä niin tuota**
 19 A: [nii.
 20 N: => [se ruuhkau(-)
 21 A: -> [se on ymmärrettävää; (0.2) se on ymmärrettävää. (0.3) ee mut kiitti tästä
 22 -> nettiosotteest -

Neuvoja tarttuu asiakkaan edellä (ennen katkelmaa) esiin nostamaan ruuhkaan (r. 4–5) ja osoittaa sen päteväksi selitykseksi sille, että hakemusten käsittely kestää. Tämän jälkeen hän tuo esiin Kelan sisäisiä käytänteitä, joilla ruuhkaa puretaan (r. 5, 7)⁵³, ja alkaa kuvata, mistä yhteiskunnallisista syistä ruuhka on syntynyt (r. 17, 18). Kumpikaan taustatieto ei ole asiakkaan kannalta tarpeellista, ja etenkin Kelan toimintatapojen selostaminen todennäköisesti enemmän hämmentää kuin auttaa häntä. Ruuhkan hoitamiset tavat eivät ole asiakkaan näkökulmasta tärkeää tietoa. Tämän hän myös toiminnallaan osoittaa: hän ottaa puheenvuoron heti, kun siihen tarjoutuu luonteva tilaisuus ja suuntautuu selvästi puhelun lopetukseen kiittäessään saamastaan avusta (r. 21–22). Näin hän osoittaa saaneensa jo riittävästi tietoa. Pelkästä ruuhkasta mainitseminen olisikin riittänyt asiakkaalle sen selitykseksi, että päätöksiä joutuu odottamaan.

6.2.3 Neuvoja kieltäytyy arvioimasta aikataulua

Edeltävässä esimerkkipuhelussa neuvoja alkuun (ennen katkelmaa) kieltäytyi antamasta arviota mutta ryhtyi vastaamaan asiakkaan pyydettyä arviota uudestaan. Aineistossamme on myös sellaisia tapauksia, joissa neuvoja ei suostu tekemään aikatauluarviota asiakkaan pyynnöistä huolimatta. Näin tapahtuu seuraavassa katkelmassa.⁵⁴ Kyse on pitkästä puhelusta, jossa neuvoja on asiakkaan kanssa täydentänyt tämän sairauspäiväraahakemuksesta puuttuneet tiedot. Tämän jälkeen hän lukee ääneen, mitä on kirjoittanut käsittelijälle keskustelun perusteella. Katkelma alkaa kohdasta, jossa neuvoja on päässyt lukemisessaan päätökseen (ks. r. 1–2).

(6.16) K0083 KU

- 01 N: tässäpä tämä on lyhennettynä nin tämä lähtee tästä käsittelijälle (.)
 02 tiedoks eteenpäin.
 03 (0.2)
 04 A: -> joo; uskallatko heittää mitää villiä tai vähemmän villiä arviota a-

⁵³ Neuvojan kuvaus siitä, miten ruuhkaa siirretään eri puolille Suomea, tarkoittaa sitä, että hakemuksia lähetetään ruuhkaisista toimistoista hiljaisempiin ja näin tasataan käsittelijöiden työmääriä ja nopeutetaan hakemusten käsittelyä.

⁵⁴ Puhelu on soitettu kuntoutuksen numeroon, kuten tunnuksesta (KU) näkyy. Neuvojalla, joka on hyvin kokenut, ei keskustelun perusteella kuitenkaan näytä olevan mitään ongelmia asian hoitamisessa.

- 05 -> asian (0.2) etempäin me[nemisestä.
- 06 N: => [en todellakaa uskalla <mutta>; (0.6) eee
- 07 => (0.3) vois tähän sen kiirehtimisen laittaa, (0.3) ja, (0.3) tähän
- 08 => numeroohan voi soittaa uudellee ja kysästä et missä mennää et tokihan
- 09 => tätä voidaan perustelluista syistä kiirehtii ihan tätä käsittelyä. (.) et en
- 10 => uskalla kyllä mitään; (0.2) mitään (.) villiä ja (.) vähemmän villimpää
- 11 => arviota tässä nyt tehdä mutta?£ (.) otatte uudelleen yhteyttä ja katotaa et
- 12 => mihin (0.3) tää on edenny esimerkiks ens viiko alussa.
- 13 (0.4)
- 14 A: selvä homma.

Kun asian käsittely on saatu päätökseen ja neuvoja on lukemisellaan varmistanut yhteisymmärryksen, asiakas kysyy humoristiseen sävyyn neuvojalta arviota aikataulusta (r. 4–5). Neuvoja kieltäytyy, mutta hänen toiminnastaan ei synny epäystävällistä vaikutelmaa. Hän ensinnäkin käyttää hyväkseen asiakkaan humoristista ilmaisutapaa ja voi näin huumorin varjolla vastata suoraan. Hän ei myöskään jätä asiakasta pelkästään epätietoisuuden tilaan⁵⁵; merkinä tästä on hyvin painokkaasti ja korostetun hitaasti lausuttu *mutta* (r. 6). Neuvoja kertoo ensin, mitä hän itse aikoo tehdä asiakkaan hyväksi (r. 7), ja sitten, miten asiakas voi seurata asiansa etenemistä (r. 7–8, 11–12). Hän neuvoo hyvin konkreettisesti, miten ja milloin asiakas voi ottaa tarvittaessa uudestaan yhteyttä Kelaan. Erityisesti silloin, kun epätarkankin arvion esittäminen tuntuu neuvojestä vaikealta, tällainen käytänte on suositeltava.

6.2.4 Neuvoja tekee arvion tutkimatta asiakkaan tietoja

Asiakkaan kysyessä hakemuksensa käsittelyn aikataulusta neuvoja lähes aina etsii koneelta tämän tiedot. Tämä onkin suositeltavaa, koska hakemuksesta voi puuttua jotain tai voi ilmetä muuta, joka viivästyttää päätöstä. Joukossa on kuitenkin muutamia poikkeuksia, joissa neuvoja esittää arvion asiaan tutustumatta (esim. 6.15 edellä), ja tästä seuraa yleensä ongelmia, esimerkiksi puhelun pitkitymistä. Näin tapahtuu seuraavaksi esittelemässämme puhelussa. Se on tullut yleisen asumistuen numeroon mutta koskee työttömyysturvaa. Asiakkaan puhe on paikoin vaikeaselkoista: hän puhuu melko nopeasti ja epäselvästi artikuloiden savolaismurretta. Alussa hän kertoo jääneensä työttömäksi ja saaneensa ohjeeksi palauttaa hakemuksen 19.12. mennessä.⁵⁶ Hän haluaa tietää, ehtiikö hän saada rahaa ennen joulua, jos palauttaa hakemuksensa määräpäivään mennessä. (Rivit 1–8.)

⁵⁵ Myös muut piirteet, esimerkiksi äänessä kuuluva hymy (merkitty £:llä) ja se, että hän käyttää samaa leikillistä ilmaisutapaa kuin asiakas (*villiä tai vähemmän villimpää* r.10), synnyttävät neuvojestä positiivisen ja ystävällisen vaikutelman.

⁵⁶ Soittopäivä on 17.12.

(6.17a) K0023 AY

- 01 A: mul_ois semmosta asiaa et jos (-) tossa kun (--) jän työttömäks jän tässä
 02 joulukuun alussa ja tuota (toimittaa) et se omavastuu-aika oli se
 03 ensimmäinen viikko ja sitte kahdeksannesta päivästä (0.4) niinkun etteensä
 04 on niinku sitä että uu sitä niinku sitä t- (0.4) tavallaan niinku sitä
 05 korvvausaikaa ja mie (--) jättäny hakemuksen ni m miull_on tässä
 06 -> yheksästoesta päivä niinkun tämän viikon perjantaina pallautettava niin
 07 -> (0.4) mitenkä sitte vieläkö se kerkijää ennen joulua tulla siitä mittää (.)
 08 päätöstä vai menneekö miten pitkälle.
 09 (0.8)
- 10 N: => **no kyllä se p- (.) pitäis keritä että (.) oliko siinä se että se erä päättyy (.) se**
 11 -> ilmoitusaika niinkun kahdeksanteentoista vai?
 12 (0.4)
- 13 A: se oli että sii- postittakkaa ilmoitus tai siinä mulle anto tiskissä tuon kaveri
 14 ja sitte kävin tässä ni yheksästoista kahdeksanteentoista anto virkaelija siinä että se
 15 on ha- (.) ilmoitus niin ky (0.6) se on niin ku tavallaa ku yks viikkoki
 16 omavastuu ni kahelta viiva kymmenen päivääh se on se ensimmäinen
 17 -> tavallaa sen minkä maksaavat ni (0.3) mie vaa sitä että kerkijääkö ne
 18 -> päätöksiä tehä siitä vai menneekö se sitte joulun jälkkeen ni;
 19 (0.6)
- 20 N: -> jos jos sinulla on jo päätös tehty jossa on nää omavastuuajat jo otettu (0.2) ja
 21 -> mainittu ja pyydetty ensimmäinen kymmenen päivä erä (0.3)
 22 -> minä voisi oikeistaa, tarkistaa sen täältä jos kerrot henkilötunnuksen?

Neuvoja ei ala etsi asiakkaan tietoja koneelta vaan antaa ymmärtää, että päätöksen pitäisi ehtiä ennen joulua (huom. kuitenkin konditionaali *pitäisi keritä* vrt. *kerkiää* r. 10). Asiakas tarkentaa aiemmin saamiaan ohjeita ja toistaa kysymyksensä: ehtiikö hän saada päätöksen ennen joulua (r. 13–18). Toistamalla saman kysymyksen hän osoittaa olevansa epävarma, juuri saamastaan vastauksesta huolimatta. Tälläkin kertaa neuvoja vastaa myöntävästi, mutta nyt ehdollisesti: nopea aikataulu edellyttää sitä, että asiakkaalle on jo ennalta tehty päätös tuen maksamisesta ja karensista. Tässä vaiheessa neuvoja päätty tarkistamaan asiakkaan tiedot koneelta (r. 20–22).

Koneelta paljastuvat tiedot muuttavat keskustelun suunnan: koska asiakkaalla ei ole vielä päätöstä, hän ei ehdi saada rahoja ennen joulua (r. 33–34). Neuvoja joutuu siis muuttamaan arviotaan.

(6.17b) K0023 AY

((poistettu 10 riviä))

- 33 N: => **joo. (0.3) jos tuota, (1.0) varsinaista päätöstä kun täällä ei vielä ole**
 34 => **[niin se ei nyt millään kyllä ei ehdi sitte joulun- jouluksi et[tä,**
 35 A: [nii:? [(-) tähän
 36 kuitenkin ku hän anto ni tämänhän voi kuitenkin sillo yheksästoista (.) sillan

- 37 [pallauttaa kuitenkin.
 38 N: [kyllä. kyl[lä.
 39 A: [joo.
 40 N: -> että kun se joudutaan tekemään siinä se päätös [(0.3) et jos,
 41 A: [nii.
 42 N: -> olis ollut sellainen että sulla oli voimassa oleva päätös täällä
 43 -> [(0.3) niin se ensimmäine erä saatas kyllä nopeasti,
 44 A: [nii. nii.
 45 N: -> maksuun ja mahdolli[sesti ennen joulua mutta koska tässä,
 46 A: [nii.
 47 N: -> on nyt (.) sinulle vielä sitte kokonaan tuoki päätös tehtävä (0.3) niin
 48 => [**ei ennen joulua kyllä> nyt var[maan saa.**
 49 A: -> [nii. [no menneekö mitenkä mitenkä
 50 -> (meill_on)mitenkä pitkälle noi arviojolta. he heh
 51 N: => **no se voi mennä kyllä tuonne ensi vuoden puolelle että (0.9) että en osaa**
 52 => **nyt tarkemmin oikeastaan tuolla onki (0.4) työvoimatoimiston lausunto**
 53 **on kunnossa.**

Kuten edeltä jo oli havaittavissa, asiakas itse oli varautunut huonompaan vaihtoehtoon: hän tuo molemmissa kysymyksissään esiin toisena vaihtoehtona sen, että päätös venyy joulun yli (r. 7–8, 17–18). Hän suuntautuukin eteenpäin ja varmistaa, voiko hän joka tapauksessa palauttaa lomakkeensa 19.12. Neuvoja kuitenkin ryhtyy selittämään ensin esittämänsä virheellistä arviota (esim. 6.17b r. 40, 42–43, 45, 47–48). Tällaiseen selittelyyn johtaa mitä ilmeisimmin se, että hän liian varhaisessa vaiheessa antoi ymmärtää, että päätös ehtisi valmistua ennen joulua. Kun asiakas alkaa kysellä, miltä aikataulu näyttää uuden tiedon valossa (r. 49–50), neuvoja ottaa päinvastaisen, hyvin varovaisen linjan aikataulun arvioimisen suhteen: hän arvelee päätöksen siirtyvän seuraavan vuoden puolelle ja toteaa, ettei osaa vastata tämän tarkemmin (r. 51–53).

Keskustelu aikataulusta jatkuu vielä tämän katkelman jälkeen. Asiakas yrittää saada tarkennusta aikatauluun: häntä kiinnostaa, voisiko päätös tulla välipäivinä vai meneekö sen valmistuminen väistämättä vuodenvaihteen yli (r. 73–75).

(6.17c) K0023 AY

((poistettu 20 riviä))

- 73 A: että tämä nyt kuitenkin niin se mennee että voi sanoa että se_ei iha et
 74 -> kerkijääkö uudeks vuotta vai menneekö se jo ens vuoden puolelle ne
 75 -> kymmenen päivän maksu.
 76 N: -> se voi olla että (0.3) kun tässä on niitä (0.3) arkipäiviä niin vähän eli
 77 -> en[si viikolla on vaan kaks arkipäivää [millo,
 78 A: [niin niin kyllä joo. [niin kyllä.

- 79 N: nuita päätöksiä [voi tehdä nin (0.3) palauttele siinä silloin ku on,
 80 A: [joo.
 81 N: yhdeksästoista päivä se palautus niin heti siinä aamupäivästä niin tietysti
 82 (0.3) pyrimme tekemään niitä niin pian (0.2) kuin [mahdollista mutta tota,
 83 A: [juu juu kyllä kyl mie se
 84 ymmärrä et siel_on ruuh- ruuh[kas-
 85 N: => [nii et [ei pysty oikeen lupaamaa mi- (0.2)
 86 A: [ruuhkasta aikaa (että)
 87 N: => **semmosta,**
 88 (.)
 89 A: joo. (0.3) no mi- minä pallauttelen ja jäänpähä sitte kuulolle –

Neuvoja pitäytyy kuitenkin varovaisella linjalla ja nostaa esiin juhlapyhistä aiheutuvat poikkeukset, eikä vastaa aiempaa tarkemmin (r. 76–77, 85). Asiakas osoittaa ymmärtämystä mm. siten, että puhuu ruuhkasta kommentoidessaan neuvojan selityksiä (r. 83–84, 86). Hän myös tyytyy samaansa tietoon ja on valmis lopettamaan puhelun (r. 89).

Yhteenvedo ja suositukset

► Yksi tyypillisimpiä soiton syitä on tiedustella Kelaan lähetetyn hakemuksen tilanteesta. Kun asiakkaat kysyvät hakemuksensa käsittelyaikataulusta, he kaipaavat tietoa siitä, milloin he voivat saada rahaa. Näin ollen pelkkä tieto käsittelyn keskeneräisyydestä (*käsittely on kesken*) ei ole asiakkaan kannalta riittävä. Yleensä asiakas on kuitenkin varautunut siihen, ettei neuvoja voi antaa tarkkaa tietoa, joten karkea arvio (esim. *keskimääräinen käsittelyaika on neljästä kuuteen viikkoon; vielä menee vähintään kuukausi*) riittää. Jos arvio on hyvin ylimalkainen, se ei kerro asiakkaalle mitään (esim. *ensi vuoden puolella*).

► Jos neuvoja ei pysty antamaan arviota siitä, milloin päätös valmistuu, asiakasta ei kannata jättää vain odottamaan, vaan hänelle pitää kertoa, mistä ja milloin hän voi tiedustella uudestaan tilanteen edistymistä (esim. *Voit soittaa tänne puhelinpalveluun ensi viikolla uudestaan, jos mitään ei kuulu.*). Neuvoja voi myös kertoa, mitä itse tekee asian edistämiseksi (esim. *Laitan tähän kiirehtimispyynnön.*). Jos asiakas voi itse edistää asiaa, hänelle tulee antaa tästä selvät toimintaohjeet (esim. *Ota yhteyttä vakuutusyhtiöön ja pyydä heitä kiirehtimään asiaa.*).

► Mikäli asian käsittely on pitkittynyt, neuvoja voi selittää yleisellä tasolla viivästymisen syitä (esim. ruuhka, juhlapyhät), mutta liiallista selittämistä ja Kelan sisäisten prosessien kuvausta on syytä välttää.

► Jos hakemus on vireillä, neuvojan kannattaa heti katsoa asiakkaan tietoja koneelta. Tietojen katsominen voi paljastaa, mistä päätöksen mahdollinen viivästyminen johtuu (esim. jonkin liitteen puuttuminen). Jos neuvoja tekee aikatauluarvion asiaan perehtymättä, hän saattaa joutua perumaan alustavat lupauksensa ja puhelu pitkittyy.

6.3 Asiakkaan kotipaikan tuntemukseen liittyvät kysymykset

Edellä olemme tarkastelleet vastaamista sellaisiin kysymyksiin, joihin on yleensä vaikea antaa tarkkaa vastausta. Seuraavaksi katsomme yhtä erityistä kysymystyyppiä, joka liittyy puhelinpalvelun keskittämiseen ja siirtämiseen paikallisista toimistoista valtakunnallisiin yksikköihin. Tarkastelemme sellaisia asiakkaiden kysymyksiä, joihin vastaaminen edellyttäisi neuvojlta asiakkaan kotiseudun, esimerkkitapauksissamme Helsingin paikallistuntemusta.

Aineistostamme käy monin tavoin ilmi, että osa asiakkaista uskoo soittaneensa omaan toimistoonsa tai ainakin olettaa puhelun ohjautuneen lähiseudulle. Niinpä he myös olettavat, että neuvoja tuntee heidän kotikaupunkinsa. Tämä ilmenee siten, että muutamat helsinkiläisasiakkaat kysyvät lähimmän toimiston sijaintia tai sen aukioloaikoja.⁵⁷ Tällaiset kysymykset aiheuttavat pohjoiskarjalaisissa neuvoissa selvästi hämmennystä.

Esimerkki 6.18 on puhelusta, jossa asiakas on edellä kertonut saaneensa lääkäriltä ohjeet viedä sairaanhoitokorvaushakemukset Kelan toimistoon. Katkelman alussa hän mainitsee oman osoitteensa⁵⁸ ja kysyy, mikä olisi häntä lähimpänä sijaitseva toimisto (r. 1–2). Asiakkaan tapa ilmoittaa asuinpaikkansa – pelkän katuosoitteen mainitseminen – osoittaa, että hän olettaa neuvojan tuntevan Helsingin. Edeltävästä keskustelusta ei ole suoraan käynyt ilmi edes se, että asiakas soittaa Helsingistä.

(6.18) K0198 SA

- 01 A: -> missä tässä; (.) ku me asume Unioninkatu kahekskytkolmessa; (.) ni (.)
 02 -> missä tässä, meitä lähinä palveleva (0.5) Kelan toimisto nyt on.
 03 N: => <mm:: tuota>, (.) **no nyt mulla ei valitettavasti ole hjrveän hyvä tämä**
 04 => **paikallistuntemus?** (0.4) mutta tota nythän tuola Helsingin vat-
 05 vakuutuspiirissä nin, (0.5) on näitä toimistoja suljettu marraskuu
 06 alusta? [(0.3) mutta [kyllä? l- l-
 07 A: [just. [(- - - -)
 08 N: anteeks?

⁵⁷ Kaikkiaan tällaisia puheluja on aineistossamme seitsemän.

⁵⁸ Kuten muutkin esimerkkimme tunnistetiedot, tässä jaksossa esiintyvät asiakkaiden osoitteet ja Kelan toimistojen sijaintipaikat on muutettu litteraatioon.

- 09 (0.9)
 10 A: että lehdestä näin; (.) [(minäki jotai)
 11 N: [joo;
 12 N: -> mutta siellä on vielä Käpylän toimisto Koskelantiellä; (1.5) Malmin toimisto
 13 -> Soidintiellä; (1.2) ja sitten on Kampin toimisto Salomonkadulla; (0.9)
 14 -> Hakaniemen toimisto Hämeentiellä.
 15 (0.2)
 16 A: ai onko Hakaniemen toimisto viellä.
 17 N: [kyllä.
 18 (0.5)
 19 A: joo. (.) minä oon sinne kerran yrittäny jo aikaisemmin (.) yhteyttä mutta (.) e
 20 sieltä ei kyllä vastattu.
 21 N: -> joo; (.) no ne puhelut ohjautuu tähän (.) tähän valtakunnalliseen
 22 puhelunpalveluun kyllä;
 23 (1.3)
 24 A: [mikähän se osoite siinä.
 25 N: [(-)
 26 A: Hämeentiel[ä,
 27 N: [Hämeentie viisitoista.

Neuvojan vastauksessa asiakkaan kysymykseen (r. 3-) on selviä merkkejä hämmennyksestä: hän aloittaa vuoronsa hitaasti ja lausuu *mm*-partikkelin venyttäen (r. 3 <*mm:: tuota*>). Tämän jälkeen hän selittää, miksi vastaaminen on vaikeaa: hän ei tunne Helsinkiä kovin hyvin (r. 3-4), ja kaiken lisäksi toimistoverkostossa on viime kuukausina⁵⁹ tapahtunut muutoksia (r. 4-6). Lopulta neuvoja alkaa luetella toiminnassa olevia toimistoja ja tarjoaa näin asiakkaalle mahdollisuuden valita niistä itselleen sopivimman (r. 12-14).

Neuvojan strategia toimii sikäli, että asiakas tarttuu Hakaniemen toimistoon (r. 16). Asiakkaan puheenvuorojen muotoilusta voi päätellä, että hän on olettanut toimiston lopettaneen, koska sieltä ei ole vastattu puhelimeen (r. 19-20; huom. myös *viellä* r. 16). Tässä yhteydessä neuvoja tuo esiin, että Kelaan soitetut puhelut ohjautuvat nykyisin valtakunnalliseen puhelinpalveluun (r. 21-22). Tällä selityksellä hän ensisijaisesti perustelee sitä, miksi asiakas ei ole saanut vastausta soittaessaan toimistoon. Samalla selitys kuitenkin valaisee myös sitä, mistä neuvojan paikallistuntemuksen puute johtuu. Ei ole kuitenkaan selvää, että asiakas ymmärtää näiden asioiden yhteyden – varsinkaan, kun neuvoja ei tuo esiin sitä, että tämä valtakunnallinen palveluyksikkö ei ole Helsingin seudulla vaan Pohjois-Karjalassa.

⁵⁹ Puhelu 17.2.

Myös seuraavassa katkelmassa (esim. 6.19) neuvoja jättää kertomatta sen, ettei ole itse Helsingissä. Toisin kuin edellä, esiin ei tule edes se, että puhelu on tullut valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Katkelmaa ennen neuvoja ja asiakas ovat selvittäneet asiakkaan pojan asumistukiasioita. Katkelma alkaa kohdasta, jossa he ovat saaneet sovituksi seuraavista toimenpiteistä ja asiakas alkaa varmistaa, missä on häntä lähin Kelan toimisto (r. 1–2). Hän itse ehdottaa Hakaniemen toimistoa, mutta esittämällä tiedon epävarmana (*ilmeisesti* r. 1) hän hakee tiedolleen neuvojalta vahvistusta.

(6.19) K0009 AY

- 01 A: -> mutta tehdään näin meitä lähinnä on ku mä asun Länsi-Pakilassa nii
 02 -> ilmeisesti Hakaniemen Kela.
 03 -> (1.5)
 04 A: tää [pää (.) paikka.
 05 N: => [mm:...;;
 06 -> (1.5)
 07 N: => **n:ii[:n nyt en ihan (.) tarkasti (.) osaa sanoa siitä,**
 08 A: [meit lähinnä oleva.
 09 N: => **että en ole itse ihan siellä paikan päällä niin ihan tarkkaan näitä** mutta
 10 -> mikä on (0.3) missä itse (.) itse on yleisemmin asioinut tai mikä on (0.3)
 11 A: helpoiten;no meill_oli Jakomäki mut se lakkautettiin ikävä kyllä.
 12 N: -> joo. (0.4) joo.
 13 -> (1.0)
 14 A: et näit on nyt menny paljon kiinni Meilahti meni kiinni ja Jakomäki.
 15 N: -> joo.
 16 A: nii meit lähinnä tavallaan on kuusseiskalla (.) mennä siihen Hakanie[meen.
 17 N: -> [joo.
 18 (0.4)
 19 A: minne mihin aikaan (.) on normaalisti Kela auki.
 20 N: kello yhdeksästä kuuteentoista ovat (0.3) avoinna.

Neuvojan epävarmuus käy ilmi sekä epäsuorasti että suoraan. Sen sijaan, että hän vastaisi asiakkaan tarkistuskysymykseen (r. 1–2, 4), hän on hiljaa (pitkät tauot r. 3, 6). Hänen vastausvuoronsa alussa on viivyttelystä kertovaa äänteiden venytystä (r. 7n:ii:n). Tämän jälkeen neuvoja toteaa suoraan, ettei osaa vastata tarkasti (r. 7). Selitykseksi hän antaa sen, ettei ole itse paikan päällä (r. 9). Sen jälkeen hän toteaa yleisluonteisesti, että asiakas voi itse valita, mihin toimiston haluaa mennä (r. 9–10). Hän ei osoita tietoa erityisesti kyseiselle asiakkaalle (esim. *sinä*-muodolla), vaan käyttää muotoilua, joka soveltuu kehen tahansa, joka haluaa asioida toimistossa (r. 10 *missä itse – on yleisemmin asioinut tai mikä on helpoiten*). Tieto ei auta asiakasta, jonka lähitoimisto on juuri lakkautettu. Jatkamalla luetteloa lakkautetuista toimistoista asiakas ottaa neuvojalta kuuluvan roolin ja osoittaa olevansa

paremmin perillä Helsingin toimistojen tilanteesta kuin neuvoja (r. 14, 16). Neuvoja jääkin tässä tilanteessa pelkäksi kuuntelijaksi ja myötäilijäksi (r. 12, 15, 17).

On mahdollista, että neuvoja ei tunnista edes sitä, missä kaupungissa asiakas asuu, mikä vaikeuttaa asiakkaan neuvomista entisestään. Koska tällaiset tilanteet ovat neuvojen hankalia eikä heillä voi olettaa olevan sen enempää Helsingin kuin muidenkaan Suomen kaupunkien paikallistuntemusta, niitä varten olisi hyvä olla selvä toimintamalli. Molemmissa esimerkkitapauksissa neuvojan olisi kannattanut suoraan kertoa heti asiakkaan kysymyksen jälkeen, että puhelu on tullut valtakunnalliseen puhelinpalveluun ja hän on itse Pohjois-Karjalassa. Ilman tätä tietoa neuvojen tietämättömyys voi aiheuttaa asiakkaassa hämmennystä ja antaa syyttä neuvoista asiantuntemattoman vaikutelman. Aiemmatkin puhelinneuvontaa koskevat tutkimukset osoittavat, että tietämättömyyden peittely johtaa vain ongelmiin ja keskustelujen pitkittymiseen (ks. Olin-Paarlahti ja Saarelainen-Haila 2001).

Aineistomme neuvojat ylipäättään kertovat harvoin suoraan, missä vastaavat puheluihin – jopa silloin, kun asiakas sitä suoraan kysyy. Yksi selitys tälle ilmeni tekemistämme taustahaastatteluista: eräs neuvosta kertoi kokeneensa, että varsinkin pääkaupunkiseudulla asuvat asiakkaat suhtautuvat epäillen siihen, että heidän asioitaan osattaisiin hoitaa ammattitaitoisesti maakunnissa. Tämä voi osaltaan johtaa neuvoja myös peittelemään pohjoiskarjalaista murretaustaansa. Joistakin aineistomme puheluista, joissa asiakas tiedustelee, mihin puhelu on tullut, neuvojan vastaus (Pohjois-Karjala/Joensuu) otetaan kuitenkin hyvin positiivisesti vastaan. Tällaiset reaktiot osoittavat, ettei paikallisuutta kannata liiaksi piilotella.

Yhteenveto ja suositukset

► Osa asiakkaista olettaa soittavansa oman asuinpaikkansa toimistoon, jolloin he olettavat, että neuvoja tuntee heidän kotiseutunsa. Tällaisia tilanteita tulee eteen, kun asiakas kysyy esimerkiksi, missä lähin Kelan toimisto sijaitsee. Jos asiakkaan kysymykseen vastaaminen edellyttää hänen kotipaikkansa tuntemusta, neuvojan kannattaa suoraan kertoa, että puhelu on valtakunnallisessa puhelinpalvelussa ja ettei tunne itse kyseistä paikkaa. Hän voi silti tarjota apua esimerkiksi lähimmän toimiston etsimisessä.

6.4 Mutkikkaat ja harvinaiset asiat

Lopuksi tarkastelemme lyhyesti tapauksia, joissa asiakkaan asia on tavalla tai toisella niin vaikea ja mutkikas, ettei neuvoja pysty antamaan varmaa vastausta puhelun aikana, vaikka asia koskeekin hänen hoitamaansa etuutta. Tätä varten Kelan puhelinpalveluun on kehitetty ns. taustatuki, johon neuvojat voivat ohjata pulmalliset tapaukset (ks. Yhteyskeskuksen asiakaspalvelun ohje s. 10–18). Joissakin aineistomme puheluissa tätä tukipalvelua hyödynnetäänkin. Taustatukeen ei turvauduta koskaan puhelun alussa, vaan ennen asian siirtämistä sinne neuvoja yrittää ratkaista asiaa, usein pitkäänkin. Valotamme parilla esimerkillä tällaisia asiointeja.

Neuvojien kannalta vaikeina tapauksina näyttäytyvät tavalla tai toisella poikkeavat tilanteet. Asiakkaan kysymys voi olla hyvin spesifi ja kysytty asia tulla esiin niin harvoin, ettei neuvoja muista siihen liittyviä yksityiskohtia eikä välttämättä onnistu etsimään tietoja koneeltakaan puhelun aikana. Useimmiten kyse on kuitenkin tapauksista, joissa asiakkaan etuushakemus on ollut pitkään vireillä ja hänen tilanteessaan on jotain epätyypillistä; hänellä voi olla esimerkiksi vireillä useampia toisiinsa vaikuttavia etuuksia.

Mutkikkuus voi seurata myös siitä, että hakemukseen on tullut kielteinen päätös, eikä asiakas pidä sitä perusteltuna. Seuraava esimerkki (6.20) kuvaa tällaista tapausta. Asiakas ilmaisee jo puhelun alussa olevansa ärtynyt siitä, ettei hän ole vielä saanut päätöstä, vaikka hänen asiansa on ollut vireillä jo lähes neljä kuukautta. Käy ilmi, että päätös on juuri valmistunut, mutta se on kielteinen. Neuvoja lukee asiakkaalle ääneen perustelut, joissa todetaan, ettei asiakas ole toimittanut kaikkia pyydettyjä papereita. Asiakas on tästä jyrkästi eri mieltä: hänelle on nimenomaan Kelasta vakuutettu, että kaikki tarvittavat paperit ovat saapuneet. Neuvoja yrittää selvittää päätöksen ja asiakastietojen perusteella tarkemmin, mistä on kyse. Tehtävä on haastava, sillä asiakas päivittelee samanaikaisesti sitä, minne paperit ovat hävinneet, ja kertoo, milloin on toimittanut mitään. Kun neuvoja on lukenut uudelleen hylkäysperusteita (r. 1–3), asiakas antaa ymmärtää, että Kelassa käsiteltäisiin vanhaa asiaa eikä sitä, jota hänen hakemuksensa koskee (r. 9–11, 14).

(6.20) K0212 SA.

- 01 N: ää hetkinen määpäs vielä katson tuo (1.6) mmmm määräajassa (saanut)
 02 teiltä pyydettyä selvitystä muunlain mukaisesta korvauksesta
 03 hakemuksenne on <hylätty>? (0.4) ja tää nyt oli sitten tuota haettu
 04 neljästoista kaheksatta nollakaheksan (0.5) ja
 05 [kolmaskymmenesensimmäi[nen
 06 A: [soon, [yhdeksäs päivä (1.3)
 07 marraskuuta.
 08 N: nii-[i?

- 09 A: [ni se paperi täytetty ku se on (0.5) se ymp (0.9) minua ihmetyttää
 10 miks silleen pähkäillään sitä (.) elokuun juttua ku (0.4) se tapaturma oli ja
 11 minä olin töissäkin [sen jälkehen,
 12 N: [*mm*
 13 (1.2)
 14 A: [ni miks ne sitä jauhaa siellä nyt sitä [yv
 15 N: => [mjoo [joo (0.4) no [nyt minä en saa
 16 A: [(sama)
 17 N: => tässä ihan (0.5) tässä iha selvitettyä tätä sinu asiaa että? (0.7) että tuota
 18 -> saisinko minä sinun puhelinnumeron ni voidaan selvittää ja olla sitte
 19 -> yhteydessä sinuun päin.
 20 (0.5)
 21 N: [(tässä tark-)
 22 A: [no se näkyykin tästä mistä puhelimesta minä soitan.

Tässä vaiheessa, kun keskustelua on käyty useita minuutteja, neuvoja toteaa, ettei saa selvitettyä asiaa puhelun aikana (r. 15, 17); hän tarjoutuu soittamaan asiakkaalle uudestaan (r. 18–19). Asiakas myöntyy ehdotukseen (r. 22), mutta puhelu ei pääty tähän, vaan hän alkaa uudelleen kummastella, miten päätös on viipynyt niin kauan eikä lääkärintodistuksilla ole ollut vaikutusta. Tässä vaiheessa neuvojan olisi kannattanut pitäytyä alkuperäisessä suunnitelmassa eli päättää keskustelu ja vakuuttaa asiakkaalle, että asia selviää paremmin, kun hän ensin rauhassa paneutuu siihen. Sen sijaan hän yrittää edelleen samanaikaisesti tutustua asiakirjoihin ja keskustella kiihtyneen asiakkaan kanssa. Lopputulos jatkokeskustelun jälkeenkin on se, että neuvoja ei saa kokonaiskuvaa asiasta. Niinpä hän ehdottaa soittopyyntöä.

Edellisessä esimerkissä asian selvittämistä vaikeutti myös se, että asiakkaan mielestä Kela oli toiminut ristiriitaisesti: hänelle on aiemmin vakuutettu, että kaikki tarpeelliset paperit on toimitettu, mutta päätöksen mukaan jotain puuttuu. Myös seuraavan esimerkin (6.21) puhelussa asiakkaan yhtenä ongelmana on se, että hän on saanut mielestään Kelasta ristiriitaista tietoa. Hän ei ole varsinaisesti ärtynyt vaan epävarma ja hätäinen. Puhelun alusta (ei näy esimerkissä) käy ilmi, että asiakas on soittanut puhelinpalveluun jo hetkeä aiemmin ja kyseinen neuvoja on kolmas, jolta hän asiaansa kysyy. Hän sanoo saaneensa eri ihmisiltä ”erilaista viestiä”, millä hän tarkoittanee keskenään ristiriitaisia vastauksia. Hän tosin myöntää, että on itse saattanut ymmärtää asian väärin.

Asiakkaan tilanne on monimutkainen: Hän on ollut aiemmin sairauspäivärahalla mutta sitten lähes vuoden töissä, ennen kuin on juuri joutunut uudelle sairauslomalle. Hän on tietoinen, että uuden sairauspäivärahan saaminen edellyttää sitä, että hän on välissä 12 kuukautta työkykyinen. Neuvoja päätyy siihen, että mikäli asiakas ei hae päivärahaa vielä vaan vasta sitten, kun määräaika kuluu um-

peen, tämä on oikeutettu uuteen kauteen. Ehdittyään antaa vastauksensa neuvoja kuitenkin huomaa asiakkaan tiedostoissa B-lausunnon, joka liittyy siihen, että tämä on kuukautta aiemmin laittanut viireille osa-aikaeläkehakemuksen. Neuvoja joutuukin muuttamaan kantaansa, sillä hän arvelee, että eläkehakemuksella ja lausunnolla voi olla vaikutusta sairauspäivärahan saamiseen: ne todistavat, että asiakkaan työkyky on heikentynyt eli hän ei olekaan ollut täysin työkykyinen vaadittua vuotta. Asiakas ottaa tämän vastaan uutena tietona. Seuraavaksi hän alkaa kysellä, mistä hänen nyt saa toimeentulonsa: onko hänen haettava toimeentulotukea vai ilmoittauduttava työnhakijaksi, kuten joku hänelle on aiemmin sanonut. Näin hän voisi saada työttömyyspäivärahaa siihen asti, kunnes eläkepäätös valmistuu. Neuvoja vahvistaa asiakkaan tulkinnan oikeaksi (*kyllä; pitää paikkansa*). Tästä huolimatta asiakas ilmaisee, ettei hän uskalla luottaa siihen (r. 1–3). Hän pyytää varmistusta (*pitääkö varmasti paikkansa* r. 1) ja ilmaisee olevansa hämmentynyt saamistaan erilaisista vastauksista. Hän ei syytä neuvoja tai Kelaa instituutiona, vaan syyllistää itseään siitä, ettei ymmärrä asioita (r. 2–3). Asiakkaan hätäntyneisyys ilmenee mm. äänen itkuisuudesta.

(6.21) K0192 SA

- 01 A: -> sekö on se (.) pitääkö t(h)oi nyt varmasti paikkansa mä en enää
 02 -> tiiä mihin mä luotan kun mä en tai en mä ymmärrnkö mä väärin
 03 -> noi asiat [mutta; ((itkuisella äänellä))
 04 N: [(niin tota) ei ei
 05 A: äh[hhh
 06 N: -> [ei suinkaa oos siitä kyse vaan tää on ö öh ööh hyvin semmonen
 07 -> monimutkanen tilanne teillä tässä näitten sen suhteen nytte;
 08 (0.6)
 09 A: -> no voinko mä saaha varmasti sitä työttömyyspäivärahaa? ((itkuisesti))
 10 N: no siinä (.) tietysti se että mm (0.3) se (.) se edellyttäs sen justiin että (0.3)
 11 m sinne työvoimatoimistoon sitte työnhakijaksi (0.3) ilmottautuu hmmm
 12 => mut **mä voin vielä tarkist**[aa,
 13 A: -> [NO MITEN SAIRASLOMALAINEN me-
 14 -> ilmottautuu työnhakija[ksi.
 15 N: => [**joo; jos odotatte pienen hetken niin m[inä (-) (.)**
 16 A: [joo
 17 N: **pieni hetki;**
 18 (0.4)
 19 A: kiitos
 20 (1 min 41sek)
 21 N: haloo?
 22 (.)
 23 A: joo.
 24 N: => **joo; (.) en valittavasti nyt tavottanu tätä (0.3) tätä henkilöö keneltä**
 25 => **olisin tätä vielä (0.3) viimeseks ny tarkistanu mut jos haluatte niin mä**

- 26 => **voin laittaa täst soittopyynnön, (0.4) että (.) selvitetään et saatte nyt sitte**
 27 => **ihän (0.7) ihän sillä lailla että (0.2) nää on tietysti hirveen hankalia**
 28 => **näissä (0.3) sillä lailla (2.1) ihän sataprosenttisesti sanoa sit et miten se**
 29 **(.) katsotaan (.) ja tulkitaan** niin kun just tuo (0.3) tuokin nyt sitte ku se
 30 (0.8) on tuo osatyökyvyttömyys (0.6) eläkettä varte oleva bee lausunto että?
 31 (2.0)
 32 A: nii;
 33 N: -> mut minä laitan (0.3) näihin liittyen (0.5) semmosen soittopyynnön jos teille
 34 -> sopii?
 35 (0.8)
 36 A: joo?
 37 N: -> että kahden (0.4) seuraavan työpäivän kuluessa meiltä soitetaan (0.4)
 38 -> semmonen (.) asiantuntijahenkilö soittaa näistä asioista.
 39 (1.5)
 40 A: okei joo (0.3) kiitos,

Neuvoja yrittää rauhoitella asiakasta korostamalla, että ongelma on asian monimutkaisuudessa eikä asiakkaan käsityskyvyssä (r. 6–7). Tämän jälkeen asiakas jälleen varmistaa, voiko hän todella saada työttömyyspäivärahaa (r. 9). Neuvoja vastaa tällä kertaa varovaisemmin (esim. r. 10 *se edellytäs vrt. edellyttää*) ja alkaa lopulta epäroidä (r. 11 *hmmm*); hän tarjoutuu tarkistamaan asian (r. 12). Vastatässä vaiheessa asiakas tuo esiin, miksi hän epäilee tätä tietoa: hän pitää kummallisena, miten sairauslomalla oleva voisi ilmoittautua työnhakijaksi (r. 13–14). Hätäännys ja kiihtymys saavat asiakkaan äänenvoimakkuuden nousemaan (merkkinä isot kirjaimet). Tässä vaiheessa neuvoja arvioi tilanteen niin hankalaksi, että päättää soittaa välipuhelun, ilmeisesti taustatukeen (pitkä tauko r. 20). Yritys ei kuitenkaan onnistu (r. 24–25), ja hän ehdottaa, että asiakkaalle soitetaan myöhemmin (r. 25–27). Hän selittää, miksi asiakkaan tapauksessa on vaikea antaa varmaa vastausta (r. 27–30), ja korostaa, että seuraavaksi tämä pääsee keskustelemaan asiantuntijan kanssa (r. 37–38). Tähän tietoon asiakas on tyytyväinen (r. 40).

Katkelma osoittaa, miten mutkikkaita etuusasiat voivat olla, kun useampi asia kietoutuu toisiinsa, ja miten vaativaa neuvojan on opastaa asiakasta tällaisissa tilanteissa. Esimerkin neuvojan ratkaisua voi pitää viisaana. Asiakkaan kannalta on ratkaisevan tärkeää saada selkeät toimintaohjeet, ja kun puhelun kuluessa on vaikeaa selvittää monia toisiinsa kietoutuvia asioita, on parempi jättää tapaus rauhassa selvitettäväksi. Neuvojan antama selitys, asian monimutkaisuus, on asiakkaan näkökulmastakin ymmärrettävä.

Yhteenveto ja suositukset

► Jos asiakkaan asia osoittautuu hyvin mutkikkaaksi – hänellä on esimerkiksi vireillä useita toisiinsa vaikuttavia etuuksia – neuvojan kannattaa ehdottaa soittopyyntöä ja paneutua asiaan rauhassa.

7 Asiakas ilmaisee epätietoisuutta tai ymmärrysongelmaa

Tässä luvussa tarkastelemme kokoavasti tilanteita, joissa asiakas ilmaisee, ettei ole saanut käsiteltävänä olevasta asiasta jotakin kaipaamaansa tietoa tai että hänellä on hankaluuksia ymmärtää, mitä asiakasneuvoja sanoi. Kiinnitämme huomiota siihen, mikä asiakasneuvojan toimintatavassa saa asiakkaan epätietoiseksi. Luvussa 6 tarkasteltavien tilanteiden tavoin myös nämä tilanteet voivat esiintyä missä tahansa puhelun vaiheessa.

Aluksi analyysin kohteena ovat tilanteet, joissa asiakas ilmaisee kysymyksellä tiedonpuutetta tai epätietoisuutta, kun ollaan käsittelemässä asiaa tai lopettelemassa asian käsittelyä (7.1). Tämän jälkeen siirrymme käsittelemään asiakkaiden esittämiä ymmärtämättömyyden ilmauksia siltä kannalta, mihin ymmärrysongelma kohdistuu (7.2). Luvun lopuksi (7.3) esillä on tilanteita, joissa asiakas saa mahdollisesti liikaa tai liian tarkkaa informaatiota, ja tämä synnyttää epätietoisuutta.

7.1 Asiakas ilmaisee epätietoisuutta kysymyksellä

Jätetyn hakemuksen käsittelyaikataulu ja etuusrahojen saamisen ajankohta ovat tavallisimpia syitä soittaa palvelunumeroon (28 % aineiston soitoista; ks. taulukkoa 3 luvussa 1.3.2). Jos etuuspäätöstä ei ole vielä tehty, asiakkaan näkökulmasta on odotuksenmukaista, että hän saa ainakin summittaista tietoa aikataulusta. Tämä odotus näkyy siinä, että asiakas kysyy aikataulusta, ellei neuvoja ole häntä siitä vielä informoinut (ks. lukua 6.2). Nämä ovatkin tavallisia tilanteita, joissa asiakas ilmaisee kysymyksellä, ettei ole saanut käsiteltävästä asiasta kaikkea kaipaamaansa tietoa.

Seuraavan katkelman asiakas on soittanut kysyäksään lääkkeiden täyskorvattavuutta koskevan hakemuksensa käsittelyvaiheesta (r. 1–3).

(7.1) K0193 SA

01 A: .mhh mul on semmonen asia kun mulla ol lääkäri (0.3) kirjottanu

02 lausunnon jossa hän esittää mulle lääkkeiden täyskorvattavuutta? .hhh

- 03 ni [k_atokko et mikä tilanne siellä o,
 04 N: [joo-o?
 05 A: .mff kuustoista nollaseittemän;
 ((poistettu 14 riviä henkilötietojen kertomista))
 20 N: no tää on tullu vireille meille (0.2) tämä hakemus elikkä
 21 tämä bealausunto on saapunu kuudes helmikuuta?
 22 (0.8)
 23 A: niim mä tiedän kun mä sen itte sinne toimitin .h[hh
 24 N: [↑nii te ootte ite
 25 jättäny kyllä .mhh öö (0.2) elikkä: tää on:: vielä käsittelyssä?
 26 (0.7)
 27 A: => **kuinkahan kauan se mahtaa kestää.**
 28 N: no keskimäärin näissä me↑nee↓ se noin neljä viikkoa,
 29 (0.5)
 30 N: mut et kyllä tää nyt on jo (.) jo menny etempäin että,
 31 (0.7)
 32 A: no kato ku mulla on sellane mulle kävi niin että mä olin (0.5)
 33 olin siellä lääkärissäh – –

Katkelmassa neuvoja aloittaa kertomalla hakemuksen olevan vireillä ja mainitsemalla sen vireilletulopäivän (puhelinsoitto on kymmenen päivää myöhemmin; ks. r. 20–21). Vireilletuloa hän myös selittää toteamalla, että lääkärinlausunto oli saapunut tuolloin. Neuvoja siis lähtee liikkeelle hakuprosessin alusta ja todennäköisesti raportoi asiakkaalle, mitä tietojärjestelmään oli kirjattu. Tarjottu tieto ei kuitenkaan ole sitä, mitä asiakas haki: tämä osoittaa jo tienneensä asian (r. 23). Asiakas ei kuitenkaan maininnut soiton syytä kertoessaan, että oli itse toimittanut lääkärinlausunnon Kelaan, ja neuvojan antama vastaus (lausunnon saapumisajankohdan kertominen) ottaakin huomioon asiakkaan antaman tiedon.

Tämän jälkeen neuvoja kertoo hakemuksen olevan vielä käsittelyssä (r. 25). Tieto on asiakkaan kannalta relevanttia, sillä siitä voi päätellä, ettei päätöstä ole vielä tehty. Neuvoja päättää informoinnin tähän. Keskusteluun syntyy tauko, jonka asiakas rikkoo kysymällä käsittelyn kestoa (r. 27). Hänen näkökulmastaan siis tieto käsittelyn kestosta oli olennainen, ja tätä tietoa hän odotti olemalla hiljaa ennen kuin esitti kysymyksensä. Vastauksessaan neuvoja antaa asiakkaan hakeman tiedon. Hän kertoo sekä keskimääräisen käsittelyajan (r. 28) että hakemuksen yleisen käsittelyvaiheen (*on jo (.) menny etempäin*) ja näin antaa ymmärtää, että käsittelyssä menisi mainittua neljää viikkoa lyhyempi aika. Tämän jälkeen (r. 32 alkaen) asiakas ryhtyy kertomaan tarkemmin tilanteestaan.⁶⁰

60 Keskustelu on tarpeellinen, sillä käy ilmi, ettei asiakas ole tiennyt korvausten takautuvasta maksamisesta.

Aikatauluasiat ovat keskeisiä asiakkaan toimeentulon kannalta, ja aineistomme perusteella asiakkaat odottavat neuvojan antavan tietoa käsittelyaikataulusta. Se, että neuvoja antaa tiedon omaehtoisesti heti, kun se on mahdollista, onkin suositeltava käytäntö (ks. myös lukua 6.2.1).

Jos päätös on jo tehty, asiakkaat odottavat tietoa sen sisällöstä, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee. Asiakas on soittanut kysyäkseen lähes neljä kuukautta käsittelyssä olleesta sairauspäiväraahakemuksestaan, erityisesti rahojen saamisesta. Soiton syyn esittely sisältää tyytymättömyydestä ja ärtymyksestä vihjaavia aineksia (*taa:s*, r. 1; *kohta -- neljä kuu:kautta*, r. 3; *eikö niitä vieläkkää*). Rivillä 33 asiakas esittää kysymyksen, joka on ymmärrettävissä maksun saamisen aikataulua koskevaksi, vaikka asiakas ei tätä suoraan sanokaan; puhelu käydään tiistaina.

(7.2) K0212 SA

01 A: kröhm mä kysysin taa:s nuista (0.2) miun sairaspäivärahoista;
02 (0.9)

03 A: ne on kohta siellä ollu neljä kuu:kautta käsiteltävänä että ne (.)
04 eikö niitä vieläkkää (.) oo maholli[sta saaha;]

05 N: [kerrotko] henkilötunnuksen nin
06 katsotaan?

((poistettu 14 riviä henkilötietojen käsittelyä))

21 N: joo-o? .hhhhh ää eilen on annettu sairaspäivärahasta pää↑tös,
22 (0.2)

23 A: nii?
24 (0.9)

25 N: elikkä se päätös on tei↑lle↓ tulossa?
26 (0.3)

27 A: joo.
28 (0.8)

29 N: eli se, >ku eile on tehty se päätös niin tänään siinä on postituspäivä sitte<.
30 (0.8)

31 A: mm?
32 (0.5)

33 A: 6 => **onko siinä mahdollisuus tällä viikolla saaha yhtää;**
34 (0.7)

35 N: -> mm:[:::] eli tarkotatko että m:: maksutietoja?
36 A: => [sitte.]

37 (0.6)

38 A: => **niin tai rahaa *yhtää* . =**

39 N: =mjoo ootappa hetkinen [>katotaan minkälaine<] .hh

40 A: [(sitä se)]

41 N: joo katsotaan minkälainen se päätös on ol↑lut?
42 (0.2)

- 43 A: mnn-y,
44 (2.1)
- 45 N: .hh <elik:kä> ↑kuudes↑toista ↑toista,
46 (0.2)
- 47 N: >.hhh<
48 (1.9)
- 49 N: .mt annettu päätös, tässä on:: haettu sairaspäivärahaa siis neljästoista
50 ↑kaheksatta alkaneen työkyvyttömyyden perusteella ja .hh
51 -> **hakemus on hylä:ttty?**
52 (0.2)
- 53 A: .mt vai: nii:.
54 (0.2)
- 55 N: mm:-m? .hhh täällä perusteluissa lukee että .mh koska emme
56 (.) ole pyynnöstämme huolimatta määrääjassa saaneet teiltä pyydettyä
57 selvitystä .hh ↑muu:n lain mukaisesta korvauksesta hakemuksenne on
58 hylä:ttty? .hhh eli onko tässä nyt sit ollu< (.) kyseessä joku ↑tapa:turma?
59 A: kkhhh no se oli sillo elokuu kaheksastoista päivä tapahtu tämä tapaturma;

Ennen asiakkaan kysymystä (*onko siinä mahdollisuus tällä viikolla saaha yhtää*; r. 33) neuvoja on kertonut, että päätös on annettu edellisenä päivänä ja on tulossa asiakkaalle (r. 21, 25), sekä antanut tietoa päätöksen postituksesta (r. 29). Jo tämän informoinnin aikana asiakas ilmaisee suuntautuvansa siihen, että saa tietoa päätöksen sisällöstä ja rahojen maksamisesta. Tällaista suuntautumista osoittaa nousevaan sävelkulkuun päättyvä *nii*-sana (*nii?*, r. 23), jolla hän vastaa tietoon päätöksen tekemisestä. *Nii*-sana käsittelee informointia vielä keskeneräisenä ja ilmaisee, että asiakas odottaa neuvojan siirtyvän asian ytimeen (vrt. Sorjonen 2001a: 217–225, 233–238). Asiakkaan voi ymmärtää tässä tilanteessa odottavan hänen toimeentulonsa kannalta olennaista tietoa eli tietoa siitä, milloin hän on saamassa rahaa.

Neuvoja kuitenkin toimii toisin. Hän muotoilee ilmoituksen päätöksestä nyt asiakkaan näkökulmasta (*elikkä se päätös on teille tulossa?*) ja – asian ymmärtämistä osoittavan asiakkaan *joo*-vastauksen jälkeen – kertoo postitusaikataulusta (*eli se, >ku eile on tehty se päätös niin tänään siinä om postituspäivä sitte<*). Hän siis tulkitsee asiakkaan vastauksia niin, että tieto päätöksen saamisesta kirjallisena on tälle tarpeen. Asiakas käsittelee informointia edelleenkin keskeneräisenä. Hän vastaa voimakkaasti lausutulla ja nousevaan sävelkulkuun päättyvällä *mm?*-vuorolla (r. 31), sen sijaan että käsittelee asiaa loppuun saatettuna ja selvänä (esim. sanomalla *selvä* tai *okei*). *Mm*-vastauksen lausumistapa vihjaa lievistä kärsimättömyydestä. Kun neuvoja ei tässä vaiheessa vastaa, asiakas esittää kysymyksen *onko siinä mahdollisuus tällä viikolla saaha yhtää* (r. 33).

Kysymyksessään asiakas ei suoraan ilmaise, minkä saamisesta hän kysyy. Vuoron päättävästä *yhtää*-sanasta (... *saaha yhtää*) voi kuitenkin päätellä, että kyse on maksusta. Kysymys on kuitenkin neuvojalle epäselvä: hän hakee tarkennusta esittämällä tulkintansa, minkä saamisesta on kyse (*maksutietoja*, r. 35). Asiakas vahvistaa tulkinnan, mutta täsmentää kysyneensä rahan saamisesta (*nⁱⁿ tai rahaa *yhtää**, r. 38) painottaen vahvasti *rahaa*-sanaa, mikä kertoo kärsimättömyydestä. Kysymykseen sisältyy oletus siitä, että rahaa on tulossa eli että päätös on ollut myönteinen. Puhelun jatkossa käy kuitenkin ilmi, että asiakkaan hakemus on hylätty puuttuvan selvityksen vuoksi (r. 39–58).

Tämä esimerkki osoitti, että kun etuuspäätös on tehty mutta asiakas ei ole saanut siitä vielä tietoa, päätöksen sisällöstä kertominen on asiakkaan kannalta olennaista. Ensimmäinen mahdollinen paikka neuvojalle tarjota tämä tieto olisi ollut sen jälkeen, kun hän oli kertonut asiakkaalle, että päätös on tehty (r. 21). Rivien 39 ja 41 vuoro viittaa siihen, että kertoessaan päätöksen tekemisestä neuvoja ei ollut vielä nähnyt päätöksen sisältöä. Mikäli tieto etuuspäätöksen tekemisestä sisältää tietojärjestelmässä samalla myös tiedon siitä, onko päätös ollut myönteinen vai kielteinen, neuvojan toimintatapa – postittamiseen keskittyminen – on saattanut toimia keinona viivyttää huonon uutisen kertomista, kun soittajan voi päätellä olevan jo valmiiksi ärtynyt. Tämä on inhimillisesti ymmärrettävää. Tieto kielteisestä päätöksestä eli huono uutinen kannattaa kuitenkin kertoa asiakkaalle oma-aloitteisesti ja mahdollisimman pian, jotta päästään hoitamaan asiaa eteenpäin, esimerkiksi puhumaan hakemuksen puutteellisuudesta. Näin käy edeltävässä esimerkissä heti, kun neuvoja on kertonut päätöksen olleen kielteinen (r. 55 alkaen).

Yhteenveto ja suositukset

- ▶ Asiakkaat käyttävät kiteytyneitä, kaikessa vuorovaikutuksessa esiintyviä keinoja osoittamaan, että se, mitä neuvoja juuri sanoi, jäi epäselväksi tai ei ollut ymmärrettävää. Yksi keinoista ovat kysymykset. Tällaisten keinojen käyttäminen osoittaa asiakkaan aktiivisuutta ja halua selvittää asia, ja ne auttavat varmistamaan yhteisymmärryksen ja keskustelun etenemisen.
- ▶ Päätösaikataulu ja päätöksen sisältö (esim. maksuaikataulu) ovat seikkoja, joista asiakkaat kysyvät, ellei neuvoja ole antanut tietoa oma-aloitteisesti (esim. *kuinkahan kauan se mahtaa kestää* tai *onko siinä mahollisuus tällä viikolla saaha yhtää* [rahaa]). Kysymyksen esittäminen osoittaa, että asiakas ei ole saanut käsiteltävästä asiasta kaikkea tarvitsemaansa tietoa vaan on jäänyt epä tietoiseksi. Neuvojan kannattaa antaa nämä tiedot asiakkaalle oma-aloitteisesti. Tämä voi edellyttää, että neuvoja varaa ensin riittävästi aikaa tietojärjestelmässä olevien tietojen lukemiseen hiljaa, ennen kuin antaa tietoja asiakkaalle.

► Tieto kielteisestä päätöksestä eli huono uutinen kannattaa kertoa asiakkaalle oma-aloitteisesti ja mahdollisimman pian, jotta päästään hoitamaan asiaa eteenpäin, esimerkiksi puhumaan hakemuksen puutteellisuudesta. Huonon uutisen viivyttäminen saattaa sekä suurentaa asiaa että synnyttää asiakkaassa ylimääräistä ärtymystä.

7.2 ilmaus ymmärtämisiongelma

Missä tahansa vuorovaikutustilanteessa puheen vastaanottajalla on käytettävänä kiteytyneitä keinoja osoittaa, että se, mitä kumppani juuri sanoi, ei tullut selväksi. Tällaisia keinoja ovat kysymyksen lisäksi esimerkiksi pelkän kysymyksen esittäminen (esim. *mitä; mikä; kuka*) taikka vahvistuksen hakeminen omalle tulkinnalle siitä, mitä keskustelukumppani sanoi (esim. *niin että ensi viikolla pitäisi tiedon tulla*). Tällaisten niin sanottujen korjauskeinojen avulla keskustelijat voivat varmistaa yhteisymmärryksen ja keskustelun etenemisen (ks. esim. Sorjonen 1997).

Käsitlemme seuraavaksi tilanteita, joissa asiakas osoittaa tällaisella kiteytyneellä keinolla asiakasneuvojan edeltävän puheenvuoron tai sen osan hankalaksi ymmärtää. Näkökulma on siinä, millaiseen seikkaan neuvojan puheessa asiakas kohdistaa ymmärtämättömyyden ilmauksensa. Usein epätietoisuutta aiheuttaa se, että neuvoja informoi tai neuvoo asiakasta lukemalla ääneen, mitä tietokoneelle on kirjattu. Keskitymme erityisesti asiakkaiden epätietoisuuden ilmauksiin tilanteissa, joissa asiakasneuvoja informoi tai neuvoo asiakasta. Neuvojan kysymyksiin kohdistuneita ymmärtämisiongelmia käsiteltiin luvussa 4.2.

7.2.1 Dokumenttien lyhenteet ja nimet neuvottaessa ja informoitaessa

Aiemmissa luvuissa on jo ollut esillä, että erilaisten etuushakemusten ja niihin liittyvien dokumenttien nimet saattavat aiheuttaa ongelmia asiakkaille. Useilla dokumenteilla on myös virallinen lyhenne. Varsinkin jos asia on asiakkaalle uusi, lyhenteen hahmottaminen saattaa olla vaikeaa. Seuraavassa katkelmassa asiakas on soittanut kysyäkseen paikallislehdessä ilmoitetulle kuntoutuskurssille hakemisesta. Neuvojan päästyä informoinnin loppuun asiakas hakee vahvistusta sille, että on kuullut kuntoutushakemukseen liitettävän dokumentin nimen oikein (r. 15; saman katkelman käsittelystä ks. lukua 5.1.1).

(7.3) K0062 KU

- 01 A: mie tiedustelen tästä (.) eläkkeeläisten kuntoutuksesta kun tiällä
 02 paikallisessa lehdessä oli (0.6) tuon (.) Lehtola, hh kuntoutuskeskukse
 03 ilimotus että siellä olis (.) kuntoutuskurssija; .mt ja Ke[la<
 04 N: [joo? aivan?
 05 (.)
 06 A: [Kelan kaott[a.
 07 N: [(joo) [kyllä. eli voi hakea meiltä (.) tämmöstä
 08 harkinnanvaraista kuntoutusta? .hh
 09 A: [nii?]
 10 N: [ja tuota] (.) se edellyttää sitä että teillä on
 11 -> (0.2) omalta lääkäriltänne (.) kirjoitettu (0.3) **beelausunto**;
 12 A: [.hhh
 13 N: [(0.3) jossa hän selkeästi sit suosittaa tämmöstä (0.2) tiettyä kuntoutusta;
 14 A: => **ant- anteeks oliko se beelausunto.**
 15 N: -> **bee?** kyllä;
 16 (0.2)
 17 A: juu.
 18 (0.3)
 19 N: -> ja tuo:ta (0.3) sitten (0.3) teidän tulee (0.4) beelausunnon liitteeksi (0.8)
 20 öö täyttää ↑hakemuslomake, (0.3) ja liite (0.4) ja ne voim lähettää – –

Kun neuvoja on vahvistanut mahdollisuuden hakea harkinnanvaraista kuntoutusta, hän ryhtyy kertomaan hakemisen edellytyksenä olevasta lääkärinlausunnosta (r. 10 alkaen). Lausuntolomakkeen nimi sijaitsee kahden informaatiokokonaisuuden napana (*omalta lääkäriltänne (.) kirjoitettu (0.3) beelausunto; jossa hän selkeästi sit suosittaa ---*). Neuvojan mainittua lausunnon nimen asiakas hengittää sisään (r. 12), mikä ennakoi usein puheenvuoron aloittamista. Asiakas ei kuitenkaan ota vuoroa. Neuvojan päästyä informoinnin loppuun asiakas hakee varmistusta lausunnon nimelle toistamalla sen, mitä hän kuuli neuvojan sanoneen. Neuvoja vahvistaa asiakkaan kuulleen oikein toistamalla ensin dokumentin nimen ytimen (*bee?*) ja käyttämällä sen jälkeen vahvistussanaa *kyllä*. Dokumentin nimen ytimen toistaminen (ks. myös riviä 19 *beelausunnon*) on keino, joka auttaa asiakasta muistamaan tiedon ja/tai kirjoittamaan sen muistiin.

Esimerkissä esitetyn kaltaisista tapauksista nousee esiin kaksi yleisempää seikkaa. Ensiksikin, kuten aiemmissa luvuissa on jo esitetty, neuvonta ja informointi kannattaa annostella pienemmiksi palasiksi, jotta asiakas voi sitä seurata ja kysyä tarpeen vaatiessa selvennystä välittömästi. Toiseksi neuvonnan ja informoinnin aluksi, etenkin jos ollaan kertomassa hakemukseen tarvittavien liit-

teiden nimiä, asiakkaalta kannattaisi kysyä, onko tällä muistiinpanovälineet käsillä. Muistiinpanovälineistä kysyminen voi myös auttaa neuvojaa annostelevaan tietoa pienemmiksi osiksi.⁶¹

Seuraava esimerkki näyttää, kuinka tiedon annostelemisen voi käytännössä tehdä. Katkelmassa neuvoja päättelee asiakkaan tekävän muistiinpanoja ja muokkaa tiedon antamistapaa tilanteeseen sopivaksi sen jälkeen, kun asiakas on ilmaissut, ettei saanut kirjatuksi liitelomakkeen tunnusta (r. 21 alkaen). Asiakas on kertonut edellä, että on tulostanut sairauspäivärahan hakemuslomakkeen Kelan verkkosivulta.

(7.4) K0150 SA

- 16 N: – – ju:st .hh ni sielt iha samasta paikasta sun pitäs printata sitten
 17 toi (.) tapaturmaselvitys. .hhh sen [lomakke]en
 18 A: [*okei* .]
 19 N: -> **tunnus on tommone äs vee (.) satanelkytkölme.**
 20 (0.6)
 21 A: => **mikä sanot. =äs:,**
 22 N: seppo ville.
 23 (0.6)
 24 A: <seppo ville>. ja [sitte.]

61 Kun asiakas asioi toimistossa, liitteitä ja muita tarvittavia dokumentteja koskevan tiedon antamista helpottaa se, että neuvoja voi antaa asiakkaalle liitteet ja tämä näkee ne omin silmin. Seuraava katkelma toimistoasioinnista on tällaisesta tilanteesta. Siinä neuvoja luettelee ensin liitteet kerätessään lomakkeita asiakkaalle (r. 8–9). Kerättyään ne hän (r. 13–17) asettaa lomakkeen kerrallaan asiakkaan eteen tiskillä niin, että lomakkeen teksti on asiakkaaseen päin. Ojentaessaan hän vielä nimeää kunkin lomakkeen ja antaa tietoa siitä, miten talonkirjanotteen kanssa toimitaan (r. 16–17). Lopuksi hän kertoo hakemukseen tarvittavista valokopioista (r. 20).

[T1092: 1]

- 01 A: -> no asumistukipapereita oisin halunnu?
 02 (0.3) ((N kääntyy ottamaan papereita oikealta takaansa olevasta lokerikosta))
 03 N: asumistukkee [hetki vain,
 04 A: [nji:.
 05 N: onko yleisestä asumistuesta kysy[mys,
 06 A: -> [mitä siihen tarvihtoo niitä liitteitä.
 07 (0.5) ((N kerää lomakkeita))
 08 N: => elikkä siihen tulee tää m omaisuus ja ↑ pääomatuloista tää liite ja <sit:te> tää (0.2)
 09 => ((ottaa liitteen lokerikosta)) talonkirja ↑ ote elikkä todistus ↑ asumisesta ja, (0.3)
 10 onko omis:tus asunnosta vai vuokra-asun-]
 11 A: [vuo:kra.]
 12 N: >vuokra-asunnosta<. siinäpä se näillä (0.2) nä:illä seleviiski.=elikkä .hhh
 13 => tää ((ojentaa hakemuslomakkeen A:lle)) asumistuki ; hakemuslomake,
 14 => (0.4) ja sitte liitteeks tää ((ojentaa lomakkeen A:lle)) omaisuus ja (.)
 15 => ↑ pääomatuloista tää l- lomake ja sitten tää (.) ((ojentaa lomakkeen A:lle)) talokirja ↑ ote
 16 => jonka t- (0.7) .h tää .hh ((osoittaa kynällä lomakkeen ylälaitaan)) vuok ↑ ran ↓ antaja
 17 => (.) tai isännöetsijä täättää sitten.
 18 A: joo:.
 19 (0.4)
 20 N: => liitteeks ja: lisäks sitten palakkatodistukset ja: (.) vuokrasopimuksesta *valokopijo*.
 21 (0.2)
 22 A: joo.
 23 (0.8)
 24 N: kopij[oi siihe]n mukkaan *tällee se* (0.3) *sitten (selevisi).
 25 A: [selvä.]
 26 N: ja mie voin* antaa tästä pienen (.) palautuskuoren tuosta.

- 07 A: => [eli] mitä se tarkoittaa.
 08 N: tarkoittaa sitä että (0.6) oks sul >onks sul< ne:ttii mahdollisuus käyttää.
 09 (0.4)
 10 A: joo.
 11 N: >joo< .hh elikkä sieltä, sä oot varmaan sitten printannu ton (.)
 12 sairauspäiväraha~~hake~~[muksen (lomakkeen)]
 13 A: [joo se oli sielt joo,] mis oli lo[makkeita ni,
 14 N: [joo.
 15 N: ju:st .hh ni sielt iha samasta paikasta sun pitäs printata sitten
 16 toi (.) tapaturmaselvitys. .hhh sen [lomakke]en
 17 A: [*okei*.]
 18 N: tunnus on tommone äs vee (.) satanelkytkolme.
 19 (0.6)
 20 A: mikä sanot. =äs;
 ((8 riviä poistettu))
 29 N: ja, (.) tää (.) tapaturmaselvitys tarvitaan sen takii et me tiedetään
 30 (.) missä se tapaturma on sattunu. .hh koska – –

Vastauksessaan asiakkaan kysymykseen liitteistä neuvoja kertoo, että hakemukseen tarvitaan lääkärintodistuksen lisäksi tapaturmaselvitys (r. 2 ja 4). Pitkähkön hiljaisuuden jälkeen asiakas pyytää selvennystä kysymyksellä *eli mitä se tarkoittaa* (r. 7). Hän ei hae selvennystä tiettyyn neuvojan puheenvuoron kohtaan, kuten kahdessa edellisessä esimerkissä tapahtui, vaan koko tapaturmaselvityksestä kertovaan lausumaan. Jatkossa käy ilmi, että kyse on Kelan lomakkeesta (r. 15–16 ja 18).

Kun lomakkeen tiedot on käsitelty, neuvoja selittää asiakkaalle, miksi liite tarvitaan (r. 29 alkaen). Tarjoamalla tämän selityksen hän ilmaisee tulkinneensa erillisen tapaturmaselvityksen antamisen aiheuttaneen asiakkaassa epätietoisuutta, kun tämä esitti selvennyspyyntönsä rivillä 7. On mahdollista, että tapaturmaselvityksen mainitseminen juuri, kun on puhuttu lääkärintodistuksesta (r. 1–2), on hämmentänyt asiakasta, sillä lääkärintodistus saattaa sisältää arkikielellä ilmaistuna ja maallikon näkökulmasta tapaturmaselvityksen. Tämän vuoksi neuvojan antama selitys on tarpeen.

Edelliset esimerkit ovat näyttäneet kaksi ääripäätä siitä, millaisia ongelmia jostakin tarvittavasta lomakkeesta tai liitteestä kertominen saattaa asiakkaalle synnyttää: vaikeutta saada kirjatuksi lyhentein ilmaistua lomake- tai liitetunnusta tai vaikeutta ymmärtää arkikielellekin tutulla tavalla nimettyä liitettä. Kyse on kuitenkin laajemmasta asiasta kuin vain lomakkeiden tai liitteiden nimien ymmärtämisestä. Pystyäkseen toimimaan – esimerkiksi pyytämään lääkäriltä oikeanlaisen todistuksen tai jättämään tarvittavan hakemuksen liitteineen – asiakas tarvitsee riittävästi tietoa. Voikin olettaa, että aika, joka puhelinneuvonnassa käytetään lomakkeista ja muista vaadittavista dokumenteista infor-

mointiin sekä tiedon ymmärtämisen varmistamiseen, sujuvoittavaa hakemusprosessia, asianmukaisen hakemuksen jättämistä ja hakemusten käsittelyä.

Yhteenvedo ja suositukset

► Kysymyksen sijasta asiakkaat voivat käyttää muita keinoja ilmaisemaan, että heillä on ymmärtämisongelma, ja varmistamaan keskustelun eteneminen ja yhteisymmärrys. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi pelkkä kysymyssana (esim. *mitä; mikä; kuka*) taikka yhdellä sanalla tai väitelauseella haettu vahvistus omalle tulkinnalle (esim. *lääkärintodistusko* tai *niin että ensi viikolla pitäisi tiedon tulla*).

► Osa asiakkaiden ymmärrysongelmaa osoittavista ilmauksista kohdistuu lomakkeiden ja liitteiden lyhenteisiin ja nimiin (N: *tunnus on tommone äs vee (.) satanelkytkolme*. A: *mikä sanot. =äs.*). Pysytyäkseen toimimaan (esim. jättämään tarvittavan hakemuksen liitteineen) asiakas tarvitsee täsmällistä tietoa. Aika, joka puhelinneuvonnassa käytetään lomakkeista ja muista vaadittavista dokumenteista informointiin sekä tiedon ymmärtämisen varmistamiseen, sujuvoittaa hakuprosessia, asianmukaisen hakemuksen jättämistä ja hakemusten käsittelyä.

► Usein on kyse siitä, että asiakas ei ehdi kirjaamaan tarvittavia tietoja neuvojan puheen perusteella. Neuvonta ja informointi kannattaa annostella pienemmiksi palasiksi, jotta asiakas voi seurata sitä ja kysyä tarpeen vaatiessa selvennystä välittömästi.

► Aluksi – etenkin, jos on tarkoitus käydä läpi useampi tarvittava asiakirja, mutta myös yksittäisestä lomakkeesta kerrottaessa – asiakkaalta on suositeltavaa kysyä, onko tällä muistiinpanovälineet käsillä (esim. *oliko sinulla kynä ja paperia siinä*).

► Jos asiakirjalla on tunnuskirjaimet, suositeltavaa on kertoa ne niin sanotuin radioaakkosin (esim. *seppo ville*) ja jakaa tieto osiin niin, että asiakkaalle jää kunkin osan jälkeen aikaa muistiinpanojen tekemiseen (esim. N: *seppo ville*, A: *seppo ville*, N: *yks kolme neljä*).

7.2.2 Asiakkaan informointi hänen tilanteestaan

Juuri käsitellyissä esimerkeissä 7.3–7.5 asiakkaan epätietoisuuden ilmaus kohdistui asiakasneuvojan mainitsemaan lomakkeen lyhenteeseen tai muunlaiseen nimeen tilanteessa, jossa asiakas todennäköisesti teki muistiinpanoja saamistaan ohjeista. Toisenlaisia asiakkaassa epätietoisuutta synnyttäviä

tilanteita ovat ne, joissa neuvoja antaa asiakkaalle Kelan tietojärjestelmässä olevaa tietoa, esimerkiksi kun tämä on soittanut kysyäkseen hakemuksensa käsittelyvaiheesta.

Seuraava esimerkki on tällainen. Asiakas on soittanut puhelinpalveluun kysyäkseen, onko hänen äitiään koskeva lääkärinlausunto saapunut Kelaan. Kun neuvoja on löytänyt asiakkaan äidin tiedot koneelta, hän alkaa vastata asiakkaalle (r. 61). Rivillä 73 asiakas ilmaisee, että neuvojan vastaus jäi hänelle epäselväksi.

(7.6) K0171 SA

01 A: – – mutta nyt hän on tammikuun kaheksas päivä kotiutunu, (0.9) ja on
02 kotona jälleen .hhhh ja (.) mä vaa haluaisin sitä tietää että onkohan se
03 lääkäri lähettäny sinne lääkärintodistusta.

((55 riviä poistettu: asiakkaan äidin henkilötietojen tarkistusta, sen selvittämistä, voiko äiti tulla puhelimeen jne. Asiakas vielä toistaa lääkärin nimen:))

59 A: eli Korpiniemi Eeva.

60 (0.6)

61 N: joo .hhh tuota krhm (1.6) ihan semmonen tuota semmonen .hhh
62 täs on et[tä

63 A: [MITÄ? ((huutaa huoneeseen))

64 (0.5)

65 N on tullu perille tämä kyllä tämä hakemus se: (0.4)

66 lääkärinlausunto tältä Korpiniemeltä juuri?

67 A: jaha?

68 N: .hhh se on saapunut tänne (0.4) kymmenes päivä viime viikolla?

69 (.)

70 A: joo-o?

71 N: -> mutta tota täs on sit lähteny (0.4) öö hakemuspyyntö.

72 (1.0)

73 A: => **hakemuspyyntö;**

74 N: joo. minkälainen postiosoite. äidillänne on;

75 A: öö tää on Kuokkatie kymme[nen].

76 N: [joo kyllä sinne osoitteeseen

77 tämä on lähteny?,

78 (0.4)

79 A: mt a[ha?

80 N: -> [siinä pyydetään siis hakemusta et pelkkä lääkärinlausunto (.) ei riitä

81 -> että pitää ihan (.) tehdä se uus hakemus.

82 A: .hhhh ah[ah?

83 N: [hoitotukee varten (.) ja tässä (0.5) äää se ei (.) viissiinkä

84 (.) vielä o sitte tullu teille (0.3) perillle

85 A: [ei ei oo [tu-

- 86 N: [ei; .hhh [joo.
 87 A: [joo.
 88 N: elikä (0.5) mm tää on tämmönen – –

Jo neuvojan aloitusvuoro riveillä 61–62 ennakoi, että asiassa on jokin ongelma: hän aloittaa johdattavalla lauseella sen sijaan, että vastaisi suoraan asiakkaan kysymykseen. Seuraavaksi hän tarjoaa vastauksen asiakkaan kysymykseen. Hän vahvistaa, että lääkärinlausunto on tullut Kelaan, ja kertoo sen saapumispäivän (r. 65–66, 68). Vahvistus kuitenkin sisältää ongelmasta vihjaavan *kyllä*-sanana (r. 65; vrt. Hakulinen 2001). Tässä vaiheessa asiakas on asettunut kuulemaan lisää. Hän vastaanottaa ensiksikin tiedon lausunnon saapumisesta tavalla, jolla hän ilmaisee saaneensa uutta tietoa mutta odottavansa lisätietoja (*jaha?*, r. 67) – hän ei esimerkiksi sano *hyvä juttu*, mikä käsitelisi tilannetta selvemmin ongelmattomana. Samoin hän vastaanottaa tiedon saapumispäivästä ymmärrettyä mutta käsittelee informaatiota vielä keskeneräisenä (*joo-o?*, r. 70).

Tämän jälkeen neuvoja siirtyy hakemuksen kokonaistilanteen kannalta keskeiseen asiaan (r. 71). Puheenvuoron aloitus (*mutta*) kertoo, että tulossa on poikkeava näkökulma, ja ennakoi näin, että kerrottavana on jotain ongelmallista (vrt. Sorjonen 1985; VISK § 1034). Vuoron ytimen ja päätöksen muodostaa lausuma *täs on sit lähteny* (0.4) öö *hakemuspyyntö*. Asiakas vastaa toistamalla sanan *hakemuspyyntö*, sen sijaan että esimerkiksi osoittaisi tiedon uudeksi tai selväksi (esim. *aha* tai *okei*). Toistamalla hän osoittaa asian itselleen epäselväksi. Neuvoja vastaa ensin varmistamalla äidin osoitteen ja kertomalla, että pyyntö on lähetetty kyseiseen osoitteeseen. Sen jälkeen hän kuvaa lähetetyn kirjeen tarkoitusta: varsinainen hakemus puuttuu. Kummankin tiedon asiakas vastaanottaa uutena (r. 79 *aha?* ja r. 82 *ahah?*).

Asiakkaan toisto (r. 71) paikansi epätietoisuuden kohteeksi yhdyssanan *hakemuspyyntö*. Epätietoisuuden voi kuitenkin ymmärtää kohdistuneen laajemmin tapaan, jolla neuvoja kertoi hakemuksen tilanteesta. Asiakas sai tiedon hakemuspyynnön lähettämisestä todennäköisesti niin kuin se on kirjattu Kelan sisäiseen tietojärjestelmään. Tällöin informointi ei ollut osoitettu asiakkaalle, joka ei näe mitä neuvoja näkee tietokoneen ruudulta, vaan se oli muotoiltu neuvojan näkökulmasta (*täs on sit lähteny*). Koneelle tehdyt kirjaukset on tehty tarkoituksenmukaisesti Kelan sisäisen tiedonkulun ja toimien dokumentoinnin kannalta. Sisäisiin tietoihin ei esimerkiksi ole tarpeen kirjoittaa, kenelle pyyntö on lähtenyt ja mitä hakemuspyyntö tarkoittaa (mitä pyydetään). Tiedon antaminen asiakkaalle lukemalla Kelan sisäisiä merkintöjä voi kuitenkin olla hämmentävää, kuten tässä tapauksessa (ks. myös lukua 4.5). Jatkossa, riveillä 80–81 neuvoja selittää asiakkaalle tilannetta ymmärrettävämmin.⁶²

62 Hämmennystä on saattanut aiheuttaa myös se, että rivillä 65 neuvoja ensin vahvisti **hakemuksen** tulleen perille ja korjasi vasta sitten lääkärinlausunnon tulleen perille. Korjauksesta huolimatta asiakas on saattanut rekisteröidä maininnan hakemuksen saapumisesta. Tämä on voinut lisätä hänen hämmennystään, kun neuvojan mainitsi hakemuspyynnön lähettämisestä (r. 71).

Asiakkaan kannalta ymmärrettävämpää olisi ollut, että neuvoja olisi ensin vastannut tämän kysymykseen lääkärintlausunnon saapumisesta. Tämän jälkeen hakemuslomakkeen puuttumisen olisi voinut esitellä esimerkiksi sanomalla

Mutta äitinne hakemuksen käsittely on vielä kesken, koska siitä puuttuu itse hakemuslomake. Pelkkä lääkärintlausunto ei valitettavasti riitä. Me olemme lähettäneet äidillenne kirjeen, jossa pyydämme äitiänne toimittamaan meille hakemuslomakkeen, mutta ilmeisesti kirje ei ole tullut vielä perille. Siinä kirjeessä olemme lähettäneet hakemuslomakkeen täytettäväksi. Tarkistetaan kuitenkin vielä varmuuden vuoksi, että kirje on lähetetty oikeaan osoitteeseen.

Asioiden selittäminen jo valmiiksi ärtyneelle asiakkaalle asettaa omat haasteensa. Seuraavassa esimerkissä asiakas soittaa sairauspäiväraha hakemuksensa tilanteesta. Tavasta, jolla hän esittelee asian, käy ilmi, että hän on ärtynyt (r. 1–2); ärtymyksestä kertoo erityisesti kysymyksen jälkimmäinen osa *missä vii pyyy lappu*. Kun neuvoja ryhtyy kertomaan, millaisia tietoja hakemuksesta on tietojärjestelmässä, asiakas hakee tarkennusta asiaan kysymyksellä *mitä hemmetil lisäselvityspyyntö*, jossa hän toistaa osan neuvojan edeltävästä puheenvuorosta ja vahvistaa sitä kirosanalla (r. 22).

(7.7) K0220 SA

- 01 A: mä oisin kysynyt että totah hhh .hhh (.) mikä on ku
 02 ei mulla tuu noita sairauspäivärahoja missä vii pyyy lappu, hhh
 ((15 riviä poistettu henkilötietojen käsittelyä))
 18 N: -> mm eli **s:iellä on: .hhh pyydetty tuota lääketieteellistä**
 19 -> **lisäselvitys↑pyyntöä tuolta .hhh terveysasemalta,**
 20 -> .mhhh ja katotaampas on:: onko se sitte vielä nii että se ei ole,
 21 (1.0)
 22 A: => **.mt mitä hemmetin lisäselvityspyyntö.**
 23 N: öö eli täällä on tämmönen lääketieteellinen lisäselvityspyyntö?
 24 .hhhhhhh ja siinä on pyydetty:: näitä .mt sairauskertomuksia.
 25 (.)
 26 N: viidestoista ensimmäistä (0.3) alkaen?
 27 (.)
 28 N: .hhh (.) ja nyt sitten:: (1.0) *mm* siinä on ↑soitettukin sinne
 29 (0.2) potilastoimistoon .hhh ja tuota eli asiaa ov viety eteenpäin
 30 tos on kahdeksas päivä helmikuuta .hhhh oltu yhteydessä viimeksi
 31 sinne potilastoimistoon ja (.) ja sieltä on ilmeisesti sitte pyydetty
 32 lisäaika viikko .hhh elikkä kyllä ne pitäisi tämän viiko aikana
 33 tulla ne selvitykset sieltä (.) terveysasemalta?
 34 A: => **no mikä selvitys siinä on kun on sama sairaus koko ajan päällensä.**
 35 N: mjoo. .hhh [mut-

- 36 A: [nii. ni mikä tässä vetuleerataan näitä tämmösii tyhmii
 37 hommia.
 38 N: -> mm. no: ilma- il↑man↓ näitä sairauskertomuksia sitä asiaa ei .hhh ei
 39 -> voida niinkun (.) ratkasta [(että)
 40 A: => [sairauskertomuksija.
 41 N: nii:h.
 42 (0.3)
 43 A: => selvitä tarkemmin sairauskerto[muksia.
 44 N: [eli eli se o- se on tämä: mm::
 45 sairauskertomus on sellane kun te käytte siellä .hhh ö lääkäriissä?
 46 nin eli lääkäri sitten .hhh [sanelee siitä teidän käynnistä sen;
 47 A: [mhhh
 48 (.)
 49 N: m öö sairauskertomukse elikkä epikriisi. (0.4) sairauskertomus
 50 käynnistä? .hhh eli niinku tarkempi selvitys siitä teidän käynnistä.
 51 (0.5)
 52 A: justii. =että minä [nyt olen kävelly ja käyny sinne ja kertonu että
 53 N: [*mm*.
 54 A: jalaka on kippee edelleen ja issias on ja kaikki nämä taudit on ja
 55 .h[hh lääkäri on todennut että tämä on näin,]
 56 N: -> [mm. [mm .mth] no tähän voitte olla
 57 -> sinne terveysasemalle yhteydessä ja pyy[↑tää heitä kiirehtimään sitten
 58 A: [just.
 59 N: -> .hhh näi[tä sen sairauskertomusten toimitusta Kelal][le ni
 60 A: [niih. [aivan.
 61 A: nii voihhan mää j- voihhan mää loppujen lopusks tuota tehä tästä kirjan
 62 tästä vaikka mun koko elä:mästä [ja mun sairauksis[ta mutta katotaa ja
 63 N: [mm. [mjoo. mutta,
 64 A: vartotaa joo.
 65 N: ↑no ↓nii.
 66 A: se:lvä.
 67 N: selvä ↑kiitok[sia. he::i.
 68 A: [(kiitos) kiitos.

Edellisen esimerkin lailla tässäkin tapauksessa asiakas ilmaisee epätietoisuutensa tilanteessa, jossa neuvoja vastaa asiakkaan kysmykseen käyttämällä Kelan tietojärjestelmän muotoilua. Neuvoja aloittaa informoinnin raportoimalla suoraan lisäselvityspyynnöstä. Näkökulma on siinä, mitä neuvoja näkee koneelta (r. 18–19: **siellä on**: .hhh *pyydetty*; **tuota lääketieteellistä lisäselvityspyynn**-**töä tuolta** .hhh *terveysasemalta*) mutta johon asiakkaalla ei ole pääsyä. Tämän jälkeen neuvoja ilmaisee hakevansa lisätietoa pyynnön tilasta. Seuraa hiljaisuus, jonka aikana neuvoja hakee tietoja.

Asiakas murtaa hiljaisuuden kysymyksellä, jolla hän hakee selvennystä neuvojan mainitsemaan pyyntöön (*mitä hemmetin lisäselvityspyyntöä*, r. 22).

Vastauksessaan (riviltä 23 alkaen) neuvoja antaa asiakkaalle seikkaperäistä tietoa asian hoitamisesta Kelassa sekä arvion tarvittavan lisäselvityksen aikataulusta. Hän sanoo uudestaan, että koneella on merkintä lääketieteellisestä lisäselvityspyynnöstä (r. 23). Tämän jälkeen hän kertoo tarkemmin pyynnön sisällöstä ja käsittelyvaiheesta (r. 24–33). Informointi päättyy arveluun, että pyydettyjen tietojen pitäisi tulla Kelaan kuluvaan viikon aikana (r. 32–33). Tässä vaiheessa informointi on mahdollista kuulla loppuun saatettuna. Vaikka neuvoja poimii antamansa tiedot koneelta, tämän informoinnin hän sovittaa aiempaa selkeämmin asiakkaan näkökulmaan.

Asiakkaan kannalta asia ei kuitenkaan vielä ole selvä. Hän vastaa kysymällä selvityksen luonteesta ja perustelee kysymystään sillä, että sairaus on ollut koko ajan sama (r. 34). Epätietoisuus siis kohdistuu selvityksen tarpeellisuuteen. Tästä eteenpäin asiakkaan ärtymys tulee aiempaa selvemmin esiin. Hän rakentaa vuoronsa haastaviksi ja vaativiksi, hänen puhenopeutensa ja äänenvoimakkuutensa kasvaa ja hän painottaa tiheästi sanoja (esim. *no mikä selvitys siinä on kun – – ’ei mikään selvitys’*, r. 34; *mikä tässä vetuleerataan näitä tämmösii tyhmii hommia*, r. 36–37; *selvitä tarkemmin sairauskertomuksia*, r. 43). Kysymykset ja kommentit osoittavat, että lisäselvitykset ovat asiakkaan näkökulmastaan tarpeettomia ja termi *sairauskertomus* ei ole hänelle itsestään selvästi tuttu. Puhelu päättyy asiakkaan toteamukseen *mutta katotaa ja vartotaa joo*. (r. 62 ja 64).

Tässäkin tapauksessa informointi olisi kannattanut pohjustaa ja edetä siitä hakemuksen tilanteen yksityiskohtiin esimerkiksi sanomalla

Näen täältä meidän tiedoista, että teidän hakemuksen käsittely on vielä valitettavasti kesken. Siihen tarvitaan vielä terveysasemalta epikriisit eli lääkärin kirjaamat selvitykset teidän käynneistä tammikuun puolivälistä alkaen. Niiden selvitysten pitäisi tulla tällä viikolla meille. Me ollaan nimittäin oltu yhteydessä terveysaseman potilastoihmissaon ---.

Kummassakin edellä käsitellyssä esimerkissä asiakas esitti epätietoisuuden ilmauksensa samassa kohdassa: heti sen vuoron jälkeen, jolla neuvoja oli antanut asiakkaalle ensimmäisen tiedon tämän hakemuksen tilasta. Kummassakin tapauksessa neuvoja mitä ilmeisimmin luki koneelta sinne merkittyjä tietoja ja informointi oli muotoiltu hänen näkökulmastaan. Asiakkaalle se, mitä neuvoja sanoi, oli niukkaa ja epäselvää. Asiakkaan ilmaistua epätietoisuutensa neuvoja selitti asian asiakkaan näkökulmasta ja korjasi näin tilanteen.

Paitsi puhelun joustavan etenemisen myös Kelan asiakaspalvelun julkisuuskuvan kannalta neuvojan ensimmäisen vuoron muotoilu on tällaisissa tapauksissa erityisen tärkeä. Vaikka asia puhelun edessä selviääkin, asiakas saattaa yleistää kokemuksensa informoinnin vaikeaselkoisuudesta puhelinpalvelua laajemmin koskevaksi. Kuten olemme aiemmin jo todenneet, koneelta ääneen lukemisen sijaan neuvojen kannattaisi käyttää enemmän aikaa tietojen lukemiseen itse hiljaa niin, että he pysyvät sen jälkeen kertomaan asiakkaalle ymmärrettävästi tämän hakemuksen tilanteen. Lukiessaan neuvoja voi tehdä lyhyesti paperille muistiinpanoja vaikka iskusanoja käyttäen helpottaakseen asian selittämistä. Jos asia on monimutkainen ja vie aikaa, asiakasta kannattaa informoida tilanteesta esimerkiksi sanomalla *vielä hetkisen kestää*.

Asian tarkka esittelytapa neuvojen kannattaa muokata omaan tyyliin sopivaksi, mutta keskeistä on, että asia taustoitetaan asiakkaan näkökulmasta – asia selitetään hänelle. Asioiden esittämisjärjestyksestä kannattaa myös miettiä. Heti kokonaistilanteen kertomisen jälkeen (esim. *hakemuksen käsittely on kesken*) kannattaa antaa tietoa siitä, miten asia hoituu ja esittää arvelu aikataulusta, mikäli mahdollista.

Yhteenveto ja suositukset

- ▶ Asiakkaat ilmaisevat epätietoisuutta ja vaikeutta ymmärtää esimerkiksi tilanteissa, joissa neuvoja on antanut asiakkaalle ensimmäisen tiedon tämän hakemuksen tilasta. Tällöin neuvoja yleensä lukee tiedon ääneen suoraan koneelta ilman, että muokkaisi sitä asiakkaalle ymmärrettäväksi. Tieto koskee yleensä jotakin hakemuksen puutetta (esim. N: *mutta tota täs on sit lähteny (0.4) öö hakemuspyyntö*). Sekä puhelun joustavan etenemisen että Kelan asiakaspalvelun julkisuuskuvan kannalta neuvojan ensimmäisen puheenvuoron muotoilu on tällaisissa tapauksissa erityisen tärkeä.
- ▶ Neuvojan kannattaa käyttää enemmän aikaa tietojen lukemiseen itse hiljaa niin, että hän pystyy sen jälkeen kertomaan asiakkaalle tämän hakemuksen tilanteen ymmärrettävästi. Lukiessaan neuvoja voi tehdä lyhyesti paperille muistiinpanoja iskusanoja käyttäen helpottaakseen asian selittämistä asiakkaalle.
- ▶ Jos asia on monimutkainen ja sen selvittäminen vie aikaa, asiakasta kannattaa informoida tilanteesta esimerkiksi sanomalla *vielä hetkisen kestää*.
- ▶ On tärkeää taustoittaa asia asiakkaan näkökulmasta ensimmäisessä puheenvuorossa. Heti kokonaistilanteen kertomisen jälkeen (esim. *hakemuksen käsittely on kesken*) kannattaa antaa tietoa siitä, miten asia hoituu ja esittää arvelu aikataulusta, mikäli mahdollista. Jos asiakas on esittänyt kysy-

myksen esimerkiksi jonkin liitteen saapumisesta, kannattaa ensin vastata kysymykseen ja kertoa heti sen jälkeen hakemuksen tilanteesta (esim. *se liite on saapunut mutta päätöstä ei ole vielä tehty / mutta hakemukseen tarvitaan teiltä vielä – –*).

7.2.3 Sen selittäminen, miten toimitaan ja kuka toimii

Asiakas voi ilmaista epätietoisuutta myös siitä, mitä pitäisi tehdä ja minkä tahon pitäisi toimia. Asiakkaan esittäessä tämälntyyppisiä epätietoisuuden ilmauksia, puhelusta voi päätellä, että asiakkaalla ei ole välttämättä aiempaa kokemusta juuri käsiteltävän asian hoitamisesta, ja niinpä asiakasneuvojan ohjeet saattavat olla liian viitteellisiä tai epäselviä.

Seuraavassa katkelmassa asiakas ilmaisee rivien 22–23 kysymyksellään ja rivin 37 tarkistuspyynnöllä epätietoisuutensa siitä, minkä sisältöinen dokumentti hänen tulee toimittaa Kelaan ja mistä sen saa. Asiakas on soittanut puhelinpalveluun kysyäksään, pitääkö hänen tehdä uusi hakemus, sillä on käynyt ilmi, että työharjoittelu kestääkin pitempään kuin hän tulee saamaan kuntoutusrahaa (r. 1–4, 8–9). Kyseessä on selvästikin asiakas, joka on ensimmäistä kertaa asian kanssa tekemisissä.

(7.8) K0118 KU

- 01 A: .hhhh tuota: soitan tuosta (.) kuntoutusrahasta kun (1.0) mun (.)
 02 tuo kuntoutusrahalla ja: (0.7) tota mä sain just: selville että
 03 se on vissiin loppunu (0.5) ennen kun tää mun (0.2) työharjoittelu
 04 (.) jakso tai tää (.) kuntoutusjakso,
 05 (.)
 06 N: ↑mm?
 07 (.)
 08 A: i- ni, loppuuhhh niin (0.3) .hhhh pitääkö mun tehdä joku uus hakemus
 09 vai: miten täs kannattas menetellä;
 10 N: -> e:i. ei tartte uutta hakemusta mut se että laitat sieltä sen .hh öö:
 11 -> läsnäolotodistuksen tavallaan ne läsnäolopäivät että olet siellä (.)
 12 -> .hh ollu;=että ku se on jatkuu nyt pitemmälle sitte ni .hh
 13 -> onks sulla siihe se maksupäätös:: mistä (.) myönnetty
 14 (0.6)
 15 N: onks se Kelan kautta.
 16 (.)
 17 A: jooh.
 18 V: joo no sitte ei mitään tartte edes niitä maksupäätöksiä että
 19 -> .hh ihan vaan sen läsnäolotodistuksen toimittamalla
 20 -> nin ne rahat tulee sitte aina maksuun.
 21 (.)

- 22 A: => .hhh elikkä mikä tää läsnäolotodistus niinku onks se niinku,
 23 pitääks se täältä (0.2) täältä mun työharjottelupa[ikast.
 24 N: [ky:llä.
 25 sieltä työharjottelupaikasta se sellanen että sulla on siellä jatkun ja,
 26 (0.4) ↓sillä tavalla sitte saat ne rahat taas maksuun?
 27 että sullahan varmaan kuukauden erissä o aina se maksettu.
 28 (0.3)
 29 N: e[ikös?
 30 A: [joo.
 31 N: joo ky:l[lä.
 32 A: [joo.
 33 N: .hh ni aivan samalla tavalla sitte sieltä sen tiedon .h laittaa se
 34 työharjoittelu- (.) paikan (0.5) työntekijä tänne Kelalle tulemaan,
 35 ni sit↑te ne tu↑lee maksuun taas.
 36 (0.6)
 37 A: => joo elikkä siihen vois laittaa ninku että mihinkä asti se kestää niin,=
 38 N: =juu. kyllä. [näin on.
 39 A: [>joo<;
 40 (1.0)
 41 N: sillä tavalla [tois↑ta↓ hakemusta ei *tartte siihe (olla)*.
 42 A: [joo;
 43 N: (0.5)
 44 A: .hhh ↑o:kei.

Kerrottuaan, ettei uutta hakemusta tarvitse tehdä, neuvoja ryhtyy selittämään, kuinka toimia: Kelaan tarvitaan läsnäolotodistus (r. 10). Neuvoja mainitsee todistuksen heti ensimmäisessä lausumassaan (r. 11). Ohje on muotoiltu olettaen, että sen noudattaminen on asiakkaalle ongelmaton ja vaivatonta (väitelause *laitat sieltä sen – –*) ja toimijaksi on esitetty asiakas (*laitat*). Sekä todistus että paikka, josta asiakas todistuksen lähettää, esitetään asiakkaalle ensin tuttuna (*sen – – läsnäolotodistuksen; sieltä*). Neuvoja kuitenkin myös vielä kuvaa todistuksen sisältöä (*tavallaan ne läsnäolopäivät että olet siellä (.) .hh ollu;=että ku se on jatkunuu nyt pitemmälle sitte ni*). Todistuksen tarpeellisuus korostuu myöhemminkin, kun neuvoja vielä kertoo ohjeensa (r. 19–20). Hänen näkökulmastaan asia on käsitelty.

Tässä vaiheessa asiakas voisi ilmaista ymmärtäneensä asian (esim. *selvä juttu, hyvä*) ja siirtyä puhe-
 lun lopetukseen. Sen sijaan hän esittää kysymyksen, joka osoittaa, että hänen on vaikea ymmärtää
 neuvojan antamaa ohjetta (r. 22–23). Kysymys osoittaa, että hän on jäänyt epätietoiseksi siitä, mil-
 lainen todistus Kelaan pitää toimittaa ja mistä dokumentin saa. Epätietoisuus dokumentista on saat-
 tanut syntyä siitä, neuvoja kuvasi läsnäolotodistuksen sisältävän tiedon niistä päivistä, jotka asiakas

on ollut harjoittelussa (r. 11–12). Asiakas on kuitenkin edelleen harjoittelussa, ja ongelmana on, että harjoittelu kestää kauemmin kuin mitä saa kuntoutusrahaa.

Neuvoja vahvistaa, että todistuksen saa harjoittelupaikasta (r. 25). Myöhemmin hän kertoo, että todistuksen lähettää Kelaan harjoittelupaikan työntekijä (r. 33–34), ei siis asiakas itse. Asiakas on kuitenkin vielä epävarma todistuksen sisällöstä, sillä hän hakee neuvojalta vahvistusta tulkinnalleen siitä, mitä todistuksessa pitäisi olla (r. 37). Varmistaessaan tulkintaansa asiakas esittää käsityksensä tiedosta, joka hänen näkökulmastaan on tilanteessa olennaista, todistus harjoittelun kestosta. Neuvoja vahvistaa asiakkaan tulkinnan oikeaksi. Tämän tiedon asiakasneuvoja olisi kuitenkin voinut antaa oma-aloitteisesti jo ryhtyessään kertomaan asiakkaalle, millaista dokumenttia tarvitaan (r. 11).

Asiakkaalle voi olla myös epäselvää, minne Kelassa hänen tulisi olla yhteydessä. Näin on seuraavassa esimerkissä. Asiakas on soittanut isänsä puolesta, jolle lääkäri on juuri määrännyt kallista, kahden viikon välein annettavaa hormonilääkettä. Lääkäri on sanonut kirjoittavansa B-lausunnon vielä meillä olevalla viikolla, mutta asiakas on huolissaan, koska hän on saanut sairaanhoitajilta tietoa, että Kelan käsittely saattaisi kestää kuukauden, jopa kaksi. Neuvoja toteaa käsittelyajan olevan nelisen viikkoa, mutta kertoo sen jälkeen, että päätöksen tekemistä voidaan kiirehtiä (r. 3 alkaen). Asiakas vastaa tähän kysymällä, miten päätöstä voi nopeuttaa. Rivillä 27 hän puolestaan esittää kysymyksen, jolla hän ilmaisee epätietoisuutensa siitä, mihin hänen tulisi ottaa yhteyttä.

(7.9) K0230 SA

- 01 N: joo (.) no tuota käsittelyaika näissä (0.2) lääkekorvaus (.) hakemuksissa
 02 tai tällaisissa erityiskorvattavissa lääkkeissä (0.6) niin tuota
 03 on nelisen viikkoo mutta (0.3) sitä voidaan sitä asiaa kiirehtiä ja (0.2)
 04 saada se päätös sitten nopeammin?
 06 (0.3)
 07 A: joo;
 08 N: [(-)]
 09 A: -> [**no mitä:**] (.) **tulee tehdä jotta seh heh s(h)aadaan**; mä e- missä tää nyt
 10 on tää: (.) siis mis te puhutte nyt.
 11 (.)
 12 N: minä puhun täällä (0.3) Kelan (0.4) Kelan tuota (.) asiakaspalvelussa
 13 täällä puhelinpalvelussa et mä en ole,=
 14 A: =okei.
 15 N: toimistossa mutta .hhh voi tehdä niin (.) että lajittaa sen lääkärilausunnon
 16 mukaan ↑saatteen että käsiteltävä kiireellisenä nin (0.5) voidaan sit
 17 sillä lailla saada se (0.4) nopeutettua.
 18 (0.3)
 19 N: [(kahe-)]

- 20 A: [joo.] onks,
 21 (0.5)
 22 N: mm? yks va[ihtoehto ov vielä (.) vielä ↑sellanen että (0.2) että ku se
 23 A: [nii e::
 24 N: → lääkärintlausunto tulee tänne ↑Kelaan ni **asiakas ottaa itse yhteyttä** .hhh ja
 25 laitetaan tänne ne tarpeelliset merkinnät sitte (1.1) sinne,
 26 (0.5)
 27 A: => **eli mihin sitte pitäis ottaa yhteyttä?**
 28 N: eli tähän samaan numeroon voi ottaa yhteyttä ja (0.4) kysyä sen a: asia
 29 etenemisestä ja (.) samalla voidaan kiirehtiä sitä .hhh käsittelyä.
 30 (0.3)
 31 A: joo;=.hh onks tota nii mm hh onks näissä toimistoissa mitää eroja?

Katkelman alkupuolella asiakas hakee tarkennusta asiakasneuvojan informointiin kysymällä, miten voi jouduttaa päätöksen saamista (r. 9). Näin hän käsittelee neuvojan edeltävää informointia sellaisena, joka vaatii avaamista. Hänen voi ymmärtää kysyvän nimenomaan siitä, kuinka hän itse voisi edistää asiaa, vaikka hän ei tätä ilmipanekaan kysymyksessä.

Asiakasneuvoja esittää kaksi tapaa, joilla käsittelyä voi jouduttaa: kiirehtimispyynnön voi liittää lääkärintlausuntoon tai vaihtoehtoisesti asiakas voi ottaa yhteyttä ja pyytää kiirehtimään asiaa, kun lääkärintlausunto on tullut Kelaan (r. 15–17, 22–25). Asiakkaan rivin 27 kysymys kohdistuu jälkimmäiseen tapaan ja siinä siihen, mihin asiakkaan tulisi ottaa yhteyttä.

Neuvoja aloitti asiakkaan kysymyksen kohteena olevan informoinnin kertomalla sopivan yhteydenoton ajankohdan (*kun se lääkärintlausunto tulee Kelaan*), kertoi tämän jälkeen asiakkaalta tarvittavan toimen (*asiakas ottaa itse yhteyttä*) ja päätti informoinnin siihen, mitä Kela tekee (*laitetaan tänne ne tarpeelliset merkinnät sitte (1.1) sinne*). Informoinnin kokonaisuudesta voi päätellä, että asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Kelaan. Asiakkaalle on kuitenkin epäselvää, mihin tulisi ottaa yhteyttä, ja tätä hän kysyy rivillä 27. Jo aiemmin katkelmassa on käynyt ilmi, että asiakkaalle on epäselvää, minkä Kelan tahon kanssa hän puhuu (r. 10). Myös kysymys *eli mihin sitte pitäis ottaa yhteyttä?* ilmaisee asiakkaan epätietoisuutta Kelan käytänteistä (esim. ottaa yhteyttä toimistoon, päätöksentekijään jne.). Vastauksessaan neuvoja täsmentää tahoksi puhelinpalvelun.

Yhteydenoton kohde kannattaisikin aina täsmentää, kun asiakasta itseään kehoitetaan ottamaan yhteyttä Kelaan. Täsmittäminen palvelee sekä tottumattomia asiakkaita että niitä, joilla on tietoa esimerkiksi siitä, että päätöksentekijöinä ovat eri henkilöt kuin puhelinpalvelun asiakasneuvojat.

Yhteenvedo ja suositukset

► Asiakas saattaa ilmaista epätietoisuutta siitä, mitä hänen pitäisi tehdä, minkä tahon pitäisi toimia tai mihin tahoon hänen pitäisi olla yhteydessä. Tällöin neuvojan edellä antamasta ohjeesta on yleensä puuttunut tieto tästä asiasta (esim. *asiakas ottaa itse yhteyttä*; ei kerrottu, mihin Kelassa tulee ottaa yhteyttä). Lisäksi neuvoja on saattanut käsitellä asiaa asiakkaalle jo tuttuna (esim. *ihan vaan sen läsnäolotodistuksen toimittamalla*; käsitelty tuttuna asiana, ei kerrottu, mistä ja miten todistuksen saa). Tarvittava toiminta ja se, kenen tulee toimia, kannattaa ilmaista selvästi.

7.2.4 Asiakasneuvojan ääneen ajattelua vai kysymys asiakkaalle

Myös asiakasneuvojan kysymys saattaa synnyttää ymmärtämisiongelman. Tällaisia tapauksia käsiteltiin laajemmin jo luvussa 4.2. Otamme tässä kuitenkin esiin vielä yhden esimerkin siitä, minkä tyyppisiä ongelmia vuorovaikutukseen voi syntyä, kun neuvoja joutuu tasapainoilemaan Kelan tietojärjestelmän tutkimisen ja langan päässä olevan asiakkaan palvelemisen välillä. Asiakas on soittanut kysyäkseen asumistuen vuositarkistuksen vaiheesta (r. 1–4). Rivillä 27 hän esittää kysymyksen, jolla hakee selvennystä neuvojan edelliseen vuoroon.

(7.10) K0377 AY

01 A: mä oisin soitellu semmosta ku mä oon jättäny ton asumistuki:hakemuksen

02 vuositarkastuksen: tossa reilu viikko sitten jo? hhh mä aatte että..

03 missähä vaiheessa se on menossa; mä et voiko sitä (.) pys- pystyyks näkee

04 sitä?

05 N: ↑joo toki voin katsoo mikä tilanne on. niin saanko sinun henkilötunnukse?

((14 riviä poistettu henkilötunnuksen ja osoitteen tarkistamista))

20 N: ja katsotaas *pieni* ↑hetki mikäs täällä oli tilanne;

21 (2.5)

22 N: joo. tänne on (0.8) on kyl saapunut, tuolta netin kautta oot

23 sitt[e tehny.

24 A: [joo,

25 N: -> **.hh oliks sulla nyt tähän sitten,**

26 -> (1.2)

27 A: => **mhh niinku mitä?**

28 (0.3)

29 N: -> olik- aa eiku ant(h)eeks mä j(h)äin vaan m(h)iettimään tähä?

30 .hhh £tuota tuota£ *.hh* o↑li:ko sulla tähän sitten mitään liitteitä

31 tulossa?

32 (0.8)

- 33 N: [onks,
34 A: [ää äm ei oo mitää muutoksia tapahtunu.

Kerrottuaan asiakkaalle, että tämän verkossa täyttämä lomake on saapunut, neuvoja aloittaa kysymysmuotoisen vuoron *oliks sulla nyt tähän sitten*, (r. 25). Vuoro sisältää viittauksen asiakkaaseen (*sulla*). Neuvoja ei kuitenkaan saata vuoroa loppuun vaan jättää kysyttävän asian sanomatta. Seuraa pitkä hiljaisuus, jonka aikana asiakas odottaa, että neuvoja täydentää kysymyksensä. Asiakas rikkoo hiljaisuuden vuorollaan *niinku mitä?*(r. 27), jolla hän hakee tietoa siitä, mikä on neuvojan kysymyksen ydin, kysyttävä asia.

Neuvoja alkaa vastata asiakkaalle toistamalla kysymyksen (*olik-*, r. 29), mutta keskeyttää lausuman. Hän pyytää ensin anteeksi ja selittää sitten toimintaansa. Selityksellä hän ilmaisee ymmärtäneensä ja havainneensa tekonsa poikkeuksellisuuden ja hämmentävyyden asiakkaalle (vrt. Raevaara 2009a, 2011). Tätä hän ilmaisee myös puhumalla nauraen (osoitettu sulkeissa olevalla *h*:lla, esim. *ant(h)eeks*; ks. Haakana 2001). Tämän jälkeen hän esittää kysymyksen kokonaisuudessaan (r. 30–31).

Asiakasneuvojan selitys *mä jäin vaan miettimään tämä* osoittaa, että samalla kun hän aloitti kesken jääneen kysymyksensä, hän todennäköisesti tutki tietojärjestelmän tietoja hakemuksesta, ja tämä vei hänen huomionsa pois asiakkaan kanssa kommunikoinnista. Asiakkaan sen sijaan oli mahdollista havainnoida pelkästään neuvojan puhetta, ei sitä mitä tämä teki muuten.

Yhteenveto ja suositukset

► Asiakkaassa voivat synnyttää epätietoisuutta sellaiset neuvojan puheenvuorot, jotka asiakas tulkitsee itselleen osoitetuksi mutta joilla neuvoja lukeekin ääneen tietokoneelta näkemiään tietoja. Epätietoisuutta ja hämmennystä asiakkaassa – joka ei näe, mitä neuvoja tekee – aiheuttaa se, että hänen näkökulmastaan neuvojan puheenvuoro on hänelle osoitettu mutta kuitenkin keskeneräinen. Suositeltavaa on, että neuvoja keskittyy lukemaan tietoja koneelta itsekseen hiljaa ja muokkaa tiedon asiakkaalle suunnatuksi, ennen kuin sanoo sen ääneen.

7.3 Informoinnin rajat: voiko tietoa tarjota liikaa?

Luvussa 6.2.2 käsitelimme tapauksia, joissa asiakasneuvoja selitti hakemuksen käsittelyn viivästy- mistä ruuhkalla ja kertoi Kelan sisäisistä tavoista purkaa ruuhkaa. Totesimme, että asiakkaalle täl- lainen tieto on tarpeetonta. Yksityiskohtaista selittämistä voi myös pitää joissakin tapauksissa lialli-

sen tiedon tarjoamisena, vaikka tieto koskisikin puheena olevaa etuutta ja sen hakemista. Asiakkaan epätietoisuuden ilmaus saattaa kohdistua juuri tällaisiin neuvojan kertomiin yksityiskohtiin, jotka eivät ole asiakkaan kannalta olennaisia, eli se voi aiheutua liiallisesta tiedon antamisesta. Seuraavan esimerkin asiakas on soittanut puhelinpalveluun kysyäkseen, kuinka Kelan osuus osasairauspäivärahan maksamisesta lasketaan. Laskentaperusteet ovat selvinneet, ja asiakas selittää nyt vielä soittonsa syytä ja kysyy myös Kelan toimista (r. 1–2). Rivillä 17 hän esittää tarkistuskysymyksen osoittaen näin, että oli jäänyt epätietoiseksi neuvojan mainitsemasta lomakkeesta.

(7.11) K0115 KU

- 01 A: joo .hh ku tässä on hakemukses ei ollu vaa mitään et mit- mihin:
 02 mihi et mitä näitä tuloja et ottaaks Kela si[tte selvää;
 03 N: [*joo* ;
 04 N: kyllä.
 05 (0.2)
 06 A: näi[stä.
 07 N: -> [kyllä että työnan[taja,
 08 A: [↑o^{kei} no mä (.) joo?=
 09 N: -> =laittaa kato sen yy seitsemäntoista lomakkeen siihen sitten (.)
 10 -> mukaan ja (0.2) sit se om[a lomake] (.)
 11 A: [aa↑ha?]
 12 N: ja lääkärin lausuntohan siihen täytyy olla se (0.3) [bee lausunto.]
 13 A: [.hh lääkäri]lausunto
 14 tulee joo ja [sitten,
 15 N: [juu;
 16 (0.2)
 17 A: => ↑siis mikä yy: seitsemän[toista lomake.]
 18 N: -> [y seitsemäntoi]sta lomake
 19 N: -> semmonen *.hhh* öö hhh se m palkanlaskijoilta löytyy että
 20 -> siinä tulee [sitten nää palkkatiedot. *.hhh[h*
 21 A: [>aha.< [selvä jut[tu.
 22 N: [minkä verran
 23 työnantaja maksaa ja (.) milt[ä ajalta. mikä se
 24 A: [joo aivan.
 25 N: [työaika sulla tulee sitte ol[emaa ja [se sitte [(--)
 26 A: [aivan. [joo; [.hhh [no joo, se jää
 27 sitte työnantajan huo[leksi. et mä ymmärrän ton laskentaperusteen
 28 N: [kyllä.
 29 A: [ni,
 30 N: [joo aivan. .hh [ja, ↑sehän näissä on aina sitte tä[ä,
 31 A: [joo [mm;
 32 N: että niitä ei:: e et se on niinku suora jatke siitä sairaspäivärahalta että

- 33 elä pidä yhtään [muita lomiam eläkä mitään [muuta *siinä*
 34 A: [joo-o? [en.
 35 N: .hh[h (--)
 36 A: [en. en pidä mitään=
 37 N: =[juu: aivan.
 38 A: =[.hh jo- .h ↑joutuuko näitä yleensä (0.2) kauan jonottamaan näitä
 39 osasairauspäivärahopäätöksiä;

Riviltä 1 alkavassa vuorossaan asiakas selittää, mikä hakemuslomakkeessa oli ollut hankalaa. Vuoro päättyy kysymykseen *mitä näitä tuloja et ottaaks Kela sitte selvää*. Neuvoja vahvistaa näin olevan. Hän laajentaa vastausta kertomalla, että työnantajalta tulee hakemuksen mukaan lomake Y17 (r. 7 ja 9–10). Tämän jälkeen neuvoja vielä kertoo, että hakemukseen tulee liittää myös lääkärinlausunto, ja asiakas kertoo sen olevan tulossa.

Tässä vaiheessa keskustelijat voisivat siirtyä lopettamaan puhelua. Sen sijaan asiakas esittää rivillä 17 kysymyksen Y17-lomakkeesta, jonka neuvoja mainitsi. Kun neuvoja mainitsi lomakkeen, hän käsiteli sitä asiakkaalle tuttuna (*sen yy seittemäntoista lomakkeen*, r. 9). Kysymyksellään asiakas kuitenkin ilmaisee, että hän ei tiedä, mistä lomakkeesta on kyse. Vastauksessaan neuvoja kertoo lomakkeen olevan työnantajien käyttämä lomake, joka löytyy palkanlaskijoilta ja johon merkitään päivärahan hakijan palkkatulot.

Keskustelun jatko osoittaa, että asiakkaalle tämä tieto riittää. Kun hän on ensin osoittanut itselleen uudeksi tiedoksi sen, että lomake löytyy palkanlaskijoilta (*aha*, r. 21), hän käsittelee neuvojan informointia ymmärrettävänä ja riittävänä vastauksen lopuksi (*selvä juttu*, r. 21). Neuvoja kuitenkin laajentaa informointia ja ryhtyy erittelemään, mitä lomakkeeseen merkitään (r. 22 alkaen). Pitkin tätä erittelyä asiakas osoittaa, että asia on selvä ja että tietoa on riittävästi (*joo aivan*, r. 24; *aivan, joo*, r. 26). Lisäksi hän toteaa vielä suoraan, että esillä olleet asiat ovat työnantajan toimia ja että hän on saanut itse tarvitsemansa tiedon (r. 26–27). Neuvoja kuitenkin jatkaa informointia kertomalla vielä osasairauspäivärahan ja lomien suhteesta (r. 30 alkaen). Asiakas vastaa jälleen neuvojalle lyhyesti pitkin tämän vuoroa (r. 31, 34, 36). Tämän jälkeen hän aloittaa tauotta (osoitettu yhtäläisyysmerkillä, r. 38) kysymyksen käsittelyajoista ja siirtää tällä tavoin puhelua kohti sen lopetusta.

Tässä tapauksessa asiakkaan toiminnasta voi päätellä, että hänen näkökulmastaan työnantajan lomakkeen mainitseminen sen tunnuksella (ja asiakkaalle tuttuna asiana) sekä lomakkeen yksityiskohtien erittely oli tarpeetonta tietoa. Lomakkeen tunnus synnytti hänessä epätietoisuutta, ja lomakkeen erittelyn aikana hän osoitti saaneensa riittävästi tietoa ja ilmaisi suoraan asian kuuluvan työnantajalle.

päivärahaan, ja seuraavan katkelman alussa neuvoja ohjeistaa asiakasta kehottamaan poikaa tekemään hakemuksen (r. 118–199). Tämän jälkeen hän vielä kertaa tuen määräytymisperusteet.

(7.12b) K0150 SA

- 118 N: nii (0.2) no mut et (0.8) ohjeistappa (0.4) poikaa että hän hakee sitä
119 sairauspäivärahaa meiltä?=
120 A: =joo
121 N: .h koska nyt tosiaanki se että .hhh hän on ↑työkyvytön,
122 (0.4) ja hän on [ollut töissä.
123 A: [joo,
124 (0.3)
125 A: joo.
126 (.)
127 N: ennen tän .hhh sairausloman alkua.
128 (0.2)
129 A: jo[o.
130 N: [nin (.) nyt ihan oikein tos alussa (0.2) sanoit että .hhh
131 et puhuttiin niistä että verotulojen mukaan määräytyy ja
132 hänel ei oo tuloja elikkä .hhh nyt kun hänellä alko
133 se sairaus (0.5) loma viime vuoden puolella?
134 A: joo.
135 N: nin (.) päiväraha määräytys vuoden kakstuhattakuus
136 vero↑työtulojen mukaan? .hh [ja hän on ollu opis]kelija
137 A: [joo eli siel ei o]
138 N: niit ei varmaan o[o.
139 A: [joo.
149 N: .hhh ni nyt[ten]
150 A: [joo]
151 N: toinen tapa sitten on se että .hhh lasketaan se sairauspäiväraha
152 kuuden kuukauden tulojen mukaan. (.) ennen (.) tän sairausloma alkua.
153 (0.6)
154 A: just joo.
155 N: eli hän esittää ne työtulot (0.6) mitä hän on saanu.
156 (0.5)
157 A: joo.
158 N: tän ty[össäoloajalta .hhh [ja,
159 A: [.hhh [joo,
160 N: sit siin sairauspäiväraha (0.4) hakemuksessa
161 A: krh[m
162 N: [kysytään vielä (0.4) tulonhankkimiskustannuksia ni hänen tulis neki
163 täyttää sinne et me tiedetään – –

Etuuden määräytymisperusteiden kertaamisen aluksi neuvoja toteaa asiakkaan ymmärtäneen tilanteen oikein (r. 130). Sen jälkeen hän kertoo määräytymisperusteet niin, että kytkee ne asiakkaan pojan tilanteeseen (r. 130–133, 135–136, 138). Katkelman lopussa (r. 160 alkaen) neuvoja alkaa käydä läpi hakemuslomakkeen kohtia.

Asiakas kysyy hieman myöhemmin sairauspäivärahan määrästä, ja neuvoja tarjoutuu laskemaan arvon laskurilla. Seuraava katkelma alkaa kohdasta, jossa neuvoja ryhtyy kertomaan laskennan tuloksen. Asiakas esittää tämän katkelman aikana tarkistuskysymyksen, jolla hän ilmaisee, ettei ymmärtänyt, mitä neuvoja sanoi (r. 270–271; katkelmaan sisältyy toinenkin tarkistuskysymys, r. 280–281).

(7.12c) K0150 SA

- 254 N: eli viidestoist (.) kesäkuuta. (.) kakstuhatta (1.6) kaheksan viiva (0.4)
 255 neljästoist joulukuuta kakstuhattakaheksan ja silt ajalta tulot .hhh
 256 neljätuhatta viissataa.
 257 (4.0)
 258 N: -> .hhh kone ilmottaa näi että. (5.0) het:kinen. (8.5)
 259 -> näin tää ilmoittaa et sairauspäivärahan määrä ois
 260 -> kaheksantoista euroo kuuskytkaks senttiä .hhh per arkipäivä?
 261 (0.2)
 262 N: -> ja täs o et sairauspäiväraha määräytyy
 263 -> työkyvyttömyyttä edeltävien työtuloje .hhh
 264 -> seitsemäntuhattayheksänsataakaheksankyt euroo nelkyt
 265 -> senttiä perusteella koska verotuloja e[i ol]e
 266 A: [mm.]
 267 N: -> tai niit ei oo ilmoitettu. .hhh[h
 268 A: [joo.=
 269 N: -> =ja, (1.8) het[kine]
 270 A: => [joo anteeks] mikä mitä sanot mitä
 271 => tarkotti verotulo et;
 272 N: no (.) se että kun e ei laskettu niitten verotulojen perusteella
 273 koska niitä hänellä ei oo silt vuodelt kakstuhattakuus.
 274 A: -> nii, ↑nii ni ni jo jo jo jo=
 275 N: =j[oo
 276 A: [joo.
 277 (0.2)
 278 A: -> mä sotkin joo.
 279 N: jo[o;
 280 A: => [.hhh ja arkipäivä ni tarkottaaks se nyt sitte tota
 281 => kakskyttiis päivää kuussa;
 282 N: käytännös joo elikkä (.) sairauspäiväraha maksetaan myös
 283 noilta (.) lauantailta (.) arkipäiviltä.

284 A: j[oo.

285 N: [.hhh mut (.) sitten taas sairauspäivärahassa o se omavastuuaika – –

Neuvoja pääsee laskennan varsinaiseen tulokseen rivillä 258. Hän ilmaisee moneen kertaan, että tulos on koneen ilmoittama (r. 258, 259 ja 262), ja lukee sen jälkeen ruudulla näkemänsä tekstin asiakkaalle. Neuvoja on jo siirtymässä seuraavaan kohtaan, kun asiakas esittää tarkistuskysymyksen. Kysymys kertoo, ettei asiakas ole ymmärtänyt neuvojan viimeksi lukemaa selitystä sille, kuinka sairauspäiväraha määräytyy (*joo antees mikä mitä sanot mitä tarkoitti verotulo et;*, r. 270–271) – eli seikkaa, joka hänelle oli selvä aiemmin keskustelussa. Neuvoja vastaa selityksellä, jonka hän kytkee asiakkaan pojan tilanteeseen. Seuraavassa vuorossaan asiakas ilmaisee ymmärtävänsä nyt asian ja selittää vähän myöhemmin sekaannusta (*nii, ↑nii ni ni jo jo jo jo*, r. 274; *mä sotkin joo*, r. 278).

Usean aiemman esimerkin lailla tässäkin esimerkissä ymmärtämisvaikeuksia aiheutuu siitä, että neuvoja lukee ruudulla näkyvän tiedon suoraan ääneen. Tässä tapauksessa teksti sisältää tietoa, josta on jo aiemmin todettu, ettei se päde asiakkaan pojan tilanteeseen. Asiakkaan näkökulmasta jo keran käsitelty asia ei ole enää relevantti. Neuvoja, joka on aiemmin sovittanut ohjeensa ja informointinsa pojan tilanteeseen, lukee ääneen kaiken laskurin antaman tiedon sen sijaan, että jättäisi jo epärelevantteiksi todetut seikat sanomatta – tässä siis kone ohjaa neuvojan toimintaa. Asiakkaan tulkin-takehikkona keskustelun tässä vaiheessa on sen sijaan oletus, että epärelevantiksi todetut seikat on jo suljettu pois. Hän siis hakee neuvojan mainitsemien tietojen relevanssia poikansa tilanteelle. Rivien 270–271 vuorollaan hän kysyy seikasta, jota hän ei ole pystynyt sijoittamaan pojan tilanteeseen.

Kaikkiaan esimerkin 7.12 puhelu kestää 20 minuuttia. Asiakas selittää pojan tapaturmaa varsin seikkaperäisesti ja neuvoja käsittelee tilannetta hakemuksen näkökulmasta laajasti. Keskustelussa on useita kohtia, joissa keskustelu olisi voinut suuntautua lopetukseen. Yksi tällainen kohta on katkelman 12b alku, jossa neuvoja esittää lopetukseen suuntautuvan vuoron (*nii (0.2) no mut et (0.8) ohjeistappa (0.4) poikaa että hän hakee sitä sairauspäivärahaa meiltä?*). Tämän jälkeen hän olisi voinut kysyä, onko asiakkaalla mahdollisia lisäkysymyksiä sanomalla esimerkiksi *Onko sinulla jotakin mitä haluaisit vielä kysyä tästä asiasta*. Näin keskustelu olisi jäsentynyt selkeästi asiakasneuvojan aloituksesta.

Sekä esimerkissä 7.11 että juuri nähdyssä esimerkissä 7.12 soittaja on aktiivinen ja on jo ottanut selvää asioista – hänellä on jo ennakkotietoa ja asiantuntemusta ja hän pystyy kysymään ja keskustelemaan asiasta. Saattaa olla, että tietävälle ja asioita jo ymmärtävälle asiakkaalle tulee tarjonneeksi omaa asiantuntemustaan laajemmin ja jopa niin, että tarjoaa sitä yli asiakkaan tarpeen.

Yhteenveto ja suositukset

- ▶ Asiakkaan epätietoisuuden ilmaus saattaa kohdistua neuvojan kertomiin yksityiskohtiin, jotka eivät ole asiakkaan kannalta olennaisia. Tällöin voidaan puhua liiallisesta tiedon antamisesta. Joissakin tapauksissa runsas tiedon antaminen voi johtaa siihen, että aiemmin asian ymmärtänyt ja oma-toiminen asiakas hämmentyy puhelun aikana. Näin voi esimerkiksi tapahtua, jos asiakas saa neuvonjalta sellaista etuutta koskevaa tietoa, joka on jo aiemmin keskustelussa todettu tiedoksi, joka ei koske hänen tilannettaan.
- ▶ Asiakkaan tarvitseman tiedon määrän arviointi on haasteellinen tehtävä, jossa auttaa kokemuksen karttuminen neuvontatyöstä. Neuvontaa ja informointia kannattaa jäsentää keskittymällä asiakkaan konkreettiseen tilanteeseen. Asiakkaalta on hyvä kysyä *onko sinulla jotakin mitä haluaisit vielä kysyä tästä asiasta*, jolloin on mahdollista saada selville asiakkaan käsitys siitä, onko tietoa tarjottu riittävästi. Näin neuvominen ja informointi jäsentyvät selkeästi asiakasneuvojan aloitteesta.
- ▶ On mahdollista, että tietävälle ja asioista jo etukäteen selvää ottaneelle asiakkaalle tulee tarjonneeksi omaa asiantuntemustaan laajemmin ja jopa niin, että tarjoaa sitä yli asiakkaan tarpeen. Oman työn kehittämiseksi kannattaa pitää kirjaa tilanteista, jotka jälkikäteen arvioi sellaisiksi, joissa antoi tietoa enemmän kuin olisi ehkä ollut tarpeen. Kokemuksia näistä tilanteista kannattaa pohtia yhdessä toisten neuvojien kanssa.

8 Yhteenveto tuloksista ja suositukset

Tässä raportissa on esitetty tuloksia vuosina 2008–2012 toteutetusta hankkeesta, jossa tutkittiin vuorovaikutusta Kelan yhteyskeskukseen soitetuissa puheluissa. Hanke oli Kelan ja Kotimaisten kielten keskuksen (Kotus) yhteistyöhanke. Tutkimus suunniteltiin ja toteutettiin Kelan yhteyskeskuksen ja tutkimusosaston sekä Kotuksen ja Helsingin yliopiston suomen kielen oppiaineen tutkijoiden yhteistyönä.

Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto kerättiin Yhteyskeskuksen Joensuun ja Lieksan yksiköissä, joista tutkimukseen osallistui 12 asiakasneuvojaa. Tutkittaviksi valittiin yleisen asumistuen, sairausasioiden ja kuntoutuksen palvelunumeroihin soitettuja puheluita. Aineistoa kerätessä nauhoitettiin yhteensä 403 pu-

helua. Niistä kansalaisten soittamia puheluita oli 315; muissa soittajana oli viranomainen. Tutkimuksessa keskityttiin kansalaisten soittamiin puheluihin, mutta viranomaispuhelutkin ovat mukana osiossa, jossa tarkastellaan puheluiden aloituksia ja tervehdyksiä. Aineiston puheluidista noin puolet soitettiin yleisen asumistuen numeroon, kolmasosa sairausasioiden numeroon ja kuudesosa kuntoutuksen numeroon.

Puhelujen nauhoitteet on litteroitu eli muunnettu yksityiskohtaisesti kirjoitukseksi. Litterointivaiheessa keskustelijoiden nimet, asiakkaiden henkilötunnus- ja osoitetiedot sekä muut tunnistamisen mahdollistavat tiedot muutettiin keskustelijoiden anonyymiteetin turvaamiseksi.

Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa on käytetty keskusteluanalyttistä menetelmää. Se on laadullinen, aineistoa koskevista havainnoista liikkeelle lähtevä menetelmä, jolla tutkitaan aitoja vuorovaikutustilanteita. Tutkimus keskittyy siihen, miten vuorovaikutustilanteen osanottajat tekevät erilaisia toimintoja ja millaisia seurauksia eri toimintatavoilla on keskustelun etenemiselle.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin asiakasneuvojien erilaisia tapoja muun muassa aloittaa puhelu, kartoittaa asiakkaan tilannetta, antaa asiakkaalle tietoa ja ohjeita sekä selvittää erilaisia ymmärrysongelmia. Tarkasteltavien toimintojen esiintymät aineistossa on kerätty kokoelmiksi, joiden avulla on kartoitettu neuvojen toimintatapojen yhtäläisyyksiä ja eroja. Tämän jälkeen on analysoitu, millaisia seurauksia erilaisilla toimintavoilla on asian käsittelylle ja vuorovaikutuksen etenemiselle.

Tutkimuksen tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on ollut selvittää Yhteyskeskuksen tarjoaman puhelinpalvelun vuorovaikutuskäytänteitä Kelan asiakaspalvelun kehittämiseksi. Tutkimus on keskittynyt sellaisiin toimintavaiheisiin ja toimintoihin, jotka ovat puhelinasioinneissa toistuvia ja keskeisiä. Neuvojen toimintatapojen vaikutusta keskustelun etenemiseen on analysoitu Yhteyskeskuksen toiminnan tavoitteiden näkökulmasta. Analyysissa on keskitytty muun muassa siihen, miten eri toimintatavat toimivat keinona ilmaista palveluhalukkuutta tai muokata toimintaa asiakaslähtöiseksi. Lisäksi on selvitetty, miten eri toimintatavat edesauttavat tilanteen haltuunottoa ja asioiden tehokasta hoitamista. Analyysin perusteella esitetään suosituksia hyvistä käytänteistä.

Raportti etenee asioinnin kulun mukaan puhelun aloitukseen liittyvistä toiminnoista asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja neuvojen tapoihin antaa neuvoja ja ohjata asiakasta. Raportin lopussa tarkastellaan tilanteita, jotka sijoittuvat eri vaiheisiin puhelua: neuvojan tapoja toimia, kun hän ei osaa vastata asiakkaan kysymykseen, sekä tilanteita, joissa asiakkaalla on ymmärrysongelmia. Seuraavaksi esitämme yhteenvedon raportin eri lukujen keskeisistä tuloksista sekä suositukset hyvistä käytänteistä.

Puhelun aloitus (luku 2)

Soittoon vastaaminen (2.1)

- ▶ Palvelutilanteessa asiakkaan saama ensivaikutelma on tärkeä. Asioinnin alussa hyvin pienetkin seikat vaikuttavat siihen, millaiseksi palvelutilanne muotoutuu. Eivät pelkästään sanat vaan myös niiden lausumistapa ovat keinoja luoda puheeseen ystävällistä sävyä ja ilmaista palveluhalukkuutta.
- ▶ Vastatessaan soittoon aineiston neuvojat esittävät samat asiat samassa järjestyksessä (mihin puhelu on tullut + vastaajan nimi). Puheen painotuksessa, sävelkorkeuden muutoksissa ja rytmityksessä on kuitenkin eroja. Vastausvuoron rytmittäminen tauoilla eri osien välissä (*Kela, (.) asiakaspalvelu*) saattaa aiheuttaa asiakkaassa epävarmuutta siitä, milloin voi aloittaa. Toimiva vaihtoehto on vastausvuoron lausuminen yhtenäisenä kokonaisuutena käyttäen *Kela*-sanasta muotoa *Kelan* (genetiivisija): *Kelan asiakaspalvelu*.
- ▶ Tasainen ja painoton vastausvuoron esittämistapa voi luoda mielikuvan työtään rutiininomaisesti hoitavasta neuvojasta. Vaihtelua ja elävyyttä vuoroon tuovat painotus tai sävelkorkeuden muutokset eri osien alussa (esim. *Kelan* ↓*asia*↑*kaspalvelu* *Henna Niskanen*). Yhdyssanan (*asiakaspalvelu*) loppuosan korostaminen painotuksella tai sävelkorkeuden muutoksella voi kuitenkin luoda mielikuvan rutiinipuheesta.
- ▶ Neuvojat vastaavat puheluihin omalla persoonallisella ja vakiintuneella tyyllillään. Tyyliä voi olla hankalaa tietoisesti muuttaa, ja siihen puuttuminen saattaa johtaa siihen, ettei vastausvuoro kuulosta luontevalta. Edellä mainittuihin seikkoihin voi kuitenkin kiinnittää huomiota uusien neuvojen koulutettaessa.

Asiakkaan tervehtiminen (2.2)

► Aineiston neuvojen tervehdyskäytännöt ovat hyvin toimivia ja luovat vaikutelman ystävällisestä ja asiakasta kuuntelevasta vastaanotosta. Tämän lisäksi eri neuvojen tervehdystyyli vaihtelevat. Persoonalliset tavat tervehtiä edesauttavat sitä, ettei puhelinvälisen toiminnan näyttäytyä asiakkaille jäykkänä ja rutiininomaisena viranomaistoimintana.

► Pääsääntöisesti neuvojat tervehtivät asiakasta tämän valitsemalla tavalla. He eivät kuitenkaan toista asiakkaan tervehdystä aivan sellaisenaan. Tavallisinta on, että neuvoja tervehtii asiakasta tämän valitsemilla sanoilla mutta muuntaa niiden lausumistapaa. Melko usein neuvojat muuntavat hieman myös asiakkaan käyttämiä sanoja. Useimmiten he lisäävät omaan tervehdykseensä jonkin elementin (esim. A: *Hei* => N: *No hei*). Asiakkaan tervehdykseen vastaaminen hieman muunnellulla tervehdyksellä luo vaikutelman paneutuvasta ystävällisyydestä. Varsinkin asiakkaan tervehdykseen jotakin lisäävät vastatervehdykset kuulostavat siltä, ettei neuvoja reagoi asiakkaan tervehdykseen mekaanisesti vaan on keskittynyt kuuntelemaan tätä ja ottaa jo tervehdyksellään aktiivisen roolin.

► Vain harvoin neuvojat käyttävät täysin eri tervehdyssanaa kuin asiakas. Nämä tapaukset ovat sellaisia, joissa asiakas käyttää rentoa, epämuodollista tervehdystapaa ja neuvoja vastaa neutraalimmalla tervehdyksellä säilyttäen näin ammattimaisen roolinsa.

► Muutamissa puheluissa neuvoja ei vastaa asiakkaan tervehdykseen. Näissä tapauksissa asiakas aloittaa suoraan asiansa kertomisen eikä jätä neuvojalle tilaa vastatervehdyksen esittämiseen. Tällainen asiakkaan toiminta liittyy useimmiten siihen, että hänellä on jokin hyvin yksinkertainen asia. Suoraan asiaan ”ryntääminen” osoittaa asiakkaan olettaen, ettei asia edellytä neuvojalta paneutumista eikä edes varsinaiseen vuorovaikutukseen asettumista vastavuoroisilla tervehdyksillä. Näissä puheluissa vastatervehdyksen puuttuminen ei ole ongelmallista.

Palveluhalukkuuden ilmaiseminen (2.3)

► Ensivaikutelman luomisessa tärkeää on yhtäältä palveluhalukkuuden ilmaiseminen sekä toisaalta tilanteen haltuunotto. Erilaisissa puhelinvälisissä on tavallista, että puhelun alussa esitetään asiakkaan asiaa tiedusteleva kysymys (esim. *Kuinka voin auttaa?*), koska sen katsotaan ilmaisevan palveluhalukkuutta ja toimivan myös keinona ottaa tilanne haltuun. Aineiston neuvojat esittävät tällaisia asiakkaan asiaa tiedustelevia kysymyksiä harvoin. Niitä esitetään vain puheluissa, joissa asiakas on epävarma, onko hän soittanut oikeaan paikkaan, tai kertoo tavoittelevansa tiettyä henki-

löö tai Kelan toimistoa. Kysymyksen esittämättä jättäminen ei kuitenkaan ilmaise palveluhalukkuuden puutetta vaan neuvojien luontevaa mukautumista asiakkaan toimintaan ja odotuksiin.

► Asiakkaan näkökulmasta jo puheluun vastaaminen (= neuvoja kertoo puhelun tulleen Kelan asiakaspalveluun ja esittelee itsensä) ilmaisee neuvojan olevan valmis kuuntelemaan asiakkaan asian. Valtaosassa aineiston puheluita (89 %) asiakas aloittaa asiansa kertomisen oma-aloitteisesti heti tervehdysten jälkeen eikä jää odottamaan neuvojan *kuinka voin auttaa* -kysymystä.

► Jos *kuinka voin auttaa* -kysymys halutaan esittää, se tulee liittää suoraan vastatervehdykseen niin, ettei väliin jää taukoa. Koska asiakas on valmistautunut aloittamaan heti neuvojan vastatervehdyksen jälkeen, kysymyksen esittäminen johtaa helposti siihen, että asiakas aloittaa oman vuoronsa yhtä aikaa kysymyksen kanssa, jolloin keskustelun sujuvuus häiriintyy.

► Asiakas voi puhelun alussa ilmaista epävarmuutensa siitä, onko hän soittanut oikeaan numeroon. Tällöin hän voi toimia kahdella erityyppisellä tavalla: hän voi tarkistaa suoraan, onko numero oikea (esim. *Hoidetaanko tässä numerossa asumistukiasioita?*), mutta myös ilmaista epävarmuutensa siitä, pystyykö juuri puheluun vastannut henkilö neuvomaan häntä (esim. *Pystytkö neuvomaan minua asumistukiasioissa?*).

► Riippumatta tavasta, jolla asiakas ilmaisee epävarmuutensa, tarkistukseen kannattaa vastata kertomalla, että numero on oikea, minkä jälkeen on luontevaa pyytää asiakasta kertomaan asiastaan tarkemmin (esim. *Soititte ihan oikeaan numeroon, millaista asiaa teillä olisi? Kyllä hoidan asumistukiasioita, kuinka voin auttaa?*). Näin muotoiltu vastaus poistaa asiakkaan epävarmuuden mahdollisimman pian, luo asiantuntevan vaikutelman sekä ilmaisee neuvojan palveluhalukkuutta.

► Kun asiakas tarkistaa suoraan, onko numero oikea (esim. *Hoidetaanko tässä numerossa asumistukiasioita?*), jo tarkistuksen muotoilu ohjaa neuvojaa vahvistamaan, että asiakas on soittanut oikeaan paikkaan, eli toiminaan suositellulla tavalla. Sen sijaan niissä tapauksissa, joissa asiakas ilmaisee epävarmuutensa siitä, pystyykö juuri puheluun vastannut henkilö neuvomaan häntä (esim. *Pystytkö neuvomaan minua asumistukiasioissa?*), tilanne on vuorovaikutuksellisesti hankalampi. Siksi näiden viimeksi mainittujen tilanteiden tunnistamiseen sekä niissä toimimiseen kannattaa kiinnittää erityistä huomiota.

► Kun asiakas pyytää puhelun yhdistämistä tietylle henkilölle, hän yleensä tavoittelee asiansa käsittelijää, jonka nimen on nähnyt saamassaan Kelan kirjeessä. Näissä puheluisa asian käsittelyn aloittaminen viivästyy usein pitkäänkin, ja neuvojat käyttävät monenlaisia toimintatapoja tilanteen hoi-

tamisessa. Tämä aiheutuu siitä, että asiakkaan pyyntö luo vuorovaikutuksellisesti hankalan tilanteen, jossa neuvoja joutuu monenlaisten tehtävien eteen: Hänen on torjuttava asiakkaan pyyntö ja lisäksi selvitettävä, millaista asiaa asiakkaalla on, sekä tarjouduttava hoitamaan asia. Tarpeen on myös jonkinlainen perustelu, miksi asia pitäisi hoitaa neuvojan eikä asiakkaan tavoitteleman henkilön kanssa.

► Yleensä pyyntöön voi vastata kysymyksellä: *Onko hän lähettänyt teille etuutta X koskevan kirjeen.* Tällainen kysymys huomioi asiakkaan näkökulman ja ilmaisee neuvojan ymmärtävän, miksi tämä haluaa puhua tavoittelemansa henkilön kanssa. Samalla neuvoja voi varmistaa, koskeeko asia hänen hoitamaansa etuutta.

► Kysymyksen jälkeen neuvoja voi tarjoutua hoitamaan asiaa ilman, että Kelan käytänteitä selittää enempää. Suositeltavaa on esittää tarjous väitelauseen muodossa mutta ehdollisena sekä mainita tarjouksen perusteluna, että neuvoja hoitaa sen etuuden asioita, jota asiakkaan asia koskee (esim. *Minä voisin varmaankin tässä asiassa auttaa, koska hoidan myös näitä kuntoutusasioita.*).

► Lopuksi asiakkaan asiaa tiedusteleva kysymys (esim. *Millaista asiaa teillä olisi?*) ohjaa asiakasta ottamaan puheenvuoron ja kertomaan asiastaan.

► Kun asiakas pyytää puhelun yhdistämistä tiettyyn toimistoon, hän on usein myös epävarma siitä, mihin puhelu on tullut. Vastauksen alussa onkin hyvä mainita selvästi, että puhelu on tullut Kelan valtakunnalliseen puhelinpalveluun, sen jälkeen todeta, että palvelussa hoidetaan myös toimistojen asioita, sekä sitten tiedustella asiakkaan asiaa (esim. *Me hoidamme tässä Kelan valtakunnallisessa puhelinpalvelussa myös toimistojen / X-toimiston asioita. Kuinka voisin auttaa?*).

Asian käsittelyn aloittaminen (luku 3)

Asiakkaan kuunteleminen (3.1)

► Keskustelussa kuunteleminen ei ole vain hiljaa olemista vaan aktiivista osallistumista vuorovaikutukseen – mikä tarkoittaa, että hiljaa oleminenkin on keskustelussa merkityksellinen teko. Kuullolla oloa ilmaisevien vuorojen (esim. *joo, mm, niin*) puuttuminen on tavallista ymmärtämisongelmien yhteydessä ja myös erimielisyystilanteissa. Jos neuvoja on hiljaa asiakkaan selittäessä asiaansa, tämä voi tulkita sen merkiksi neuvojan ymmärrysongelmasta tai ärtymyksestä.

► Asiakkailta on tapana aloittaa asiansa kertominen esittämällä lyhyt otsikkomainen kuvaus asiastaan. Tällainen aloitus auttaa neuvojaa suuntautumaan asiaan, mutta on myös asiakkaan keino hakea neuvojalta vahvistus, että on soittanut oikeaan numeroon ja että neuvoja on valmis kuulemaan lisää.

► Yleisimmin neuvot vastaavat otsikkomaiseen aloitukseen kaksihuippuisella *joo*-vuorolla. Tällainen vastaus on toimiva ja riittävä tapa ilmaista, että asiakas on soittanut oikeaan paikkaan ja että neuvoja on valmis kuulemaan lisää ja hoitamaan asiaa. Myös vastausvuoron lausumistapa on merkityksellinen: se voi ilmaista kiireetöntä ja paneutuvaa asettumista asiakkaan kuuntelijaksi. Nopeasti lausuttu, lyhyt vastaus voi puolestaan jättää asiakkaan epävarmaksi neuvojan valmiudesta ja halusta hoitaa asiaa.

► Neuvot vastaavat lähes poikkeuksetta asiakkaan otsikkomaisiin aloituksiin. Vain puheluissa, joissa aloitus ilmaisee tyytymättömyyttä ja ärtymystä, vastaus voi jäädä esittämättä. Vastaamattomuudella tai varauksellisella vastauksella neuvoja osoittaa rekisteröineensä asiakkaan tyytymättömyyden ja reagoivansa siihen. Vaikka tällainen toiminta ilmaisee herkkyyttä tunnistaa asiakkaan tunnetiloja, ammattilaisen on kuitenkin olennaista säilyttää neutraali asennoituminen. Varsinkin silloin, kun asiakkaan aloitus ilmaisee tyytymättömyyttä tai ärtymystä, on erityisen tärkeää vastata siihen neutraalilla ja ystävällisellä kuulolla oloa ilmaisevalla vuorolla.

Siirtyminen asian käsittelyyn (3.2)

► Kun asiakas on kertonut asiansa, neuvojan rooli vaihtuu kuuntelijasta asian käsittelijäksi. Tämä siirtymäkohta on tärkeä sekä tilanteen haltuunoton että palveluhalukkuuden ilmaisemisen kannalta. Tilanteen haltuunottoa edistää se, että neuvoja muotoilee asian käsittelyä aloittavan vuoronsa tavalla, joka ilmaisee selvää roolinvaihdosta kuuntelevasta osapuolesta keskustelua ohjaavaksi osapuoleksi. On myös tärkeää, että hän ilmaisee tässä kohdassa neutraalisti ja varmasti halunsa ja valmiutensa hoitaa asiaa riippumatta siitä, kuinka rutiininomaiselta tai hankalalta asia vaikuttaa.

► Aineiston puheluista lähes puolet on sellaisia, joissa neuvoja asiakkaan asian kuultuaan siirtyy tietokoneelle etsimään asiaa koskevia tietoja. Siirtymän neuvot hoitavat lähes poikkeuksetta samaan tapaan: neuvoja kertoo passiivimuotoisella ilmauksella, mitä on seuraavaksi tekemässä (*joo, katsotaan*), ja pyytää asiakkaan henkilötunnuksen (*saanko henkilötunnuksen*).

► **Vuoron muotoilu:** Passiivimuotoisia ilmauksia (*katsotaan, tehdään* ym.) käytetään tyypillisesti viitattaessa puhujan ja kuulijan yhteiseen toimintaan. Asiakaspalvelun puheluissa passiivimuotoinen ilmaus toimiikin hyvin, koska se vahvistaa tunnetta, että neuvoja ryhtyy yhdessä asiakkaan kanssa selvittämään tämän asiaa. Sen sijaan ilmauksen minimaalisuus (*katsotaan*) tekee siitä vastausmaisena ja jättää neuvojan asiakkaan toimintaan reagoivan osapuolen rooliin. Suositeltavaa on esittää täydempi lause, joka ilmaisee myös, mitä katsotaan ja mistä (esim. *Joo, katsotaan sitä tilannetta täältä koneelta. Saanko henkilötunnuksen.*). Täydempi ilmaus muuttaa vuoron vastauksesta aloitteelliseksi vuoroksi, merkitsee toiminnallista rajakohtaa sekä asettaa neuvojan selvemmin alkavaa toimintaa ohjaavan osapuolen rooliin. Täydempi ilmaus myös valmistaa ja suuntaa asiakasta siihen, että tietojen etsiminen koneelta vie jonkin aikaa.

► **Asioiden esittämisjärjestys:** Jotkut neuvojista aloittavat pyytämällä henkilötunnusta (esim. *Saanko henkilötunnuksen, niin katsotaan sitä tilannetta.*). Tämä järjestys on ongelmallinen, koska asiakas usein aloittaa henkilötunnuksen kertomisen heti pyynnön kuultuaan. Tällöin neuvojan selitys siitä, mihin henkilötunnusta tarvitaan, jää asiakkaan puheen alle. Suositeltavaa on ensin kertoa, mitä seuraavaksi tehdään, ja vasta sen jälkeen pyytää henkilötunnusta (*Joo, katsotaan sitä tilannetta täältä koneelta. Saanko henkilötunnuksen.*).

► **Vuoron ajoitus:** Neuvojan vuoron ajoituskin on merkityksellinen. On tärkeää, että asiakas saa rauhassa kertoa asiansa loppuun. Vuoron aloittaminen jo asiakkaan puheen päältä luo vaikutelman kiireisestä tai ärtyneestä toiminnasta. Mutta neuvoja voi aiheuttaa asiakkaalle hämmennystä myös viivyttämällä asian käsittelyn aloittamista. Viivästynyt tai epäröintiä ilmaiseva aloitus saattaa aiheuttaa sen, että asiakas ryhtyy uudelleen selittämään asiaansa, eli tulkitsee epäröinnin siitä johtuvaksi, ettei neuvoja ole vielä ymmärtänyt, mistä on kyse.

► Suosittelemamme asian käsittelyä aloittava vuoro (*Joo, katsotaan sitä tilannetta täältä koneelta. Saanko henkilötunnuksen.*) sopii yleensä kaikkiin tilanteisiin, joissa asiakkaan asia on niin selvä, ettei neuvojan ennen koneelle siirtymistä tarvitse kysyä lisätietoja tai tarkistaa tulkintaansa asiakkaan kertomuksesta. Erityisesti kannattaa huomioida se, ettei neuvoja muuta toimintaansa asiakkaan ilmaistessa ärtymistä asiaansa esitellessään, vaan aloittaa asian käsittelyn samaan neutraaliin tapaan kuin muulloinkin.

► Poikkeuksellisia ovat puhelut, joissa asiakas päättää asiansa esittelyn ilmaisemalla epävarmuutta siitä, onko hänen mahdollista saada neuvojalta tarvitsemansa tieto (esim. *näätkö yhtään et missä vaiheessa – –*) tai onko hänen asiansa aiheellinen (esim. *mun varmaan pitää ilmottaa että – –*). Tällöin on suositeltavaa, että neuvoja muuttaa toimintaansa ja vastaa asiakkaan epävarmuuden ilmauk-

seen (esim. *Ilman muuta voidaan katsoa se tilanne täältä koneelta tai oikein hyvä, että ilmoititte.*). Huomioimalla asiakkaan epävarmuuden neuvoja voi vahvistaa keskustelun ystävällistä sävyä.

► Aloitteen koneelle siirtymisestä voi tehdä myös asiakas ehdottamalla henkilötunnuksen antamista tai kertomalla sen suoraan. Se, että asiakas lähtee itse ohjaamaan asian käsittelyä, on tilanteen haltuunoton kannalta ongelmallista.

► Kun asiakas ehdottaa henkilötunnuksen antamista, neuvojalla on mahdollisuus ottaa tilanteen haltuun vastauksen muotoilulla. Hän voi joko esittää pelkän vastauksen (esim. *Joo, kerro vaan.*) tai täydemmän vuoron. Täydempi vuoro toimii selvänä merkinä toiminnallisesta rajakohdasta ja asettaa neuvojan toimintaa ohjaavan osapuolen rooliin (esim. *Joo, kerro vaan niin pääsen katsomaan niitä sinun tietojasi tuolta koneelta.*).

► Asiakas voi ilmoittaa henkilötunnuksen myös suoraan. Jos hän on ennen henkilötunnuksen kertomista esitellyt asiansa, neuvoja voi henkilötunnuksesta kiitettyään asettua asian käsittelyä ohjaavan osapuolen rooliin kertomalla, mitä on seuraavaksi tekemässä (esim. *Kiitos. Katson noita sinun tietojasi täältä koneelta.*).

► Niissä tapauksissa, joissa asiakas ei ennen henkilötunnuksen ilmoittamista kerro asiaansa tai vain nimeää etuuden, johon asia liittyy, on suositeltavaa, että neuvoja heti henkilötunnuksen saatuaan pyytää lisätietoa (esim. *Kiitos. Minkälaista asiaa teillä olisi?* Tai: *Kiitos. Minkälaista kysyttävää teillä on etuudesta X?*). Tällä tavoin neuvojan on mahdollista ottaa tilanteen haltuunsa ja asettua asian käsittelyä ohjaavaksi osapuoleksi jo ennen koneelle siirtymistä. Tämä on tärkeää, koska tietojen etsiminen koneelta hankaloittaa väistämättä tilanteen hallintaa. Asiakkaan asian tiedusteleminen jo ennen koneelle siirtymistä on tärkeää myös siksi, että hän ei välttämättä tiedä, millaisten asioiden käsittelyssä koneen tietoja tarvitaan. Asiakas saattaa tarjota henkilötunnuksensa silloinkin, kun asian käsittelyyn ei tarvita koneen tietoja.

► Mitä rutiininomaisemmin neuvot hoitavat koneelle siirtymisen, sitä helpommin asiakkaatkin oppivat tämän rutiinin ja ryhtyvät itse kertomaan henkilötunnuksensa ilman pyytämistä. Se, että asiakas lähtee ohjaamaan asian käsittelyä, on kuitenkin tilanteen haltuunoton kannalta ongelmallista. Tästäkin syystä neuvojen kannattaa välttää minimaalista, rutiininomaista toimintatapaa koneelle siirtyessään.

Asiakkaan tilanteen kartoittaminen (luku 4)

Asiakkaan näkökulman huomioiminen (4.2)

► Asiakkaan asian selvittäminen edellyttää lähes poikkeuksetta hänen tilanteensa jonkinlaista kartoittamista. Kartoitus tehdään sekä esittämällä asiakkaalle kysymyksiä että etsimällä hänen tietojaan Kelan tietojärjestelmästä. Tehokas tapa motivoida ja rohkaista asiakasta vastaamaan kysymyksiin ja osallistumaan aktiivisesti tilanteensa selvittämiseen on se, että neuvoja esittää asiakkaan näkökulmasta ymmärrettäviä kysymyksiä.

► Usein ajatellaan, että asiakkaiden ymmärrysongelmia aiheuttavat ennen kaikkea Kelan toimintaan liittyvät termit ja erityisilmaukset. Aineistossa terminologia ei kuitenkaan ole ensisijainen kysymysten ymmärrettävyyttä heikentävä seikka – jo siitäkin syystä, että neuvojat käyttävät kysymyksissään termejä vain harvoin. Ainakin yhtä olennaista on se, pystyykö neuvoja huomioimaan kysymyksiä esittäessään asiakkaan näkökulman vai käsitteleekö hän puheena olevaa asiaa omasta ammattilaisen näkökulmastaan. Jostakin asiasta kysyminen voi olla neuvojalle rutiinitoimi, kun taas asiakkaalle asia on usein uusi. Kysymysten rutiininomaisuus neuvojalle voi johtaa siihen, ettei hän ilmaise selvästi, millaista tietoa kaipaa, vaan esittää rakenteeltaan minimaalisia tai muulla tavoin viitteellisiä kysymyksiä, mikä aiheuttaa ymmärrysongelmia.

► Aineisto osoittaa myös, etteivät asiakkaat useinkaan ilmaise neuvojan kysymyksiin liittyviä ymmärrysongelmiaan suoraan vaan erilaisin epäsuorin keinoin. Tämä liittyy siihen, että kysymyksen vastaanottajana asiakas on tietävän osapuolen roolissa: esittäessään asiakkaalle kysymyksen neuvoja ilmaisee olettavansa, että tämä tietää vastauksen. Jos vastaus saa neuvojan epäilemään ymmärrysongelmaa, hänen kannattaa seuraavissa vuoroissaan käsitellä ongelmaa suoraan. Se, että neuvoja yrittää suojella asiakkaan kasvoja jatkaen ymmärrysongelman käsittelyä epäsuorasti, voi aiheuttaa asiakkaassa epävarmuutta siitä, onko yhteisymmärrys saavutettu ja onko neuvoja todella selvillä hänen tilanteestaan.

Kysymysten ja informoinnin yhteensovittaminen (4.3)

► Kysymyksen ymmärtäminen edellyttää myös sen ymmärtämistä, miksi kysymys on esitetty, miten kysytty tieto liittyy käsiteltävänä olevaan asiaan. Asiakas tarvitseekin usein jonkinlaista tietoa Kelan käytänteistä ja säädöksistä, jotta hän voisi ymmärtää, mihin neuvoja tarvitsee kysymäänsä tietoa. Asiakkaan tilannetta kartoittaessaan neuvoja joutuu valitsemaan, kuinka paljon ja missä vaiheessa hän selittää kysymyksiään ja miten hän limittää kysymyksiä ja informointia.

► ”Kartoitus ensin, informointi sen jälkeen” on yleensä luonteva ja toimiva järjestys: kartoitus kannattaa tehdä ensin, jotta neuvoja voi antaa asiakkaalle tämän tilanteeseen räätälöityä tietoa ja ohjeita. Neuvojan kohtaamissa tilanteissa on kuitenkin paljon vaihtelua. Alla esitetyt esimerkit kuvaavat muutamia sellaisia puheluissa toistuvia tilanteita, joihin on mahdollista mieltä ennalta toimivia tapoja sovittaa yhteen kysymyksiä ja informointia.

► **Talon perusparannuksista kysyminen.** Kertoessaan asumistukihakemukseen tarvittavista liitteistä neuvoja kysyy usein asiakkaalta talon perusparannuksista ja antaa ohjeen talonkirjaotteen liittämistä hakemukseen. Mainitsemalla perusparannusten vaikutuksesta haettuun etuuteen heti perusparannuksia koskevan kysymyksen jälkeen neuvoja voi varmistaa yhteisen ymmärryksen siitä, miksi tietoa kysytään, ja samalla perustella ja pohjustaa ohjetta talonkirjaotteen liittämistä hakemukseen.

► **Tiedustelu tuen saamisen mahdollisuudesta.** Kun asiakas soittaa kysyäkseen, onko jotakin tukea mahdollista saada, neuvoja voi aloittaa asian käsittelyn vastaamalla ensin kysymykseen lyhyesti yleisestä näkökulmasta sen sijaan, että ryhtyisi kartoittamaan asiakkaan tilannetta ja jättäisi tämän odottamaan vastausta. Lyhyt vastaus, jolla kerrotaan Kelan myöntävän tukea tietyin edellytyksin, luo keskusteluun myönteisen sävyn ja pohjustaa asiakkaan tilanteen kartoitusta positiivisesti.

► **Asumistuen tarkistus vuokran tai tulojen muuttuessa.** Kun neuvoja selvittää, antaako vuokran tai tulojen muutos aiheutta asumistuen tarkistukseen, hän tarvitsee tiedon siitä, saako asiakas yleistä vai eläkkeensaajan asumistukea, kuinka paljon vuokra tai tulot ovat muuttuneet ja onko asiakkaan tilanteessa tapahtunut muita muutoksia. Kaksi ensin mainittua tietoa neuvojat yleensä selvittävät kysymyksillä, mutta viimeksi mainitun asian he saattavat ottaa esiin osana informointia. Myös muista mahdollisista muutoksista kannattaa kuitenkin esittää erillinen kysymys, koska informointiin upotettuna asia jää asiakkaalta helposti huomaamatta. Lisäksi on suositeltavaa, että neuvoja tarjoutuu selvittämään asiakkaan tilannetta tarkemmin myös Kelan tietojärjestelmän avulla.

Kysymysten muotoileminen (4.4)

► Neuvoja tarvitsee usein tiedon siitä, millaiseen Kelan toiminnan kannalta olennaiseen tapaus-tyyppiin tai luokkaan asiakas tai tämän tilanne kuuluu. Neuvojat eivät kuitenkaan ilman muuta ole ta asiakkaan tuntevan näitä luokituksia ja niiden nimeämiseen käytettyjä termejä, vaan käyttävät kysymyksissään termejä harvoin sekä tarvittaessa purkavat ja selittävät niitä.

► Termien merkitystä voidaan purkaa etukäteen niin, että neuvoja lähtee kysymyksissään liikkeelle yksityiskohdista, jotka määrittävät termin nimeämään luokkaan kuulumista. Kysymyksessä käydyt termin merkitystä voi purkaa myös jälkikäteen termiä selittävillä ja avaavilla jatkokysymyksillä. Joissakin tapauksissa termin sisältävässä kysymyksessäkin voi antaa termiä selittävää tietoa, muun muassa tarjoamalla esimerkkejä. Yksittäiseen kysymykseen ei kuitenkaan kannata pakata liikaa tietoa.

► Termien lisäksi myös muunlaiset Kelan ammattikieleen vakiintuneet ilmaukset voivat aiheuttaa ymmärtämisongelmia. Niihin neuvot eivät aina osaa kiinnittää huomiota. Ammattikielen omaksumisen vaikutuksesta laki- ja asetustekstien ilmaisutavat voivat tulla neuvojalle niin tutuiksi, että ne siirtyvät myös puheeseen ja tuntuvat luontevilta ja itsestään selviltä. Asiakkaalle ne ovat kuitenkin vieraita ja hankalia ymmärtää.

► Kysymysten esittäminen ilmaisee aina kysyjän oletuksia keskustelukumppanin tilanteesta (esim. *oletko työssä* -kysymys ilmaisee kysyjän pitävän työssäoloa todennäköisenä vaihtoehtona). Neuvot ottavat tämän huomioon muotoillessaan kysymyksiään ja samalla tulevat ilmaisseeksi käsityksiään puheena olevien asioiden arkaluonteisuudesta. Esimerkiksi asiakkaan työtilanteesta kysyttäessä esiin otetaan yleensä se vaihtoehto, että asiakas on työssä, mutta toinen vaihtoehto eli työttömyys jätetään lausumatta ja sen mahdollisuus ilmaistaan vain epäsuorasti (esim. *Oletko työssä vai minkälainen on tilanne?*).

► Neuvojen kysymysten ilmentämä sensitiivisyys huomioida puheenaiheiden arkaluonteisuus on vuorovaikutuksessa sinänsä positiivista, mutta joskus se voi myös hankaloittaa asioiden käsittelyä. Jos kysymyksen muotoilu ilmaisee neuvojan pitävän puheenaihetta arkaluonteisena, asiakas voi ryhtyä selittelemään tilannettaan – tai vaihtoehtoisesti hänen voi olla vaikeampi kertoa asiastaan neuvojalle. Arkaluonteisiin asioihin kohdistuvien toistuvien kysymysten muotoilua kannattaakin miettiä ennalta. Esimerkiksi kysyttäessä asiakkaan työtilanteesta toimiva muotoilu on molempien vaihtoehtojen esittäminen: *Oletko työssä vai työttömänä?*

► Ammattilaisten käyttämiä erilaisia kysymysrakenteita arvioidaan usein joko siltä kannalta, kuinka tehokkaasti niillä voidaan pitää tilannetta hallussa, tai siltä kannalta, kuinka paljon ne rajoittavat asiakkaan mahdollisuuksia ilmaista omia näkemyksiään. Todellisten vuorovaikutustilanteiden tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, ettei kysymyksen rakenne yksin rajaa vastauksen laajuutta tai sisältöä. Erilaisiin kysymysrakenteisiin liittyy aina sekä etuja että ongelmia. Niiden käyttökelpoisuutta tuleekin arvioida suhteessa kysymyksen käyttötilanteeseen ja toiminnan tavoitteeseen.

► Asiakasneuvojan on usein tärkeää tietää, mikä vaihtoehto tiettyjen Kelan kannalta olennaisten vaihtoehtojen joukosta pitää asiakkaan kohdalla paikkansa. Tällöin vaihtoehtokysymys on yleensä toimiva ja tehokas. Sen avulla neuvoja voi osoittaa asiakkaalle, minkä tyyppistä tietoa on hakemassa. Monissa tilanteissa hakukysymyksenkin on tarkoituksenmukainen. Silloin kun hakukysymyksellä aloitetaan uutta puheenaihetta, asiakkaan voi kuitenkin olla vaikeaa päätellä, minkä tyyppistä tietoa kysymyksellä haetaan.

Asiakkaan tilanteen kartoittaminen tietokoneen kanssa (4.5)

► Useimmiten neuvoja käyttää asiakkaan tilanteen kartoittamisessa apunaan myös Kelan tietojärjestelmää. Aineistossa lähes puolet puheluista on sellaisia, joissa neuvoja siirtyy tietokoneelle heti asiakkaan kerrottua soittonsa syyn, ja yli neljännes sellaisia, joissa koneelle siirrytään myöhemmin puhelun aikana. Puhelinasioinneissa tietokoneen kanssa työskentely on vuorovaikutuksen kannalta haasteellista. Koska asiakas ei näe neuvojaa, tämä joutuu pitämään puheellaan huolta siitä, että asiakas ymmärtää, mitä on tapahtumassa.

► Siirtyessään tietokoneelle neuvojan kannattaa kertoa selvästi, mitä on tekemässä (esim. *Katso- taanpa sitä hakemuksen tilannetta täältä koneelta. Kerrotko henkilötunnuksesi.*). Sen jälkeenkin – koko tietokoneella työskentelyn ajan – neuvojan tulee kertoa asiakkaalle omasta toiminnastaan koneella. Erityisen tärkeää se on siinä vaiheessa, kun neuvoja on jo maininnut asiakkaalle ensimmäiset koneelta löytämänsä tiedot mutta etsii vielä lisätietoja (esim. *Hetki vielä, katson tarkemmin, onko käsittelijä kirjoittanut tänne jotain.*). Omasta toiminnasta kertominen auttaa tilanteen hallintaa, koska tällöin asiakas tietää, milloin hänen kannattaa odottaa neuvojan seuraavaa vuoroa ja milloin taas osallistua keskusteluun.

► Omasta toiminnasta kertominen ei tarkoita, että neuvojan pitäisi puhua koko ajan. Jos hän kertoo asiakkaalle selvästi, mitä tekee seuraavaksi, hän voi sen jälkeen työskennellä koneella pitkiäkin aikoja puhumatta. Jos tietojen etsiminen vie kauan, hiljaisuuden voi katkaista väliaikatiedonannolla (esim. *Hetken vielä kestää, että löydän ne käsittelytiedot täältä koneelta.*).

► Keskittyminen koneella työskentelyyn johtaa helposti siihen, että neuvoja ryhtyy ajattelemaan ääneen sen sijaan, että selvästi kohdistaisi puheensa asiakkaalle. Ääneen ajattelemisen vaikutelma syntyy siitä, että neuvoja kuvaa havaintojaan omasta konkreettisesta näkökulmastaan (esim. sanoilla *tämä, tuo, täällä, tuolla*). Lisäksi ääneen ajattelemisen vaikutelmaa luo se, että neuvoja kuvaa asiak-

kaalle tiedonetsintä- ja ajatteluprosessiaan ottamatta huomioon, ovatko hänen havaintonsa ja päätelmänsä asiakkaan tarvitsemaa tietoa.

► Ääneen ajattelu voi aiheuttaa ymmärrysongelmia ja hämmennystä. Asiakas ei välttämättä tiedä, mikä neuvojan puheessa on sellaista, joka hänen pitäisi ymmärtää ja johon hänen ehkä pitäisi vastata, ja mikä taas sellaista, jonka hän voi ohittaa. Vaikka neuvoja omaa toimintaansa kuvaamalla pyrkii ilmaisemaan, että huomioi asiakkaan, hänen puheensa voi vaikuttaa päinvastaisesti. Asiakas voi kokea, ettei neuvoja puhu hänelle vaan itsekseen.

► Neuvojat etsivät koneelta myös tietoja, jotka he ainakin periaatteessa voisivat saada asiakkaalta. Kun puhelu koskee esimerkiksi Kelan lähettämää kirjettä, neuvoja usein etsii kirjeen koneelta nähtäväkseen heti puhelun alussa sen sijaan, että pyytäisi asiakkaalta lisätietoa. Tietojärjestelmän hyödyntäminen tällä tavoin helpottaa asian käsittelyä sekä neuvojan että asiakkaan kannalta. Neuvojan kuitenkin kannattaa huomioida myös asiakkaan tieto ja näkemys. Jos hän keskittyy kartoittamaan tilannetta vain koneen avulla, asiakas voi kokea sen merkiksi siitä, ettei häntä pidetä pätevänä kertomaan itse asiastaan.

► Kun asiakkaalla on kysyttävää Kelan lähettämästä kirjeestä, suositeltava toimintatapa on se, että neuvoja ensin kuuntelee, mitä asiakas kertoo oma-aloitteisesti, ja sen jälkeen etsii kirjeen koneelta nähtäväkseen. Neuvojan kannattaa esittää koneelle siirtyminen ehdotuksena ja ilmaista, että haluaa nähdä kirjeen, jotta voi yhdessä asiakkaan kanssa selvittää asiaa eteenpäin (esim. *Voisin ihan ensimmäiseksi etsiä sen päätöksen täältä koneelta, niin minäkin näkisin sen. Kerrotko henkilötunnukseksi*). Tällaisella muotoilulla neuvoja voi pitää asiakkaan osallisena tilanteen kartoituksessa samalla, kun hyödyntää tietojärjestelmää.

► Heti kun neuvoja on löytänyt kirjeen koneelta, hänen kannattaa kysyä, mitä asiaa asiakkaalla on kirjeestä. Jos tämä on jo puhelun alussa kertonut asiansa, neuvojan voi tässä vaiheessa tarkistaa, onko hän ymmärtänyt sen oikein. Asiakkaalle esitetty kysymys osoittaa, että neuvoja pitää tätä ensisijaisena tiedonlähteenään ja että tietojärjestelmä on tilanteessa vain apuna. Koneella työskentelyn lomassa esitetyt kysymykset ovat toimiva tapa pitää asiakas osallisena tilanteensa kartoituksessa, ja niillä neuvoja voi myös varmistaa, ettei keskittyminen koneen tietoihin lähde ohjaamaa keskustelua.

Asiakkaan neuvominen ja informointi (luku 5)

Etuuden hakemiseen liittyvät neuvot (5.1)

► Kun asiakas pyytää tietoa jonkin etuuden hakemisesta tai sen saamisen edellytyksistä, hänellä ei useinkaan ole ennakkotietoa asiasta. Asian vieraus ilmenee yleensä tavasta, jolla asiakas esittää asiansa. Tällöin on erityisen tärkeää, ettei neuvoja kuvaa asioita tuttuina ja itsestään selvinä. Asiakkaalta on hyvä esimerkiksi varmistaa, ovatko etuuteen liittyvät termit tai etuuden hakemiseen tarvittavat lomakkeet tuttuja. Kysymysten esittäminen (esim. *Oletteko eläkkeensaaaja?*) on parempi vaihtoehto kuin oletusten tekeminen asiakkaan tilanteesta (esim. *Jos olette eläkkeensaaaja niin...*). Uusi tieto kannattaa annostella osiin sen sijaan, että monta asiaa tuodaan esiin samassa puheenvuorossa.

► Asiakas kaipaa usein vastausta siihen, voiko hän saada jotakin etuutta. Vain joidenkin etuuksien saamiseen on olemassa niin yksiselitteiset kriteerit, että neuvoja voi esittää kysymykseen vastauksen. Vaikka tuen saaminen olisikin epävarmaa, on parempi rohkaista asiakasta hakemaan etuutta kuin estellä tätä. Asiakkaalle on hyvä kertoa etuuden saamisen ehdoista ja siitä, mitä ehtojen täyttäminen edellyttää. Eri vaihtoehtoja ja niiden seurauksia ei kuitenkaan kannata jäädä liiaksi pohtimaan, sillä se vain hämmentää asiakasta.

► Asiakkaan tapa esittää asiansa kertoo yleensä siitä, millainen käsitys hänellä on tuen saamisen mahdollisuuksista. Jos asiakas uskoo saavansa tukea, vaikka siihen ei ehkä olekaan edellytyksiä, hänelle on hyvä kertoa tarkasti, miksi tuen saamisen ehdot eivät välttämättä täyty.

► Kun asiakas kysyy neuvojan kantaa siihen, kannattaako hänen hakea etuutta, taustalla on yleensä pyrkimys välttää turhaa etuuden hakemisesta koituvaa vaivaa. Vaikka asiakkaan kannalta olisi ihan-teellisinta tietää etukäteen, onko luvassa myönteinen vai kielteinen päätös, neuvot eivät voi tehdä ennakkopäätöksiä. Tästä neuvot ovat selvästi tietoisia, sillä he esittävät näkemyksensä tuen saamisen mahdollisuudesta varauksellisin ja ehdollisin. Kannanottojen sijasta usein parempi vaihtoehto on, että neuvoja kartoittaa asiakkaan tilannetta riittävän tarkasti ja esittää selvästi tuen saamisen ehdot.

► Asiakkaat esittävät usein kysymyksiä Kelan lomakkeista. Vastaamista ja neuvontaa helpottaa, jos sekä asiakkaalla että neuvojalla on edessään samanlainen lomake. Tällöin kumpikin voi viitata lomakkeessa oleviin kohtiin ja vaihtoehtoihin. On siis tärkeää, että saman lomaketypin verkko- ja paperiversiot ovat mahdollisimman samanlaisia (esim. sama numerointi).

► Jos asiakas on epävarma siitä, osaako hän täyttää lomakkeen, neuvoja voi rohkaista häntä täyttämään itse mutta myös kertoa, mistä apua saa tarvittaessa. Jos neuvoja ilmaisee olevansa asiakkaan

kanssa samaa mieltä lomakkeiden vaikeaselkoisuudesta, se vain vahvistaa asiakkaan epävarmuutta eikä auta tätä konkreettisessa ongelmassa eli lomakkeen täyttämässä.

Ohjeiden muotoilu (5.2)

► Ei ole olemassa yhtä, kaikkiin tilanteisiin sopivaa tapaa muotoilla ohjeita, vaan toimiva muotoilutapa vaihtelee tilanteen mukaan. Usein suora ohje (esim. *täytät sen lomakkeen; postita se liite maille; se todistus pitää toimittaa Kelaan*) on riittävä ja tilanteeseen sopiva neuvomisen tapa.

► Ohjeen muotoilutavalla voi ottaa huomioon asiakkaan kyvyn ja mahdollisuuden noudattaa ohjetta. Neuvoja voi esimerkiksi varmistaa, pystyykö iäkäs tai sairas asiakas hankkimaan itse tarvittavat liitteet (esim. *Olisko teillä mahdollisuus ottaa yhteyttä siihen lääkäriin, joka kirjoitti tämän lähteen?*). Kelan verkkopalveluja esiteltäessä ja suositeltaessa kannattaa lähteä liikkeelle kysymällä, onko asiakkaalla nettiyhteys käytössä.

► Neuvojan pyrkimys kohteliaisuuteen voi johtaa siihen, että asiakas ei saa riittävän selviä toimitaohjeita tai että välttämätön toiminta esitetään vain suosituksena (esim. *Kannattaa hyvissä ajoin toimittaa se hakemus.*). Jos asiakkaan tulee toimia jonkin aikataulun mukaan, se kannattaa ilmaista mahdollisimman yksiselitteisesti; samoin jos asiakkaalta odotettu toimenpide on pakollinen, se kannattaa ilmaista suoraan ilman, että ohjeen velvoittavuutta pehmennetään (esim. *Se hakemus pitää toimittaa Kelaan tammikuun loppuun mennessä.*).

► Neuvon muotoilulla voi ottaa huomioon asiakkaan suhtautumisen siihen. Jos asiakas vaikuttaa ärtyneeltä, neuvojan kannattaa lähteä liikkeelle varovaisilla ehdotuksilla (esim. *vois ehkä tiedustella sieltä*). Kun yhteisymmärrys on saavutettu, neuvon voi esittää suoremmin (esim. *kysy sieltä*).

Ohjeiden perillemenon varmistaminen (5.3)

► Jos asiakas ei vastaa annettuun ohjeeseen mitenkään tai hänen vastauksensa ovat minimaalisia, ohje kannattaa toistaa. Neuvoja voi käyttää ohjeen toistamista myös keskustelun ohjaamisen keinona ja palauttaa sillä sivupoluille eksyneen asiakkaan varsinaiseen asiaan.

► Puhelun lopussa neuvojan on hyvä varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt ja muistaa annetut ohjeet ja sovitut jatkotoimenpiteet. Yhteenvedon tekeminen on tarpeen erityisesti pitkissä puheluissa,

joissa on käsitelty useita asioita, tai jos asiakkaan pitää esimerkiksi toimittaa Kelaan useita asiapapereita. Kertaaminen on tarpeen aina, jos asiakas vaikuttaa epävarmalta.

► Kuten ohjeiden toistoa myös yhteenvedon tekemistä voi käyttää keskustelun ohjaamisen keinona ja sen avulla johdattaa asiakasta puhelun päättämiseen.

► Liiallinen asioiden toistaminen voi tuntua asiakkaasta hänen aliarvioinniltaan. Kertaamisessa kannattaisikin olla herkkä asiakkaan reaktioille. Yhteenvedo ei ole tarpeen silloin, kun asiakas osoittaa selvästi ymmärtäneensä saamansa ohjeet. Myöskään hyvin lyhyissä puheluissa, joissa toimintaohjeet esitetään aivan lopussa, kertaamiselle ei yleensä ole tarvetta.

Kun neuvoja ei osaa vastata (luku 6)

Väärään numeroon tulleet puhelut (6.1)

► Osa Yhteyskeskuksen asiakkaista soittaa väärään numeroon eli muussa asiassa kuin mitä palvelunumero koskee. Kun asiakas on soittanut väärään numeroon ja neuvoja huomaa heti, ettei osaa vastata tämän kysymyksiin, hänen kannattaa tarjota asiakkaalle kahta vaihtoehtoa: soittopyyntöä tai sitä, että asiakas soittaa oikeaan numeroon. Jos puhelu on jatkunut jo pitkään ja asiakas on antanut runsaasti taustatietoa, soittopyyntö on useimmiten parempi vaihtoehto. Tällöin asiakkaan ei tarvitse selittää kaikkea uudestaan, koska Kelan asiantuntija voi perehtyä etukäteen tietoihin, jotka neuvoja on kirjannut edellisestä puhelusta.

► Asiakkaiden näkökulmasta mieluisin vaihtoehto näyttäisi olevan puhelun suora yhdistäminen oikeaan paikkaan.

► Kun neuvoja ehdottaa soittopyyntöä tai kehottaa asiakasta soittamaan toiseen numeroon, hänen kannattaa perustella ehdotustaan asiakkaan edulla ja toisen henkilön paremmalla asiantuntemuksella (esim. *Tästä eläkenumerossa saatte tarkempaa tietoa*), ei omalla tietämättömyydellä tai sillä, ettei etuuden hoitaminen kuulu hänen tehtäviinsä.

Päätösten aikataulua koskevat kysymykset (6.2)

► Yksi tyypillisimpiä soiton syitä on tiedustella Kelaan lähetetyn hakemuksen tilanteesta. Kun asiakkaat kysyvät hakemuksensa käsittelyaikataulusta, he kaipaavat tietoa siitä, milloin he voivat

saada rahaa. Näin ollen pelkkä tieto käsittelyn keskeneräisyydestä (*käsittely on kesken*) ei ole asiakkaan kannalta riittävä. Yleensä asiakas on kuitenkin varautunut siihen, ettei neuvoja voi antaa tarkkaa tietoa, joten karkea arvio (esim. *keskimääräinen käsittelyaika on neljästä kuuteen viikkoon; vielä menee vähintään kuukausi*) riittää. Jos arvio on hyvin ylimalkainen, se ei kerro asiakkaalle mitään (esim. *ensi vuoden puolella*).

► Jos neuvoja ei pysty antamaan arviota siitä, milloin päätös valmistuu, asiakasta ei kannata jättää vain odottamaan, vaan hänelle pitää kertoa, mistä ja milloin hän voi tiedustella uudestaan tilanteen edistymistä (esim. *Voit soittaa tänne puhelinpalveluun ensi viikolla uudestaan, jos mitään ei kuulu.*). Neuvoja voi myös kertoa, mitä itse tekee asian edistämiseksi (esim. *Laitan tähän kiirehtimispyynnön.*). Jos asiakas voi itse edistää asiaa, hänelle tulee antaa tästä selvät toimintaohjeet (esim. *Ota yhteyttä vakuutusyhtiöön ja pyydä heitä kiirehtimään asiaa.*).

► Mikäli asian käsittely on pitkittynyt, neuvoja voi selittää yleisellä tasolla viivästymisen syitä (esim. ruuhka, juhlapyhät), mutta liiallista selittämistä ja Kelan sisäisten prosessien kuvausta on syytä välttää.

► Jos hakemus on vireillä, neuvojan kannattaa heti katsoa asiakkaan tietoja koneelta. Tietojen katsominen voi paljastaa, mistä päätöksen mahdollinen viivästyminen johtuu (esim. jonkin liitteen puuttuminen). Jos neuvoja tekee aikatauluarvion asiaan perehtymättä, hän saattaa joutua perumaan alustavat lupauksensa ja puhelu pitkittyy.

Asiakkaan kotipaikan tuntemukseen liittyvät kysymykset (6.3)

► Osa asiakkaista olettaa soittavansa oman asuinpaikkansa toimistoon, jolloin he olettavat, että neuvoja tuntee heidän kotiseutunsa. Tällaisia tilanteita tulee eteen, kun asiakas kysyy esimerkiksi, missä lähin Kelan toimisto sijaitsee. Jos asiakkaan kysymykseen vastaaminen edellyttää hänen kotipaikkansa tuntemusta, neuvojan kannattaa suoraan kertoa, että puhelu on valtakunnallisessa puhelinpalvelussa ja ettei tunne itse kyseistä paikkaa. Hän voi silti tarjota apua esimerkiksi lähimmän toimiston etsimisessä.

Mutkikkaat ja harvinaiset asiat (6.4)

► Mikäli asiakkaan asia osoittautuu hyvin mutkikkaaksi – hänellä on esimerkiksi vireillä useita toisiinsa vaikuttavia etuuksia – neuvojan kannattaa ehdottaa soittopyyntöä ja paneutua asiaan rauhassa.

Asiakas ilmaisee epätietoisuutta tai ymmärtämisongelmaa (luku 7)

Asiakas ilmaisee epätietoisuutta kysymyksellä (7.1)

► Asiakkaat käyttävät kiteytyneitä, kaikessa vuorovaikutuksessa esiintyviä keinoja osoittamaan, että se, mitä asiakasneuvoja juuri sanoi, jäi epäselväksi tai ei ollut ymmärrettävää. Yksi keinoista ovat kysymykset. Tällaisten keinojen käyttäminen osoittaa asiakkaan aktiivisuutta ja halua selvittää asia, ja ne auttavat varmistamaan yhteisymmärryksen ja keskustelun etenemisen.

► Päätösaikataulu ja päätöksen sisältö (esim. maksuaikataulu) ovat seikkoja, joista asiakkaat kysyvät, ellei neuvoja ole antanut tietoa oma-aloitteisesti (esim. *kuinkahan kauan se mahtaa kestää* tai *onko siinä mahdollisuus tällä viikolla saaha yhtää [rahaa]*). Kysymyksen esittäminen osoittaa, että asiakas ei ole saanut käsiteltävästä asiasta kaikkea tarvitsemaansa tietoa vaan on jäänyt epätietoiseksi. Asiakasneuvojan kannattaa antaa nämä tiedot asiakkaalle oma-aloitteisesti. Tämä voi edellyttää, että neuvoja varaa ensin riittävästi aikaa tietojärjestelmässä olevien tietojen lukemiseen hiljaa, ennen kuin antaa tietoja asiakkaalle.

► Tieto kielteisestä päätöksestä eli huono uutinen kannattaa kertoa asiakkaalle oma-aloitteisesti ja mahdollisimman pian, jotta päästään hoitamaan asiaa eteenpäin, esimerkiksi puhumaan hakemuksen puutteellisuudesta. Huonon uutisen viivyttäminen saattaa sekä suurentaa asiaa että synnyttää asiakkaassa ylimääräistä ärtymystä.

Ilmaus ymmärtämisongelmasta (7.2)

► Kysymyksen sijasta asiakkaat voivat käyttää muita keinoja ilmaisemaan, että heillä on ymmärtämisongelma, ja varmistamaan keskustelun eteneminen ja yhteisymmärrys. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi pelkkä kysymyssana (esim. *mitä; mikä; kuka*) taikka yhdellä sanalla tai väitelauseella haettu vahvistus omalle tulkinnalle (esim. *lääkärintodistusko* tai *niin että ensi viikolla pitäisi tiedon tulla*).

- ▶ Osa asiakkaiden ymmärrysongelmaa osoittavista ilmauksista kohdistuu lomakkeiden ja liitteiden lyhenteisiin ja nimiin (N: *tunnus on tommone äs vee (.) satanelkytkolme. A: mikä sanot. =äs;*). Pystyäkseen toimimaan (esim. jättämään tarvittavan hakemuksen liitteineen) asiakas tarvitsee täsmällistä tietoa. Aika, joka puhelinneuvonnassa käytetään lomakkeista ja muista vaadittavista dokumenteista informointiin sekä tiedon ymmärtämisen varmistamiseen, sujuvoittaa hakuprosessia, asianmukaisen hakemuksen jättämistä ja hakemusten käsittelyä.
- ▶ Usein on kyse siitä, että asiakas ei ehdi kirjaamaan tarvittavia tietoja neuvojan puheen perusteella. Neuvonta ja informointi kannattaa annostella pienemmiksi palasiksi, jotta asiakas voi seurata sitä ja kysyä tarpeen vaatiessa selvennystä välittömästi.
- ▶ Aluksi – etenkin, jos on tarkoitus käydä läpi useampi tarvittava asiakirja, mutta myös yksittäisestä lomakkeesta kerrottaessa – asiakkaalta on suositeltavaa kysyä, onko tällä muistiinpanovälineet käsillä (esim. *oliko sinulla kynä ja paperia siinä*).
- ▶ Jos asiakirjalla on tunnuskirjaimet, suositeltavaa on kertoa ne niin sanotuin radioaakkosin (esim. *seppo ville*) ja jakaa tieto osiin niin, että asiakkaalle jää kunkin osan jälkeen aikaa muistiinpanojen tekemiseen (esim. N: *seppo ville, A: seppo ville, N: yks kolme neljä*).
- ▶ Asiakkaat ilmaisevat epätietoisuutta ja vaikeutta ymmärtää myös esimerkiksi tilanteissa, joissa ovat juuri saaneet neuvojalta tiedon hakemuksensa tilasta. Tällöin neuvoja on yleensä lukenut tiedon ääneen suoraan koneelta ilman, että olisi muokannut sitä asiakkaalle ymmärrettäväksi. Usein tieto koskee jotakin hakemuksen puutetta (esim. N: *mutta tota täs on sit lähteny (0.4) öö hakemuspyyntö*). Sekä puhelun joustavan etenemisen että Kelan asiakaspalvelun julkisuuskuva kannalta neuvojan ensimmäisen puheenvuoron muotoilu on tällaisissa tapauksissa erityisen tärkeä.
- ▶ Neuvojan kannattaa käyttää enemmän aikaa tietojen lukemiseen itse hiljaa niin, että hän pystyy sen jälkeen kertomaan asiakkaalle tämän hakemuksen tilanteen ymmärrettävästi. Lukiessaan neuvoja voi tehdä lyhyesti paperille muistiinpanoja iskusanoja käyttäen helpottaakseen asian selittämistä asiakkaalle.
- ▶ Jos asia on monimutkainen ja vie aikaa, asiakasta kannattaa informoida tilanteesta esimerkiksi sanomalla *vielä hetkisen kestää*.
- ▶ On tärkeää taustoittaa asia asiakkaan näkökulmasta ensimmäisessä puheenvuorossa. Heti kokonaistilanteen kertomisen jälkeen (esim. *hakemuksen käsittely on kesken*) kannattaa antaa tietoa siitä,

miten asia hoituu, ja esittää arvelu aikataulusta, mikäli mahdollista. Jos asiakas on esittänyt kysymyksen esimerkiksi jonkin liitteen saapumisesta, kannattaa ensin vastata kysymykseen ja kertoa heti sen jälkeen hakemuksen tilanteesta (esim. *se liite on saapunut mutta päätöstä ei ole vielä tehty / mutta hakemukseen tarvitaan teiltä vielä ---*).

► Asiakas saattaa ilmaista epätietoisuutta siitä, mitä hänen pitäisi tehdä, minkä tahon pitäisi toimia tai mihin tahoon hänen pitäisi olla yhteydessä. Tällöin neuvojan edellä antamasta ohjeesta on yleensä puuttunut juuri tämä tieto (esim. *asiakas ottaa itse yhteyttä*; ei kerrottu, mihin Kelassa tulee ottaa yhteyttä). Lisäksi neuvoja on voinut käsitellä asiaa asiakkaalle jo tuttuna (esim. *ihan vaan sen läsnäolotodistuksen toimittamalla*; käsitelty tuttuna asiana, ei kerrottu, mistä ja miten todistuksen saa). Tarvittava toiminta ja se, kenen tulee toimia, kannattaa ilmaista selvästi.

► Asiakkaassa voi synnyttää epätietoisuutta sellainen neuvojan puheenvuoro, jonka hän tulkitsee itselleen osoitetuksi mutta jolla neuvoja lukeekin ääneen tietokoneelta näkemiään tietoja. Epätietoisuutta ja hämmennystä asiakkaassa – joka ei näe, mitä neuvoja tekee – voi aiheuttaa se, että hänen näkökulmastaan neuvojan puheenvuoro on hänelle osoitettu, mutta esimerkiksi keskeneräinen. Suositeltavaa on, että neuvoja keskittyy lukemaan tietoja koneelta itsekseen hiljaa ja muokkaa tiedon asiakkaalle suunnatuksi, ennen kuin sanoo sen ääneen.

► Asiakkaan epätietoisuuden ilmaus saattaa kohdistua sellaisiin neuvojan kertomiin yksityiskohtiin, jotka eivät ole asiakkaan kannalta olennaisia. Tällöin voidaan puhua liiallisesta tiedon antamisesta. Joissakin tapauksissa runsas tiedon antaminen voi johtaa siihen, että aiemmin asian ymmärtänyt ja omatoiminen asiakas hämmentyy puhelun aikana. Näin voi esimerkiksi tapahtua, jos neuvoja kertoo asiakkaalle sellaista tietoa, jonka hän on aiemmin keskustelussa todennut tiedoksi, joka ei koske asiakkaan tilannetta.

► Asiakkaan tarvitseman tiedon määrän arviointi on haasteellinen tehtävä, jossa kokemuksen karttuminen neuvontatyöstä auttaa. Neuvontaa ja informointia kannattaa jäsentää keskittymällä asiakkaan konkreettiseen tilanteeseen. Asiakkaalta on hyvä kysyä *Onko sinulla jotakin mitä haluaisit vielä kysyä tästä asiasta*, jolloin on mahdollista saada selville asiakkaan käsitys siitä, onko tietoa tarjottu riittävästi. Näin neuvominen ja informointi jäsenyivät selkeästi asiakasneuvojan aloitteesta.

► On mahdollista, että tietävälle ja asioista jo etukäteen selvää ottaneelle asiakkaalle tulee tarjonneeksi omaa asiantuntemustaan laajemmin ja jopa niin, että tarjoaa sitä yli asiakkaan tarpeen. Oman työn kehittämiseksi kannattaa pitää kirjaa tilanteista, jotka jälkikäteen arvioi sellaisiksi, joissa

antoi tietoa enemmän kuin olisi ehkä ollut tarpeen. Kokemuksia näistä tilanteista kannattaa pohtia yhdessä toisten neuvojen kanssa.

Lopuksi: suullisen asioinnin tärkeys

Tutkimuksessamme olemme kartoittaneet erilaisia tapoja, joilla asiakasneuvojat hoitavat puhelinasiointiin kuuluvia toimia. Neuvojan ja asiakkaan vuorovaikutuksen yksityiskohtainen tarkastelu näyttää, millaisia seurauksia eri toimintavoilla on keskustelun etenemiselle, ja antaa siten mahdollisuuden arvioida vaihtoehtoisten käytänteiden tehokkuutta ja toimivuutta suhteessa asiakaspalvelun toiminnan tavoitteisiin. Tutkimus tarjoaakin tietoa sekä hyvistä käytänteistä että vuorovaikutuksen ongelmakohdista ja keinoista hoitaa ongelmallisia tilanteita. Yleisemmältä kannalta puhelinasiointien tarkastelu nostaa selvästi esiin sen, miten tehokas ja toimiva väline suullinen vuorovaikutus on hoidettaessa asiakkaan asioita ja miten tärkeä rooli suullisella asioinnilla on viranomaisviestinnässä. Tämän osoitti myös aiempi, Kelan toimistoasiointeja käsittelevä tutkimuksemme.

Suullisen asioinnin aikana neuvoja voi koko ajan tehdä havaintoja asiakkaan toiminnasta ja puheen- vuoroista. Tämä asiakkaalta saatu välitön palaute kertoo, mikä asiakkaalle on uutta ja mikä tuttua tietoa, onko hänellä ymmärrysongelmia, vastustaako hän ohjeita vai sitoutuuko niiden noudattamiseen jne. Näin neuvojan on mahdollista mukauttaa omaa toimintaansa asiakkaan toimintaan: esimerkiksi annostella tarjoamaansa tietoa, selittää ja kerrata asioita, suostutella ja ohjata asiakasta. Neuvoja voi myös koko ajan tarkistaa omaa ymmärrystään asiakkaan tilanteesta ja tarvittaessa pyytää tietoihin täydennystä. Monet asiat ja ymmärrysongelmat, joiden selvittäminen kirjallisen asioinnin kautta saattaa vaatia moniakkin toimenpiteitä, hoituvat keskustelussa usein välittömästi ja nopeasti.

Suullisissa asioinneissa myös ratkotaan monia kysymyksiä ja ongelmia, joiden syynä on kirjallisen viranomaisviestinnän vaikeaselkoisuus. Lähes kolmanneksessa puhelinpalvelun puheluista soiton syynä oli se, että asiakas tarvitsi apua joko etuuden hakuohjeiden tai Kelasta saamaansa kirjeen tul- kinnassa. Jo tässäkin mielessä suullisella asioinnilla on merkittävä rooli osana viranomaisviestintää. Suullisen asioinnin tärkeys ei kuitenkaan rakennu yksin sen varaan, että sen avulla voidaan korjata ja paikata kirjallisen asioinnin ongelmia. Puhelinpalvelun ja toimistojen asiakasneuvojat hoitavat sellaisiakin tehtäviä, joita kirjallisella tai sähköisellä viranomaisviestinnällä ei voi hoitaa, vaikka vies- tintä olisi kuinka selkeää tahansa. Kelan kanssa hoidettavat asiat ovat asiakkaille tärkeitä, ja monesti niissä on kyse heidän toimeentulonsa edellytyksistä. Monet asiakkaat soittavatkin puhelinpalveluun tai tulevat toimistoon saadakseen ammattilaiselta henkilökohtaisen vahvistuksen siitä, että he ovat osanneet toimia oikein ja että heidän asiansa on nyt varmasti hoidossa. Asiakkaiden on myös tärke-

ää tietää, että jos he eivät osaa yksin täyttää hakemusta tai muuten hoitaa asiaansa, on olemassa vi-
ranomaisia, joille voi soittaa tai joiden luokse voi mennä ja saada apua asian hoitamisessa.

Sekä toimistoasiointeja että puhelinpalveluun soitettuja puhelujä tutkiessamme olemme kartoitta-
neet sitä, millaisten asioiden vuoksi ihmiset tulevat toimistoon tai soittavat puhelinpalveluun. Toi-
mistoissa selvästi yleisin käynnin syy oli etuushakemuksen tai Kelan pyytämän asiapaperin tuomi-
nen. Usein asiakkaat pyysivät samalla myös apua hakemuksen täyttämässä. Mutta oli myös paljon
asiakkaita, jotka tulivat toimistoon vain saadakseen virkailijalta varmistuksen sille, että hakemus ja
sen liitteet olivat kunnossa tai asiapaperi sellainen kuin oli tarkoitus. Yleisin syy soittaa puhelinpal-
veluun oli puolestaan se, että asiakas halusi tietoa jättämänsä etuushakemuksen tilanteesta. Asiak-
kaat kysyivät hakemuksen käsittelyn aikataulusta, mutta samalla he halusivat varmistaa, että hake-
mus on kunnossa ja että siinä on mukana kaikki tarvittavat liitteet. Oli myös asiakkaita, joilla ei ollut
vaikeuksia lomakkeiden täyttämässä tai Kelasta saamiensa ohjeiden noudattamisessa, mutta jotka
soittivat puhelinpalveluun vain saadakseen vahvistuksen sille, että lähetetty hakemus tai muu asia-
paperi on tullut perille Kelaan tai että he olivat varmasti tehneet kaiken tarvittavan.

Asiakas saattoi soittaa puhelinpalveluun myös saadakseen neuvojalta vahvistuksen sille, että hänen
kannattaa tai hän voi mennä toimistoon hoitamaan asiaansa, kuten alla olevan katkelman asiakas
(ks. myös lukua 5.2.3). Hän kertoi olevansa työkyvyttömyyseläkkeellä ja saavansa eläkkeensaajan
asumistukea, mutta oli nyt ollut määräaikaisessa osa-aikatyössä, minkä vuoksi asumistukeen piti
tehdä tarkistus. Selitettään tilannettaan hän kysyy, pitäisikö hänen tulla Kelan toimistoon hoita-
maan asiaa. Kun neuvoja vastaa ensin vältellen, asiakas ilmaisee selvemmin toiveensa asioida toi-
mistossa. Lisäksi hän ryhtyy selittämään kyvyttömyyttään hoitaa asiaa ilman apua.

Sehän on parempi kun mä tuun tiskillä käymään (K0021 AY)

- A: ↑pitäskö mun tulla näitte lippujen ja lappujen kans sinne Kelan, (.) teijjän
toimistossa sit käymää.
- N: **kyllä** lähän se nyt pitäis sitte toimittaa nää tiedot; (.) tarki[stettav-]
- A: [eiku mä a]atteli et sehän on
paljon parempi ku mä tuun tiskillä käymään sit että [tuon nää.
- N: [joo.
- N: ↑joo; kyllä voi tulla ja< (.) täy- täytellä sitte jos, – – ((6 riviä poistettu: neuvoja kysyy,
onko asiakkaalla hakemuslomaketta, ja tämä vastaa, ettei muista))
- A: mut jos mä otan ne liput ja laput; (0.4) kato ku, (.) mä oon ollu eläkkeellä ni(h)in
[pitkää että, mä en oo täyttäny vero- tota, (.) noita papereita äh hhh varmaan
- N: [>mm<.
- A: kymmenee vuatee ku mä oon työkyvyttömyyseläkkeellä ni, – – ((4 riviä poistettu:
asiakas mainitsee uudestaan osa-aikatyötään)) – – ni tota, (0.4) >jos, jos mä otan

noi< liput ja laput mukaan ja tuun teijjän tiskille ni se on m- m- mulle nää on ny vähä niinku uutta jääny nyt vähä sivuu; (.) tyäelä[mästä ni.

N: [joo.

(0.3)

N: ↑kunhan on kaikki sitten ne tiedot mitä olet nyt tässä ansainnut ↑ne tulot ja jos palkka- palkka- (.) todistukset ja muut nin tuota, (.) sitten voidaan, (0.3) voidaan [tehdä siihen sitte se tarkistus. **ni millon sä ehdit, (.) tulla että,**

A: [↑joo.

A: oisko huomenna.=

N: =joo että; (.) meillä on i↑han tuossa, yhdeksästä, (.) kuuteentoista, on – –

Katkelma näyttää, miten asiakasneuvoja muokkaa omaa toimintaansa asiakkaan puheenvuorojen ja niiden ilmaisevan asennoitumisen mukaan. Neuvojan ensimmäisen vastauksen välttelevä sävy johdetaan todennäköisesti puhelinpalvelun tavoitteesta saada asiakkaan asiat hoidettua kuntoon kerralla, puhelun aikana. Mutta kun asiakas ilmaisee selvemmin halunsa hoitaa asiaa toimistossa, neuvoja muuttaa vastauksen sävyä ja vahvistaa ilman välttelyä, että niin voi toimia. Kun asiakas ryhtyy sen jälkeen vielä selittämään tarvettaan tulla toimistoon ja ilmaisee näin hämmennystään ja nolouttaan siitä, että tarvitsee apua asian hoitamiseen, neuvoja huomioi jälleen omalla toiminnallaan asiakkaan näkökulman ja tilanteen. Hän ei ainoastaan kerro, mitä asiapapereita toimistossa tarvitaan vaan myös kysyy, milloin asiakas ehtii tulla. Tässä tilanteessa kysymys toimii kutsuna tulla toimistoon: se sitouttaa asiakkaan toimintaan ja osoittaa hänen olevan tervetullut – ja näin hälventää hänen epävarmuuttaan ja hämmennystään.

Kehitettäessä verkkoasiointia ja parannettaessa viranomaisten kirjallisen viestinnän ymmärrettävyyttä suullinen asiointi jää helposti sivuosaan. Se ehkä nähdään muiden palvelukanavien tämänhetkisiä aukkoja ja ongelmia paikkaavana toiminnan muotona, josta toiminnan tehostamiseksi olisi hyvä vähitellen päästä eroon ja jota jatkossa tarvitaan lähinnä epäpätevien kansalaisten auttamiseksi. Tällainen käsitys heijastuu myös asiakkaiden toiminnassa ja puheenvuoroissa, kuten edellä esitetty katkelma näyttää. Suullisella asioinnilla on kuitenkin oma tärkeä roolinsa osana viranomaisviestintää. Suullisissa asioinneissa viranomaiset ja asiakkaat voivat selvittää kysymyksiä ja ongelmia, joita kirjallinen viranomaisviestintä synnyttää. Mutta sen lisäksi suullisissa asioinneissa hoidetaan myös tehtäviä, joiden hoitamiseen kirjallinen viestintä ja verkkoasiointi eivät anna mahdollisuuksia mutta joilla on tärkeä merkitys kansalaisten ja viranomaisten vuorovaikutuksen ja viranomaistoiminnan avoimuuden kannalta.

Edellä esitetyn katkelman kaltaisia puheluita voisi ehkä pitää Kelan näkökulmasta turhina, koska asiakkaan asiaa ei saada hoidettua puhelun aikana. Samoin voi ajatella puheluita, joissa asiakkaalla ei ole muuta soiton syytä kuin halu varmistaa, että on tehnyt kaiken tarvittavan ja että hänen asiansa

on nyt hoidossa. Asiakkaan kannalta nämä asioinnit eivät kuitenkaan ole turhia, päinvastoin. Puhelinpalveluun soittavat usein myös sellaiset asiakkaat, jotka ovat vihaisia saamastaan päätöksestä tai viranomaisten toiminnasta yleisemmin ja joissa neuvoja ei voi oikeastaan muuta kuin kuunnella asiakasta ja ehkä selittää viranomaisten toimintaa ja sitä ohjaavia säädöksiä. Tärkeää on kuitenkin se, että viranomaistoiminnasta suuttuessaankin asiakkaat kääntyvät viranomaisen puoleen purkaakseen turhautumistaan. Tämä tarjoaa mahdollisuuden korjata tilannetta: selvittää ongelmia, parantaa kuvaa viranomaistoiminnasta ja ehkä lisätä osallisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä. Koska suullisissa asioinneissa viranomaiset ja kansalaiset keskustelevat toistensa kanssa, suulliset asioinnit edesauttavat myös sitä, että viranomaisilla ja kansalaisilla säilyy jatkossakin yhteinen kieli. Suullinen asiointi tulisikin nähdä ennen kaikkea mahdollisuutena. Viranomaisviestinnässä tarvitaan erilaisia palvelukanavia – kirjeitä, tiedotteita, verkkoasiointia, toimistoja ja puhelinpalvelua – erilaisille ihmisille ja erilaisten asioiden hoitoon.

Lähteet

Antaki Charles, toim. *Applied Conversation Analysis. Intervention and change in institutional talk*. Basingstoke: Palgrave-Macmillan, 2011.

Boyd Elizabeth, Heritage John. Analyzing history-taking in primary care: Questioning and answering during verbal examination. Julkaisussa: Heritage John, Maynard Douglas, toim. *Communication in medical care. Interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006: 151–184.

Couper-Kuhlen Elizabeth. Prosody and sequence organization. The case of new beginnings. Julkaisussa: Couper-Kuhlen Elizabeth, Ford Cecilia E, toim. *Sound patterns in interaction. Cross-linguistic studies from conversation*. Amsterdam: John Benjamins, 2004: 335–376.

Curl Traci S, Drew Paul. Contingency and action. A comparison of two forms of requesting. *Research on Language and Social Interaction* 2008; 41: 129–153.

Etelämäki Marja. *Toiminta ja tarkoite. Tutkimus suomen pronominiesta tämä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006.

Goodwin Charles, Goodwin Marjorie Harness. Context, activity and participation. Julkaisussa: Auer Peter, di Luzo Aldo, toim. *The contextualization of language*. Amsterdam: John Benjamins, 1992: 77–99.

Haakana Markku. Lääkäri, potilas ja nauru. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Peräkylä Anssi, Eskola Kari, toim. *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino, 2001: 135–159.

Hakulinen Auli. Eräistä diskurssipartikkelin kyl(lä) käyttötavoista keskustelussa. Julkaisussa: Laitinen Lea, Nuolijärvi Pirkko, Sorjonen Marja-Leena, Vilkuna Maria, toim. Auli Hakulinen: Lukemisto. Kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2001: 412–433.

Halonen Mia. Yhteisyyden ja tunnistettavuuden osoittaminen perhekeskustelussa. Julkaisussa: Hakulinen Auli, toim. Suomalaisen keskustelun keinoja II. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 1996: 173–206.

Heinonen Hanna-Mari. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106, 2009.

Heritage John. Harold Garfinkel ja etnometodologia. Helsinki: Gaudeamus, 1996 [1984].

Heritage, John. Ad hoc inquiries. Two preferences in the design of routine questions in an open context. Julkaisussa: Maynard Douglas, Hanneke Houtkoop-Steenstra, Schaeffer Nora Cate, van der Zouwen Johannes, toim. Standardization and tacit knowledge. Interaction and practice in the survey interview. New York: Wiley, 2002: 313–334.

Heritage John, Sorjonen Marja-Leena. Constituting and maintaining activities across sequences. And-prefacing as a feature of question design. *Language in Society* 1994; 23: 1–29.

Heritage John, Robinson Jeffrey D. 'Some' vs 'any' medical worries. Encouraging patients to reveal their unmet concerns. Julkaisussa: Antaki Charles, toim. *Applied Conversation Analysis*. Basingstoke: Palgrave-Macmillan, 2011: 15–31.

Herlin Ilona. Suomen kielen koska-konjunktion merkitys ja merkityksenkehitys. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 1997.

Herlin Ilona. Suomen kun. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 1998.

Jaskara Varpu. Onkos se Jussi nyt missä. Kaksoiskysymyksen rakenne ja funktio keskustelussa. Helsinki: Helsingin yliopisto, 2009.

Jefferson Gail. A sketch of some orderly aspects of overlap in natural conversation. Julkaisussa: Lerner Gene, toim. *Conversation analysis: Studies from the first generation*. Amsterdam: John Benjamins, 2004: 43–59.

Joronen Piia. Ärsyttävä kieli. Puhekieleen kohdistuvat affektiset kannanotot Ilta-Sanomien verkkokeskusteluissa. Joensuu: Joensuun yliopisto, 2007.

Kastari Anna. Dialogipartikkelien aha(a) ja ai jaa tehtävistä keskustelussa. Helsinki: Helsingin yliopisto, 2006.

Kauppinen Anneli. Polyseeminen vaikka ja neuvottelun retoriikka. *Virittäjä* 2006; 105: 162–189.

Kelan Vuosikertomus 2005. Helsinki: Kela, 2005. Saatavissa:
 <[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/vuosi_2005/\\$File/VK2005_suomi.pdf?OpeOpenElem](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/vuosi_2005/$File/VK2005_suomi.pdf?OpeOpenElem)> Päivitetty 25.4.2006.

Kelan Vuosikertomus 2009. Helsinki: Kela, 2009. Saatavissa:

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/5A914B6D822BB439C22577120040360A/\\$file/Kela_vsk09_FI_verkko.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/5A914B6D822BB439C22577120040360A/$file/Kela_vsk09_FI_verkko.pdf) Päivitetty 27.4.2010.

Korpela Eveliina. Oireista puhuminen lääkärin vastaanotolla. Keskusteluanalyttinen tutkimus lääkärin kysymyksistä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2007.

KPKO = Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2008–2011. Päiväty 27.3.2007.

Kytömäki Leena. Nominikantaisten verbijohdosten rakennemalleja. *Sananjalka* 1990; 32: 49–75.

Laaksonen Kaino. Mitä mieltä asiakkaat ovat Kelan lomakkeista? Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, toim. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006: 35–47.

Lappalainen Hanna. Kelan asiointikeskustelut Helsingin puhekielen variaation kuvastajina. Esimerkkinä yksikön 1. ja 2. persoonan persoonapronominien käyttö. Julkaisussa: Juusela Kaisu, Nisula Katariina, toim. Helsinki kieliyhteisönä. Helsinki: Helsingin yliopisto, Suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos, 2006: 275–298.

Lappalainen Hanna. Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyynnöt. Tutkimus rutiininomaisista toiminnoista. *Virittäjä* 2008; 112: 483–517.

Lappalainen Hanna. Hei, moi ja huomenta. Tervehdykset kioskillä. Julkaisussa: Lappalainen Hanna, Raevaara Liisa, toim. Kieli kioskillä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2009: 56–89.

Laury Ritva. Sen kategoriasta – onko suomessa jo artikkeli? *Virittäjä* 1996; 100: 162– 181.

Levinson Stephen. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

Lindström Jan, Lindholm Camilla. 'May I ask'. Question frames in institutional interaction. Julkaisussa: Haakana Markku, Laakso Minna, Lindström Jan, toim. *Talk in interaction*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2009: 180–205.

Linell Per, Bredmar Margareta. Reconstructing topical sensitivity. Aspects of face-work in talks between midwives and expectant mothers. *Research on Language and Social Interaction* 1996; 29: 347–379.

Martikainen Vilma. Asiakas vastaajana. Kielteiset vastaukset kysymyksiin. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, toim. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006: 170–190.

Maynard Douglas W, Freese Jeremy, Schaeffer Nora Cate. Improving response rates in telephone interviews. Julkaisussa: Antaki Charles, toim. *Applied Conversation Analysis*. Basingstoke: Palgrave-Macmillan, 2011.

Mäntylä Mirka. Asiakas vastaajana. Myönteiset vastaukset kysymyksiin. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, toim. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006: 143–169.

Olin-Paarlahti Leea-Maria, Saarelainen-Haila Aino-Jemina. *Asiantuntijuus ongelmanratkaisupuheluissa*. Helsinki: Helsingin yliopisto, 2001.

Pasternack Amos. *Anamneesi*. Julkaisussa: Mustajoki Pertti, Pelkonen Risto, Sane Timo, toim. *Potilaan tutkiminen*. Helsinki: Duodecim, 1994.

Pomerantz Anita. *Offering a candidate answer. An information seeking strategy*. *Communication Monographs* 1988; 55: 360–373.

Raevaara Liisa. *Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskustelunanalyttinen tutkimus potilaan institutionaalista tehtävistä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2000.

Raevaara Liisa. *Kysymykset virkailijan työkaluna*. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, toim. *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006: 86–116.

Raevaara Liisa. *Nyt täytyy ostaa kun tuli vähä rahaa tosta monivedosta. Asiakkaan ja myyjän kootut selitykset*. Julkaisussa: Lappalainen Hanna, Raevaara Liisa, toim. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2009a: 231–262.

Raevaara Liisa. *Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta*. Julkaisussa: Lappalainen Hanna, Raevaara Liisa, toim. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2009b: 296–315.

Raevaara Liisa. *Accounts at convenience stores: Doing dispreference and small talk*. *Journal of Pragmatics* 2011; 43: 556–571.

Raevaara Liisa, Sorjonen Marja-Leena. *Lääkärin kysymykset ja potilaan vastaukset*. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Peräkylä Anssi, Eskola Kari, toim. *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino, 2001: 49–69.

Raevaara Liisa, Sorjonen Marja-Leena. *Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre. Keskustelunanalyysin näkökulma*. Julkaisussa: Mäntynen Anne, Shore Susanna, Solin Anna, toim. *Genre – tekstilaji*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 2006: 122–150.

Routarinne Sara. *Tytöt äänessä. Parenteesit ja nouseva sävelkulku kertojan vuorovaikutuskeinoina*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2003.

Ruusuvuori Johanna. *Control in medical consultation. Practices of giving and receiving the reason for the visit in primary care consultations*. Tampere: University of Tampere, *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 16, 2000. Saatavissa: <<http://urn.fi/urn:isbn:951-44-4755-7>>

Schegloff Emanuel. *Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation*. *Language in Society* 2000: 29; 1–63.

Sorjonen Marja-Leena. *Vuoronalkuiset konnektorit: mutta*. Julkaisussa: Hakulinen Auli, toim. *Suomalaisen keskustelun keinoja 1*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, *Kieli* 4, 1989: 162–176.

Sorjonen Marja-Leena. Korjausjäsenitys. Julkaisussa Tainio Liisa, toim. Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 1997: 111–137.

Sorjonen Marja-Leena. Dialogipartikkelien tehtävistä. *Virittäjä* 1999: 103; 170–194.

Sorjonen Marja-Leena. Responding in conversation. A study of response particles in Finnish. Amsterdam: John Benjamins, 2001a.

Sorjonen Marja-Leena. Lääkärin ohjeet. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Peräkylä Anssi, Eskola Kari, toim. Keskustelu lääkärin vastaanotolla. Tampere: Vastapaino, 2001b: 89–111.

Sorjonen Marja-Leena. Tunteet pinnassa. Affektista puhetta Kelan asioinneissa. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, toim. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006: 191–221.

Sorjonen Marja-Leena, Laakso Minna. Katko vai eiku? Itsekorjauksen aloitustavat ja vuorovaikutustehtävät. *Virittäjä* 2005: 109; 244–271.

Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, toim. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006a.

Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa. Kuinka päästä alkuun? Asiointikeskustelun aloitustavoista. Julkaisussa: Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, toim. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006b: 48–85.

Sorjonen Marja-Leena, Peräkylä Anssi, Eskola Kari, toim. Keskustelu lääkärin vastaanotolla. Tampere: Vastapaino, 2001.

Sorjonen Marja-Leena, Raevaara Liisa, Lappalainen Hanna. ”Mä otan tän”. Käynnin syn esittämisen tavat kioskillä. Julkaisussa: Lappalainen Hanna, Raevaara Liisa, toim. Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2009: 90–119.

Toerien Merran, Irvine Annie, Drew Paul, Sainsbury Roy. Should mandatory jobseeker interviews be personalised? The politics of using Conversation Analysis to make effective practice recommendations. Julkaisussa: Antaki Charles, toim. Applied Conversation Analysis. Basingstoke: Palgrave-Macmillan, 2011.

Vehviläinen Sanna. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus, 2001.

VISK = Hakulinen Auli, Vilkkuna Maria, Korhonen Riitta, Koivisto Vesa, Heinonen Tarja Riitta, Alho Irja. Iso suomen kie-lioppi. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2004. Verkko-versio, viitattu 30.3.20012. Saatavissa: <<http://scripta.kotus.fi/visk>>

Yhteyskeskuksen asiakaspalvelun ohje. Päivitysversio 1.6 / 10.2.2011.