

SKYPE–TULKKAUS  
Semantixin In-house kielipalvelu  
tulkkien näkökulmasta

Kwestan Homil

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyö, Syksy 2017

Asioimistulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Homil, Kwestan. Skype–tulkkaus Semantixin In-house kielipalvelu tulkkien näkökulmasta. Syyskuu 2017. 31 s. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Asioimistulkkauksen koulutusohjelma, tulkki (AMK).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kerätä käyttäjäkokemuksia Skype–tulkkauksesta. Tarkastelun kohteena on käytettävyys, toimivuus ja hyödynnettävyys. Lisäksi selvitetään Skype–tulkkauksen ja puhelintulkkauksen eroja ja vertaillaan näitä kahta tulkin näkökulmasta. Tarkoituksena on myös selvittää, millaisia ongelmia Skype–tulkkauksessa tulee esille ja kehittää niiden pohjalta ratkaisuja. Skype–ohjelman käyttäminen on uusi ilmiö etätulkkauksessa, ja aihetta ei ole tutkittu tähän mennessä

Tutkimus on tehty yhteistyössä Semantix Finland oy:n kanssa. Olen rajannut työni tarkastelemaan neljää Semantixin In-house tulkkia, jotka käyttävät Skypeä Aineisto koostuu In-house tulkkauspalvelun tulkkien haastatteluista. Haastattelut ovat suoritettu Semantixin pääkonttorilla. Haastatteluihin on osallistunut neljä tulkkia ja heillä on lähdekielinä ollut yhteensä kaksi eri kieltä: arabia ja dari. Eli kaksi neljästä on kääntänyt samaa kieltä.

Haastattelumenetelmä on puolistrukturoitu eli teemahaastattelu. Teemahaastattelussa valitut teemat olivat Skype–tulkkaukseen suhtautuminen, Skype–tulkkauksen vahvuudet ja heikkoudet sekä kehitysehdotukset. Tutkimuksen analyysimenetelmänä on ollut aineistolähtöinen sisällönanalyysi tulkkien henkilökohtaisista kokemuksista. Tulkeilla on työkokemusta 1–2 vuotta. Haastattelut nauhoitettiin ja myöhemmin niistä litteroitiin kokonaisia tekstejä. Litterointien pohjalta tehtiin opinnäytetyön analyysi.

Haastatteluissa kävi ilmi, että Skype–tulkkaukset ovat käyttäjäkokemuksiltaan miellyttävämpiä verrattuna perinteisempään puhelintulkkaukseen. Tulkki kokee olevansa paremmin läsnä. Lisäksi asiakkaiden eleiden näkeminen ja katsekontakti parantaa tulkkien kokemusten mukaan tulkkauksen laatua. Skype–tulkkaus-ten suurimpina ongelmia pidetään teknisiä ongelmia ja huonoa yhteyttä. Lisäksi merkittävänä erona puhelintulkkaukseen oli tulkin ulkoisen olemuksen ja ympäristön tärkeys Skype-videotulkkauksessa.

Asiasanat: puhelintulkkaus, Skype–tulkkaus, asioimistulkkaus, laadullinen tutkimus

## ABSTRACT

Homil, Kwestan. Skype interpreting from the point of view of interpreters of Semantix in-house language service. Autumn 2017. 31 p. Diaconia University of Applied Science. Degree Program in Community Interpreting. Degree title: Interpreter

The aim of this study was to collect user experiences on Skype-mediated interpretation. The main focus is on usability, functionality and applicability. In addition, the differences between Skype-interpretation and telephone interpretation are investigated in general and also from the point of view of the interpreter. The purpose was also to figure out the kinds of problems related to Skype-interpretation and developing solutions based on those user experiences. The utilization of the Skype programme is a new phenomenon in remote interpreting.

The investigation was made in collaboration with Semantix Finland Oy. The data is from the interviews of interpreters working for In-House interpreter service. The interviews were completed in the main office of Semantix. There were 4 interpreters who took part in this study, of which two had the same source language and there were 2 source languages in total, Arabic and Dari.

The interviewing method was a semi-structured interview. Data-driven content analysis was made based on the subjective experiences of the interpreters. The interpreters had a work experience of 1-2 years. The interviews were recorded and then transcribed into a full text which the study analysis is based on.

The research results show that Skype interpretations are more pleasurable for the interpreters when compared to telephone interpretation. The interpreters experience themselves more present with their clients. Also seeing the facial expressions of the clients improves the quality of the interpretation based on their experience. The challenges related to Skype interpretations were related to technical difficulties and bad connection. Also a significant difference to telephone interpretation was considered to be the importance of the outward appearance of the interpreter and the surrounding environment during the interpretation.

Key words: telephone interpreting, Skype interpreting, community interpreting, qualitative research

هۆمل، کویتان. وەرگیزی به سکایپ له روانگهی چوار وەرگیزی یهکهی خزمهتگوزاری وەرگیزی زارمکی In-house. پاییزی ۲۰۱۷. ۳۱ لاپهڕه. زانکوی زانسته پيشه‌پیهکانی دیاکونیا، بواری وەرگیزانی زارمکی، وەرگیزی زارمکی

نامانجی ئەم کۆتانامییه کۆکردنوهی ئەزمونهکانی ئەو کاربهرانهیه که بۆ وەرگیزی سکایپ بهکار دهینن. ئەو بابەتانهی ههڵدەسەنگیندرین بریتین له: کارایی، شیاوی، به کەڵک بوون. ههروهها جیاوازی نێوان وەرگیزی زارمکی به سکایپ و تەلەفۆن روون دەکرێتوه و ئەم دوو جۆره به یهکوه بهراورد دهکرین له سۆنگهی تیروانینی وەرگیزی زارمکیوه. ههروهها مەبەست لەم کۆتانامییه ناسکرا کردنی ئەو کێشانهیه که وەرگیزی زارمکی به سکایپ روبهرویان دەبیت و دیتنوهی چارەسەری بۆیان له سەر بنهمای کێشهکان. سوود وەرگرتن له سکایپ بۆ وەرگیزی زارمکی دیاردیهکی نوێیه و ههتا ئێستا که لێکۆلینهوی لهبارهی دا بۆ نهکراوه.

ئەم لێکۆلینهوه به هاوکاری شەریکهی Semantix ئەنجام دراوه. مادهی لێکۆلینهوهکه له دیمانه له گهڵ ئەو وەرگیزه زارمکیانهی له کهرتی خزمهتگوزاری In-house نیش دهکەن کۆکراوتهوه. دیمانهکه له نوسینگی سەرهمی Semantix بهرپوه چوه. له دیمانهکهدا چوار وەرگیز بهشداریان کردوه که زمانی وەرگیزیان دوو زمانی جیاواز بووه. واتا دوو له چوار وەرگیزهکه دهری زمان و دوی تریان عهرهیی زمان بوون.

پروژهی بهکارهینراو له دیمانهکهدا، دیمانهی بابەتی بووه. واتا له دیمانهکهدا ئەم بابەتهکانی وەک ههلویتست بهرانبه به سکایپ، خاله بههیزهکان و لاوازمکان و پيشنیارمکان بۆ گهشه کردنی سکایپ باسی لێ دهکری. شیاوازی شی کردنوهی لێکۆلینهوهکه له کۆی ئەو مادانهی به پێی ئەزمونی وەرگیزهکان هاتوه شی دهکرێتوه. وەرگیزهکان یهک تا دوو سأل ئەزمونی کاری وەرگیزیان ههیه. دهنگی دیمانهکهم تۆمار کردوه و دوايي نوسیموه. به پێی نوسراوهی دیمانهکه شیکردنوهی کۆتانامهکه دهست پێ کردوه.

له لێکۆلینهوهکه دا دهرکهوت، که به پێی ئەزمونی بهکارهینهران، وەرگیزی به سکایپ خۆشتره به بهراورد له گهڵ وەرگیزی به تەلەفۆن. وەرگیز ههست به بهشداري باشتر دهکات له کاتی وەرگیزان. سەرمرای نهوش به پێی ئەزمونی وەرگیز به دیتتی جوڵه و سهیر کردنی ئەو کهسهی وەرگیزی بۆ دهکات، چۆنیهتی وەرگیزانهکه باشتر دهبن. گهورهترین کێشهی وەرگیزی زارمکی به سکایپ کێشهی تهکنیکی و خهراپی پهيوهندییه. ههروهها جیاوازیهکی سەرهمی که وەرگیزی به سکایپ ههیهتی له گهڵ وەرگیزی به تەلەفۆن سەرئنج دان به شیوهی جلك و بهرگ و دهوروبههه له وەرگیزی به سکایپ دا.

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET .....	8
2.1 Tulkkaus .....	8
2.2 Simultaanitulkkaus .....	8
2.3 Konsekutiivitulkkaus.....	9
2.4 Kuiskaustulkkaus .....	9
2.5 Asioimistulkkaus .....	10
2.6 Konferenssitulkkaus.....	11
2.7 Etätulkkaus .....	11
2.8 Skype –tulkkaus.....	12
2.9 In-house tulkkauspalvelu .....	13
2.10 Puhelintulkkaus.....	14
3 ASIOIMISTULKKAUS SUOMESSA.....	15
3.1 Asioimistulkkaus koulutus Suomessa .....	15
3.2 Asioimistulkkauspalvelujärjestelmä suomessa .....	16
3.3 Tulkkausta koskevat lainsäädäntö .....	17
4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET .....	19
5 OPPINÄYTETYÖSSÄ KÄYTETTY TUTKIMUSMENETELMÄ.....	20
6 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET SEKÄ HAASTATTELUTUTKIMUS.....	22
7 HAASTATTELUT JA AINEISTON ANALYYSI .....	23
8 TUTKIMUSTULOKSET .....	24
9 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	25
LÄHTEET .....	28

## 1 JOHDANTO

Maahanmuuttajien lukumäärä Suomessa kasvaa jatkuvasti. Samalla kulttuurien moninaisuus vahvistuu ja Suomessa puhuttujen kielten määrä lisääntyy (Vastanottava Pohjois-Savo 2010). Vuoden 2016 lopussa Suomen maahanmuuttajista 244 000 oli ulkomaan kansalaisia. Suomessa asui lähes 180:n eri ulkomaan kansalaisia. Äidinkielenään vierasta kieltä puhuvien henkilöiden määrä kasvoi 14 000 henkilöllä edellisvuodesta. Ulkomaan kansalaisten osuus vuoden lopussa oli 4,4 prosenttia koko väestöstä. (Tilastokeskus 2017.)

Lain mukaan maahanmuuttajilla on oikeus asioida julkisissa laitoksissa omalla äidinkielellään ja on viranomaisen velvollisuus huolehtia tulkkauksesta ja kääntämisestä (Hallintolaki 2003). Viime vuosikymmenten aikana asioimistulkki ammattikunta on syntynyt vastamaan jatkuvasti lisääntyneeseen tarpeeseen tuottaa maahanmuuttajille ja viranomaisille kielipalveluita (Tuhkanen 2004, 4). Nykyään tulkkauspalveluiden kysyntä on lisääntynyt, minkä takia tulkkipalvelut ovat kohdanneet uuden haasteen: miten maahanmuuttajille voi taata lain mukaista tulkkauspalvelua, kun tulkkeja ei ole saatavilla kaikkialla.

Globalisoituminen, EU:n laajeneminen ja Pohjoismaiden kehittyminen yhä monikulttuurisemmiksi lisäävät kielipalvelujen tarvetta edelleen. Selkeän viestinnän tärkeys on lisääntymässä entistä enemmän, käytettiinpä sitten omaa tai vierasta kieltä. (Tuhkanen 2004, 3,16, 27.)

Etätulkkauspalvelut ovat lisääntyneet viime aikoina, sillä maahanmuuttajien määrä on kasvussa Suomessa. Puhelintulkausta tarjoaa Suomessa yhteensä kahdeksan kunnallista tulkkipalvelua ja 4–6 yksityistä yritystä. (Tuhkanen 2004, 3,16, 27.) Nykyään yksityisten yritysten määrä on lisääntynyt ja samalla firmojen keskinäinen kilpailu. Ne yrittävät tarjota parempia ja helppoja palveluja sekä viranomaisille että asiakkaalle.

Kaikilla paikkakunnilla ei ole paikallistulkkipalveluja, minkä takia käyttöön on otettu yhä enemmän etätulkkauspalveluja parantamaan tulkkauksipalveluiden saatavuutta. Tulkkauksen kustannukset tulisi pitää kohtuullisina, ja tämän

vuoksi etätulkkaminen on yksi hyvä tulkkamisen menetelmä matkojen ollessa pitkiä asiakkaan luokse.

Etätulkkauksen eli puhelintulkkauksen määrä on kasvanut Suomessa jatkuvasti ja määrä tulee melko varmasti lisääntymään lähitulevaisuudessa erityisesti tämän hetkisen turvapaikanhakijatilanteen vuoksi. On erittäin tärkeä kiinnittää huomiota etätulkkauksen toimivuuteen sekä laatuun. Etätulkkauksia voidaan pitää edullisempänä ja ympäristöystävällisempänä verrattuna paikan päällä tulkkauksiin, ja sen avulla voidaan säästää merkittävästi resursseja. Tähän asti etätulkkauksia on tehty enimmäkseen puhelimen välityksellä, mutta nykyään myös Skype–tulkkauksia on otettu käyttöön joissakin tulkkaukspalveluita tarjoavissa yrityksissä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut kerätä käyttäjäkokemuksia Skype–tulkkauksesta. Tarkastelun kohteena on käytettävyys, toimivuus ja hyödynnettävyys. Lisäksi selvitetään Skype–tulkkauksen ja puhelintulkkauksen eroja ja vertaillaan näitä kahta tulkin näkökulmasta. Pyrkimyksenä on myös löytää mahdollisiin ongelma-kohtiin ratkaisuja.

Päädyin tähän aiheeseen, koska aikaisemmin tutkimukset on tehty pääosin puhelintulkkauksesta. Skypen kautta tulkkauks on uusi ilmiö etätulkkauksessa ja sitä ei ole tutkittu tähän mennessä. Skype–tulkkaukset tulevat jatkossa pitkälti korvaamaan läsnäolotulkkauksia, sillä tietoverkkoyhteyksien paraneminen ja kuvayhteysratkaisujen kehitys tarjoavat jo tällä hetkellä tämän mahdollisuuden. Skype–tulkkaukset tulevat siten parantamaan palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta.

Opinnäytetyön aineisto on kerätty teemahaastattelulla. Opinnäytetyön yhteistyökumppani on Semantix Oy. Opinnäytetyössä haastateltiin neljää In-House palvelussa työskennellyttä tulkkiä, iältään 25–36 -vuotiaita. Kokemusta tulkin työstä heillä oli 1–2 vuoden verran. Haastattelut toteutettiin Semantixin tiloissa. Haastattelut ääninauhoitettiin ja nauhoitteet litteroitiin. Litterointien pohjalta tehtiin analyysi. Tutkimuskysymyksiin saatiin subjektiivisten kokemusten perusteella vastauksia ja niitä käytetään tässä työssä.

## 2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET

### 2.1 Tulkkaus

Tulkkaaminen on puheviestintää, jossa puhetta välitetään kielestä viittomakieltä tai muuta ihmisten välistä viestintäjärjestelmää käyttäen toiselle kielelle, puheeksi tai muulle viestintäjärjestelmälle (Kansaneläkelaitos [KELA] 2014, 169).

Tulkki on viestinnän ammattilainen, joka välittää puhujan ajatukset mahdollisimman tarkasti kielirajojen lisäksi myös kulttuurirajojen yli (Hietanen 2004, 280).

Tulkki toimii henkilöiden välillä, joilla ei ole yhteistä kieltä. Tulkki mahdollistaa ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkattavat saavat mahdollisuuden ilmaista itseään esteettä käyttäen omaa äidinkieltään ja näin ollen tulkki luo tasa-arvoa tulkattaviensa välillä. (SKLT i.a.)

Tulkkauksen avulla henkilö pystyy täysivaltaisesti tiedostamaan omat velvollisuutensa ja oikeutensa sekä oikeuksistaan monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Tulkki luo tilaisuuden myös viranomaisille päätyä oikeudenmukaisiin ratkaisuihin silloinkin, kun he eivät puhu asiakkaan kieltä eivätkä tunne riittävästi hänen kulttuuristaan. Tulkkaus mahdollistaa oikeudenmukaisten ja yksilön kannalta elintärkeiden käytännöllisten ja oikeudellisten päätösten tekemisen (SKLT i.a.).

### 2.2 Simultaanitulkkaus

Simultaani- eli samanaikaistulkkaus tarkoittaa sitä, että tulkki tulkaa samaan aikaan kun puhuja puhuu. Tulkki aloittaa tulkkaamisen melko heti puhujan puheen alkaessa ja kuuntelee samanaikaisesti puheen etenemistä, kun tulkaa vasta sanottua. Simultaanitulkkauksen aikana hyödynnetään äänieristettyjä tulkkauskoppeja ja erityisiä simultaanitulkkauslaitteita, jotka välittävät tulkattavan puheen tulkkipopissa istuvan tulkin kuulokkeisiin ja tulkin puhe taas mikrofoniin välityksellä kuuntelijoiden kuulokkeisiin ja tämä tapahtuu lähes samanaikaisesti. (Euroopan

komissio 2014). Tulkkipopissa on ainakin kaksi tulkkiä, jotka tulkkaavat vuorotellen ja tarvittaessa he avustavat toisiaan. Kokouksen osanottajalla on mahdollisuus valita itse kanava, jossa tulkataan hänen kielellään, siten voidaan tilaisuudessa käyttää samanaikaisesti useita tulkkauskieliä (SKTL 2017.).

Simultaanitulkkaus säästää aikaa ja siten voidaan keskittyä tehokkaasti varsinaisen asian käsittelyyn. Simultaanitulkkausta kuuntelevat vain ne, jotka tarvitsevat sitä, eivätkä muut kuuntelijat häiriinny (STKL 2017.).

### 2.3 Konsekutiivitulkkaus

Konsekutiivi- eli peräkkäistulkkaus tapahtuu silloin kun puhuja ja tulkki puhuvat vuorotellen. Puhujan puhe yleensä kestää 1–5 minuuttia, tulkki tekee muistiinpanoja tulkattavan puheesta ja puheen päätyttyä tulkkaa alkuperäisen viestin kohdekielellä. Konsekutiivitulkkausta käytettäessä aikaa kuluu kaksinkertaisesti verrattuna yksikielisen kommunikoinnin keston. Konsekutiivitulkkaus sopii silloin kun käytössä on kaksi kieltä ja aikaa on käytössä riittävästi. Konsekutiivitulkkauksessa pätevät tulkit pystyvät tulkkaamaan jopa reilu kymmenen minuutin puheita. (Euroopan komissio, 2012)

Konsekutiivitulkkauksessa ei käytetä erillisiä tulkkauslaitteita, mutta joskus mikrofonit ja äänentoistolaitteet voivat varmistaa puheenvuorojen hyvän kuuluvuuden niin tulkille kuin kuuntelijalle. Tilaisuuden kesto määrittää, kuinka monta tulkkiä tarvitaan. Yksi tulkki voi tulkata yhtäjaksoisesti yleensä enintään tunnin ajan (STKL 2017).

### 2.4 Kuiskaustulkkaus

Kuiskaustulkkaus tapahtuu ilman apulaitteita siten, että tulkki istuu kuulijoiden vieressä ja tulkaa puhetta hiljaisella äänellä kuiskaten. Kuiskaustulkkausta käytetään yleensä silloin, kun vieraskielisiä kuulijoita on enintään kaksi ja halutaan tulkata se, mitä muuten yksikielisessä kokouksessa tai neuvottelussa tapahtuu.

Kuiskaaminen rasittaa tulkin ääntä ja kuuluvuus voi olla heikko, siksi se on raskasta. Muut, jotka eivät kuuntele tulkkausta voivat häiriintyä kuiskaustulkkauksesta. Tulkille kuiskaustulkkkaus on simultaanitulkkausta haastavampi, siksi yli tunnin kestävässä tulkkaus tilanteissa tulkkeja pitäisi olla ainakin kaksi. Kuiskaustulkkkaus ei tuottaa yhtä laadukasta tulkkaus tulosta kuin simultaanitulkkaus (STKL 2017.).

Kuulijoiden olleessa enimmillään 20, voidaan käyttää kuiskaustulkkkauslaiteita, joihin sisältyy mikrofoni ja kuulokkeita, silloin tulkki puhuu mikrofonin hiljaisella äänellä ja kuulijat kuuntelevat kuulokkeilla. Kuiskaustulkkkauslaiteet eivät korvaa simultaanitulkkauslaiteita ja tulkkauskoppeja (STKL 2017.).

## 2.5 Asioimistulkkkaus

Hietasen (289) mukaan asioimistulkkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja vieraskielisen asiakkaan välisen asioimisdialogin (haastattelun, kuulustelun, neuvottelun, tiedustelun, selvitys- ja tiedonvälityskeskustelun jne.) tulkkausta. Asioimistulkkkaus yleensä tapahtuu peräkkäistulkkauksena, mutta se voi myös olla simultaanitulkkausta. Asioimistulkkkaus voi tapahtua monologisesti esimerkiksi esitelmässä, luennoissa, juhlapuheissa, tiedoksiannoissa.

Asioimistulkkkaus voi tapahtua lähitulkkauksena, eli tulkki on läsnä viestintä tilanteessa, tai etätulkkauksena puhelimen tai verkon kautta. Asioimistulkkauksen tavoitteena on asioiden selvittäminen niin, että tulkkauksen avulla voidaan tehdä luotettavia henkilöä koskevia päätöksiä. (Hietanen 2004, 289)

Asioimistulkki ei ole asiakkaansa asioista hoitava henkilö, vaan hän tulkkaa tilanteissa syntyvä viestintää. Asioimistulkin työssä tärkeitä ovat ulkopuolisuus, objektiivisuus, salassapitovelvollisuus, jääviys ja muut eettiset vaatimukset. (Hietanen 2004, 289)

Asioimistulkin työhön vaaditaan soveltuvuutta ja harjaantuneisuutta kasvokkain viestintään, selkeää artikulointia ja häiriötöntä, miellyttävää puheilmaisua. Asioimistulkilla on paremmat kieli-, kulttuuri- ja viestintätaidot kuin muilla tavallisella kielenpuhujalla. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto i.a.)

## 2.6 Konferenssitulkkaus

Konferenssitulkkauksessa tulkki välittää viestin kielestä toiseen luonnollisella ja sujuvalla kielellä suullisesti, seuraten puhujan esiintymistä ja puheen sävyjä ja hän käyttää puheessaan ensimmäistä persoonaa (Euroopan komissio, 2013).

Konferenssitulkkaus tarkoittaa kongressiesitelmien, esitelmäkeskustelujen, paneelikeskustelujen ja lehdistötilaisuuksien tulkkausta. Konferenssitulkkaus enimmäkseen on monologiin tulkkausta simultaanisesti, mutta se voi olla myös sisältää dialogien tulkkausta konsekutiivisesti. Euroopan unionin elimissä ja (kansainvälissä) tuomioistuimissa käytettyä tulkkausta voidaan luokitella konferenssitulkkaukseksi. Konferenssitulkkauksessa tieto välittyy puhujalta kuulijoille ja sen johdosta kuulijan tieto määrä ja ymmärrys kasvavat (Hietanen 2004, 289,190).

Asioimistulkkaus ja konferenssitulkkaus eroavat toisistaan tulkkaustekniikoissa ja toimintaympäristössä. Konferenssitulkkauksessa kuulijat ovat yleensä korkeasti koulutettuja, jotka usein osaavat ainakin yhtä vierasta kieltä. Toisaalta asioimistulkkauksen kuulija voi olla hyvin korkeasti koulutettu henkilö tai luku- ja kirjoitustaidoton henkilö, joka ymmärtää vain hänen omaa murretta. Konferenssitulkkauksessa tulkki on vain ääni, mutta asioimistulkkauksessa tulkki voi olla läsnä tilanteissa ja tulkata kasvokkain. Asioimistulkkaustilanteissa käsiteltävä asiaa on henkilökohtainen ja arka, kun taas konferenssitulkkaustilanteissa asia ei ole näin.(Leinonen 2001, 297)

Tulkkaaminen on puheviestintää, jossa puhetta välitetään kielestä viittomakieltä tai muuta ihmisten välistä viestintäjärjestelmää käyttäen toiselle kielelle, puheeksi tai muulle viestintäjärjestelmälle (Kansaneläkelaitos [KELA] 2014, 169).

## 2.7 Etätulkkaus

Etätulkkauksella tarkoitetaan tulkkauksia, joissa tulkki on fyysisesti eri paikassa kuin tulkattavat. Silloin tulkkaus voi tapahtua esimerkiksi puhelimen, videoneuvottelulaitteiston tai tietokoneen välityksellä. (Tieteen termipankki 2015.)

Etätulkkaus sai alkuunsa silloin, kun tekniikka kehittyi ja mahdollisti yhteyden ottamisen, vaikka tulkki ja muut tulkkauksen osallistajat olivat eri paikoissa. Etätulkkaus voi toteutua joko puhelimen, näköpuhelimien tai verkon kautta. Etätulkkaus on lisääntymässä, koska se on edullinen ja nopea tulkkausmuoto. (Hietanen 2004, 285)

Etätulkkaus tehostaa tulkkien käyttöä, koska tulkillla ei kulu aikaa matkustamiseen paikasta toiseen. Joidenkin kielten kohdalla etätulkkaus helpottaa tulkkipulaa ja varmistaa ammattitulkkiensa parempaa saatavuutta. (STKL 2016.)

Etätulkkauksen kysynnän lisääntymisen seurauksena kielipalveluyritys Semantix aloitti marraskuussa 2017 puhelin- ja videotekniikkaan perustuvan In-house -tulkkauspalvelunsa. In-house -tulkkauspalveluprojektin päällikkö Nina Ahden mukaan: ”Tulkausten painopiste siirtyy jatkuvasti läsnäolotulkkauksesta etätulkkaukseen. Puhelin- ja videotulkausten laajempi hyödyntäminen tehostaa tulkkausresurssien käyttöä, kun tulkit voivat käyttää työaikansa itse tulkkaamiseen ja siihen valmistautumiseen, eikä tulkkauspaikasta toiseen siirtymisiin. Oman tulkkauskeskuksen perustaminen on hieno edistysaskel ja on mahtavaa olla rakentamassa uutta, laadukasta toimintaa” (Semantix i.a.).

## 2.8 Skype –tulkkaus

Skype on palvelu, joka mahdollistaa yhteydenpidon muihin ihmisiin tietokoneen, matkapuhelimen tai muun älylaitteen kautta. Apuvälineinä voidaan käyttää mikrofonia, kuulokkeita sekä kameraa videopuhelua varten. Skypen toimivuutta varten tarvitaan Internet -yhteys. Skype-käyttäjät voivat soittaa äänipuheluita tai videopuheluita toisilleen sekä lähettää pikaviestejä ja liitetiedostoja. Suurin osa Skypen toiminnosta ovat ilmaisia, mutta maksusta saa lisää toimintoja. Skypen käyttämistä varten tarvitaan rekisteröityminen ja Skype -tilin luominen. Tilin avaamisen ei tarvita pankkipalveluita, eikä siihen tarvita maksua, jos käytetään vain Skypen maksuttomia palveluita. Rekisteröityessä saadaan Skype -käyttäjätunnus, joka toimii puhelinnumerona. Louksi luodaan salasana. Skype

on sitoutunut kunnioittamaan käyttäjän yksityisyyttä sekä henkilötietojen, tietoliikenteen ja viestinnän sisällön luottamuksellisuutta.(Lähiverkko i.a.)

Etsiessäni tietoa Skype-työskentelystä tulkkauskeskuksessa sain ainoastaan seuraavan tiedon, joka näyttää siltä, että Skype-työskentelystä oli silloin ensimmäisen kerran käytetty. Skype-työskentelystä tulkkauskeskuksessa ei ole tarkkaa tietoa tarjolla. Vuonna 2009 Itävallassa, helmi-kesäkuun aikana, kokeiltiin Skype-työskentelystä Landeskrankenhausin julkisessa sairaalassa, naistentautienklinikalla, Grazissa. Tulkkauksia tapahtui yhteensä 17 kertaa lääkärin ja 14 potilaan välillä. Tulkattavina kielinä olivat turkki, venäjä ja arabia. Tulkkeja oli yhteensä seitsemän. Skype-työskentely alkoi siten, että sovituissa ajassa soitettiin kotona oleville tulkkeille. ( Korak, Christia Anna i.a.)

## 2.9 In-house tulkkauspalvelu

In-house tulkki tarkoittaa sellaista tulkkiä, joka on vakituisessa kokoaikaisessa työsuhteessa Semantixiin. Hänellä on säännöllinen työaika. Työn luonne on verrattavissa mihin tahansa muuhun toimistotyöhön. Semantixilla In-house yksikkö hoitaa etätulkkauksia ja tulkit yksikössä toimivat ikään kuin puhelinkeskuksesta. Heille varataan sekä puhelin- että videotulkkauksia. Yksikkö vastaa pikatulkkausista, jotka tulevat virka-aikana. In-house ympäristö luo myös hyvän ympäristön tulkkiensa koulutukselle. Suurin osa Semantixin In-house tulkkeista koulutetaan oppisopimuksella asioimistulkiksi. Valmistumisen jälkeen he voivat joko jatkaa In-housessaa tai siirtyä free-lancer –tulkiksi. In-house-tulkkauskeskuksessa säästetään aikaa, joka muuten kuluisi tulkin siirtymiseen kohteesta toiseen. Näin tulkkauspalvelua voidaan hyödyntää tehokkaammin. (Nina Isolahti, henkilökohtainen tiedonanto 15.11.2017.)

## 2.10 Puhelintulkkaus

Puhelintulkkaus on asioimistulkkausta, jossa tulkki ei ole fyysisesti läsnä. Tulkkaus suoritetaan puhelimitse, puhelimen kaiuttimen avulla. Puhelintulkkaus edellyttää yksinkertaisesti puhelimen sekä rauhallisen tilan. Käytössä on joko kaiuttipuhelin tai konferenssipuhelinyhteys. Jos keskustelun osapuolet ovat eri tiloissa, käytetään jälkimmäistä. Muuten samassa tilassa olevat osapuolet keskustelevat perinteisesti kaiutinpuhelimella. (Ollila 2017, 23)

Puhelintulkkaus on hyvin eri tilanteisiin soveltuva. Puhelintulkkausta käytetään joko tilanteissa, joissa tulkkausta tarvitaan nopeasti tai lyhyeksi ajaksi sekä jolloin lähdekieltä tuntevaa tulkkia ei ole saatavilla lähellä. Puhelintulkkaus on usein nopeasti saatavilla, mikä on tämän tulkkausmuodon etu. Lisäksi useampi tulkki on käytettävissä sen ansiosta. Asiakkaan on helpompi käsitellä myös arkaluontoisia asioita puhelintulkkauksen välityksillä, sillä se pienentää riskiä jääviyteen. Puhelintulkkauksen etuna tulkki säästää aikaa matkustelusta kohteesta toiseen ja yritys puolestaan säästää matkakustannuksissa. (Ollila 2017, 15)

Pääsääntöisesti tilaaja soittaa tulkin puhelimeen. Tulkin vastuulla on suorittaa tulkkaus rauhallisessa paikassa, niin, että keskustelua ei kuule kukaan ulkopuolinen. Taustääniä ei myöskään saa kuulua ja puhelimen akunkesto on turvattava tulkin osalta. (Semantix i.a.)

### 3 ASIOIMISTULKKAUS SUOMESSA

Suomen kielessä asioimistulkkaus on uusi termi. Asioimistulkkaus-termiä ensimmäisenä käytti Tampereen yliopiston tulkkauksen lehtori Kaarina Hietanen Kääntäjä-lehdessä julkaistussa artikkelissaan vuonna 1987. Artikkelissaan Hietanen oli jakanut tulkkausta viestintälajin mukaisesti kolmeen kategoriaan, konferenssitulkkaukseen, asioimistulkkaukseen ja protokollaarisen tulkkauksen. (Isolahti 2015, 200.)

1990-luvun puolivälissä Suomessa otettiin käyttöön ammattitutkintojen järjestelmä, ja siihen aikaan suunniteltiin myös ensimmäiset asioimistulkin ammattitutkinnon perusteet (Isolahti 2015, 201).

Somalian sisällissotaa ja Balkanin sotaa Suomeen paenneet ensimmäiset pakolaisryhmät lisäsivät asioimistulkkauksen tarvetta 1990-luvun alussa. Kuitenkin ensimmäisinä asioimistulkkauksen työn aloittivat vietnamilaiset tulkit, kun 1980-luvulla Suomeen tuli Vietnamista pakolaisia. Ennen sitä asioimistulkeja tarvittiin 1970-luvulla Chilestä Suomeen tulleille pakolaisille. Tulkkien tarve kasvoi nopeasti. Tämän seurauksena pikakoulutettiin tulkeiksi Suomessa pitempään oleskel-leita maahanmuuttajia, jotka tunsivat suomen kieltä ja kulttuuria riittävästi. Siihen aikaan ei ollut kielikoulutusta, puhumattakaan tulkkikoulutuksesta. (Isolahti 2015,204.)

Muuttuneeseen tilanteeseen reagoitiin nopeasti, vaikka Suomessa ei ollutkaan moniin muihin Euroopan maihin verrattuna paljonkaan kokemusta maahanmuuttaja- ja pakolaispoliittisista asioista, silloin myös asioimistulkkaus otettiin huomioon tehokkaasti.(Leinonen 2001, 295)

#### 3.1 Asioimistulkkaus koulutus Suomessa

Suomessa ensimmäinen tulkkien koulutusta järjestettiin 1990-luvulla kieli-instituuteissa ja myöhemmin kääntäjän koulutuslaitoksissa vain valtakielissä eli englannissa, saksassa, venäjässä ja ruotsissa. Turun yliopistossa edellisten lisäksi

kielivalikoimassa oli ranska sekä sivuainemahdollisuutena espanjan kielen opiskelu. Yliopistokoulutuksessa opetetaan konsekutiivitulkausta ja tulkaustekniikoita. Opetuksessa ei käsitellä asioimistulkkausten toimintaympäristöjä, siksi sitä ei voida pitää asioimistulkkauskoulutuksena. (Isolahti 2015, 205)

Vuonna 1989, kun Suomen ensimmäinen tulkkikeskus perustettiin, tarjottiin ammattitaitoa kehittävää asioimistulkkikoulutusta. Ennen sitä oli järjestetty muutamman viikon pituisia, pika-apuun tarkoitettuja työllisyyskursseja. (Isolahti 2015, 205.) Ensimmäiset asioimistulkin ammattitutkinnon perusteet hyväksyttiin vuonna 1996 vuoden työn jälkeen. Esiityksen teki opetushallitus edellisenä vuonna. Asioimistulkin ammattitutkintoon valmentavan koulutuksen malli alkoi vakiintua ja koulutusta järjestettiin myös muualla. Ensin järjestettiin Helsingin yliopiston Kymenlaakson kehittämis- ja koulutuskeskuksessa ja Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa sekä myöhemmin muillakin paikkakunnilla. 2010-luvulla alettiin järjestää asioimistulkkauskoulutusta aikuiskoulutuskeskuksissa ja yliopistojen täydennyskoulutuskeskuksissa eri puolilla maata. Vuonna 2011 Diakonia-ammattikorkeakoulussa aloitettiin kielten tulkkien korkean asteen koulutus. Diakonia-ammattikorkeakoulusta voi valmistua arabian, kiinan (mandariini), kurdin (soranin murre), persian, somalin, thain, turkin tai vietnamin tulkiksi (Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkaus 2016)

### 3.2 Asioimistulkkauspalvelujärjestelmä suomessa

Asioimistulkausta aloitettiin kysynnän eli tulkkauspalvelujen tarpeesta, pakolaisten määrän kasvaessa 1990-luvun alussa. Suomeen vastaanotetuilla pakolaisilla ja maahantulijoilla asiointitilanteissa tulkkaustarve nousi esille. Tulkausta tarvittiin arkeen ja kotoutumiseen tukemiseen. (Isolahti 2015, 206)

Suomessa, ensimmäiset alueelliset tulkkikeskukset perustettiin Tampereelle ja Turkuun ja sen jälkeen myös muille alueille. Vuonna 2013 alueellisten tulkkikeskusten määrä oli kahdeksan (Helsinki, Jyväskylä, Kotka, Lahti, Tampere, Turku, Oulu ja Vaasa). (Isolahti, 12). Lähinnä pääkaupunkiseudulle on syntynyt kielipalveluita välittäviä pienempiä yrityksiä. Tulkkikeskusten perustehtävänä on pidetty

laadukkaiden ja ammatillisten tulkkaus- ja käännöspalveluiden tarjoamista viranomaisille, jotka hoitavat maahanmuuttajien asioita. Tulkkeskukset järjestävät myös koulutusta siihen, miten tulkin kanssa toimitaan.

Vuonna 2006 tulkkausta oli saatavilla yli 80 kielellä, joista kysytyimpiä olivat arabia, venäjä, persia, somali ja kurdi; harvinaisimmat aramea, kirgiisi, malaiji, tagalog ja oromo.

Asioimistulkin työympäristöinä ovat mm. sosiaalitoimistot, työvoimatoimistot, koulut, päiväkodit, poliisi ja oikeuslaitos. Tulkkauspalveluita käytetään eniten terveydenhuollon puolella. (Salo, Janne 2007.)

### 3.3 Tulkkausta koskevat lainsäädäntö

Suomessa nykyään kuka tahansa voi toimia tulkkina ja kääntäjänä. Ainoastaan auktorisoidun kääntäjän nimike on ollut suojattuna vuodesta 2007 lähtien (Laki auktorisoiduista kääntäjistä 7.12.2007/1231). Ennen vuotta 2008 käytettiin nimitystä virallinen kääntäjä ja sitä ennen valantehnyt kääntäjä -nimeä. Suomessa astui voimaan laki oikeustulkkipäätöksistä, vuonna 2015 huhtikuussa. Tämä tarkoittaa sitä, että ainoastaan opetushallituksen mukaan päteviksi määritellyt tulkit eli tulkin opintoja suorittaneet henkilö voivat rekisteröityä oikeustulkkipäätöksistä. (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi oikeustulkkipäätöksistä 2015). Laki on seuraus Euroopan unionin vuoden 2010 direktiivistä, joka velvoittaa jäsenmaitaan huolehtimaan oikeustulkkipäätöksien pätevydestä ja niiden saatavuudesta (2010/64/EU).

Tulkkauskeskukseen ja kääntämiseen liittyvä lainsäädäntö jaetaan kolmeen osaan: Osa laista koskee tulkin ja kääntäjän toimintaa varsinkin salassapitovelvollisuutta, toinen osa säätelee ihmisten oikeuksia saada käyttöönsä kääntäjän tai tulkin palveluja hoitaessaan asioitaan viranomaisten kanssa ja kolmas osa käytännössä sitä, kuka vastaa tulkin tai kääntäjän palvelun kustannuksista. (muassa Oikeusapulaki 18§.)

Lain mukaan tulkkia ja kääntäjää koskee viranomaisten tapaan muun muassa vaitiolovelvollisuus, salassapito- ja hyväksikäyttökielto-säädökset. (Rikoslaki 1§, 2§; Hallintolaki 13§, 69 §; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 22§, 23§).

#### 4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Oppinäytetyötä vastaavaa tutkimusta ei ole tähän asti Suomessa tehty. Aikaisemmissa tutkimuksissa on tutkittu etätulkkausta puhelimen välityksellä. Jafarzadeh (2015) on selvittänyt oppinäytetyössään puhelintulkkausta suomalaisten viranomaisten näkökulmasta. Tutkimus on antanut laajasti tietoa suomalaisten viranomaisten näkökulmasta puhelintulkkaustilanteeseen Suomessa. Tutkimustulosten perusteella voidaan löytää kehittäviä ratkaisuja puhelintulkkauksen luotettavuuden, laadun ja toimivuuden parantamiseksi. (Jafarzadeh 2015, 45.)

Kristina Jakin ja Daria Moltchanovan (2016) pro gradu –tutkielmassa analysoitiin tulkkien ja puhelintulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä puhelintulkkauksesta. Analyysin pohjalta oli käynyt ilmi muutamia tärkeitä ja ehkä osittain myös yllättäviä tutkimustuloksia. Analyysissa selvisi, että huono kuuluvuus ja pätkivät linjat, tunteellisten tilanteiden tulkkauksen haasteet sekä nonverbaalisen viestinnän puuttuminen olivat puhelintulkkauksen suurimpia ongelmia. (Jak & Moltchanova 2016, 79.) Tulkin itse on huolehdittava toimivista välineistä ja hänen on hakeuduttava puhelintulkkauksen ajaksi hiljaiseen tilaan, jossa ei ole ulkopuolisia. Tutkimustulosten analyysin perustella kävi myös ilmi, että tämä perusoletus ei kuitenkaan aina toteudu. Tutkimuksen perusteella tulkin huolimattomuus, pinttyneet tavat tai ammattitaidon puute johtavat tähän ongelmaan ja välillä myös tilanteiden äkillisyys aiheuttaa sitä. (Jak & Moltchanova 2016, 74,79.)

Haastateltavien kertomien perusteella tutkimuksessa selvisi, että tulkkauspalveluiden käyttäjät eivät käytä läheskään aina puhelintulkkaukseen soveltuvia laitteita, eivätkä myöskään aina osaa tai halua hyödyntää tarjolla olevia mahdollisuuksia (Jak & Moltchanova 2016, 74,75.).

## 5 OPPINÄYTETYÖSSÄ KÄYTETTY TUTKIMUSMENETELMÄ

Oppinäytetyöni aineisto on kvalitatiivista eli laadullista. Tämä menetelmä soveltuu parhaiten tälle tutkimukselle, koska laadullisella tarkastelulla keskitytään pienen määrään otoksia ja pyritään analysoimaan niitä kokonaisvaltaisemmin. Oppinäytetyö tehtiin yhteistyössä pohjoismaisen kieliyrityksen Semantix Finland oy:n kanssa. Aineiston keruuseen osallistuivat In-house-tulkkauspalvelun tulkit Helsingin pääkonttorissa.

Kvalitatiivinen tutkimus on eräs menetelmäsuuntaus, jonka päämääränä on tutkittavan asian laadun, merkityksen ja ominaisuuksien ymmärtäminen kokonaisvaltaisesti (Koppa i.a.). Kvalitatiivisissa tutkimuksissa usein pieni määrä tutkittavia tapauksia riittää, mutta ne täytyy analysoida erityisen tarkasti. Tutkimuksen päämääränä ei kuitenkaan ole yleistäminen, vaan tutkittavan tapahtuman ymmärtäminen tai teoreettinen tulkinta. (Eskola 2008, 18.) Lisäksi päämääränä ei ole tarkoin määrättyjen vastausten selvittäminen, vaan vastaajat saavat tuoda omia näkemyksiään esille vapaasti tutkittavaan asiaan liittyen (Eskola 2010, 182).

Kvalitatiivinen tutkimus voidaan mieltää prosessina, jossa aineistosta johdetut näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät vähitellen. Tutkimuksen jäsentäminen eri vaiheisiin ei ole välttämättä aluksi selkeää. Kvalitatiivisen tutkimuksen myötä pyritään ymmärtämään tutkimuskohteena olevaa ilmiötä tai ihmisen toimintaa valitussa ympäristössä, jonka ajatellaan johtavan tämän tutkimustyyppin avoimuuteen. (Kiviniemi 2010, 70–72.)

Haastattelu on joustava ja menetelmänä on hyvä, kun halutaan tutkia ihmisiä ja kuunnella heidän kertomuksiaan. Haastateltavalla on mahdollisuus kertoa omista ajatuksistaan mahdollisimman vapaasti ja tämä mahdollistaa vaikeidenkin asioiden kyselemistä. Eräs haastattelun huonoista puolista on haastateltavan vastausten luotettavuus, sillä tutkimuksen kohteena oleva henkilö saattaa muuttaa omia mielipiteitään haastattelijan miellyttämiseksi. Lisäksi kerätyn haastatteluaineiston analysointi, tulkinta sekä raportointi ovat usein haasteellisia, sillä vapaasti muotoillun aineiston käsittelyyn ei ole ohjeita. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 34–35.)

Teemahaastattelun peruseriaatteena on valita tiettyjä teemoja sekä niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä, joiden mukaan edetään haastattelussa. Aineistonkeruussa pääpainona on osallistujien henkilökohtaisten tulkintojen sekä niiden merkityksellisyyden tarkastelu. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48.) Teemahaastattelu on vapaamuotoisempi metodi kerätä tietoa. Tässä opinnäytetyössä kysymykset sekä niiden järjestys on pidetty samana, mutta tapauskohtaisesti tarkentavia kysymyksiä on kysytty. On myös toki mahdollista muuttaa kysymysten järjestystä, vaihdella sanamuotoja tai sitten pitää jokainen haastattelu mahdollisimman yhdenmukaisena (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75).

Keskeistä teemahaastattelun kysymyksissä kuitenkin on se, että haetaan haastattelevalta merkityksellisiä vastauksia tutkimuskysymykset mielessä pitäen. Intuitiiviset sekä kokemusperäiset havainnot ohjaavat pitkälti haastattelijaa pidättäytymään tutkimuksen viitekehyksessä olevien vastausten hakemiseen, sillä lopullinen päämäärä on saada asiaankuuluvaa sisältöä omaan tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.)

## 6 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET SEKÄ HAASTATTELUTUTKIMUS

Tutkimukseni tavoitteena on kerätä subjektiivista kokemusta Semantix:in In-House-tulkkauspalvelun tulkeilta Skype–tulkkauksesta ja mahdollisia eroja puhelintulkkaukseen. Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä kokemuksia Skype–tulkkausten käytettävyydestä, toimivuudesta ja hyödynnettävyydestä sekä Skype–tulkkausten ongelmista. Teemahaastattelussa valitut teemat olivat Skype–tulkkaukseen suhtautuminen, vahvuudet ja heikkoudet sekä kehitysehdotukset.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat:

1. Millainen suhtautuminen tulkilla on Skype–tulkkauksiin verrattuna puhelintulkkauksiin?
2. Mitkä ovat Skype–tulkkausten edut ja vahvuudet verrattuna puhelintulkkauksiin?
3. Mitkä ovat Skype–tulkkausten ongelmat verrattuna puhelintulkkauksiin?
4. Miten Skype–tulkkauksia voi kehittää entisestään sopivimmiksi etätulkkaukseen?

Tutkimus toteutettiin teemahaastattelututkimuksena. Haastattelut nauhoitettiin, litteroitiin ja niiden pohjalta tehdään analyysi.

## 7 HAASTATTELUT JA AINEISTON ANALYYSI

Tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla Semantix:n In-house tulkkauspalvelun tulkkeja. Kysymykset laadittiin ja lähetettiin tulkkauspalvelun päällikön hyväksyttäväksi ja hänen kauttaan tulkeille. Henkilöstöpäällikön hyväksymisen jälkeen sovittiin haastattelupäivä, jolloin lähdin Helsinkiin haastattelemaan tulkkeja aineiston keräämiseksi. Haastattelu tehtiin Semantix:in In-house -tulkkauspalvelun tiloissa. Haastattelut tapahtuivat kesken tulkkien työpäivää heidän vapaina aikoina. Haastattelun kesto vaihteli tulkkia kohden kolmesta yhdeksään minuuttiin. Kahden tulkin tulkkauskieli oli arabia ja muiden kahden oli darin kieli. Tulkit olivat iältään 25–36 -vuotiaita ja he olivat asuneet Suomessa 8–15 vuotta. Tulkeilla oli kokemusta Skype–tulkkauksesta 1–10 kertaa.

Haastattelussa esittelin ensin itseni ja kerroin haastattelun tarkoituksen. Tulkit olivat valmiiksi tutustuneet kysymyksiin. Haastattelurunko oli valmis ja kysyin kaikilta neljältä tulkilta yksitellen samassa järjestyksessä laatimani kysymykset. Tarvittaessa kysyin myös tarkentavia kysymyksiä. Haastattelussa käytetyt kysymykset olivat seuraavat:

1. Miten suhtauduit Skype–tulkkauksiin verrattuna puhelintulkkauksiin ennen Skype–tulkkausten aloitusta?
2. Mitkä ovat mielestäsi Skype–tulkkausten edut ja vahvuudet verrattuna puhelintulkkauksiin?
3. Entä, mitkä ovat mielestäsi Skype–tulkkausten ongelmat verrattuna puhelintulkkauksiin?
4. Minkä pitäisi mielestäsi muuttua, jotta Skype–tulkkaukset sopisivat entistä paremmin tulkkaukseen?
5. Muita kommentteja?

Kaikki haastattelut ääninauhoitettiin. Ääninauhoitukset litteroitiin kokonaisiksi teksteiksi. Näistä teksteistä tehtiin yhteenveto ja analyysi. Tulkkien vastaukset esitellään anonymisti ja heidän vastauksiaan analysoidaan.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyössä selvitettiin ensin tulkkien suhtautumista Skype–tulkkaukseen. Kaikki tulkit olivat sitä mieltä, että Skype–tulkkauksella ei ollut merkittävää eroa verrattuna puhelintulkkaukseen. Kahdella tulkillä oli varautuneempi suhtautuminen Skypen välityksellä tehtävään etätulkkaukseen. Kolme tulkeista totesi, että kuvayhteys on Skype–tulkkauksessa tärkeää ja tulkin täytyy kiinnittää huomiota ulkoiseen olemukseensa, toisin kuin puhelintulkkauksessa. Yksi tulkeista korosti myös ympäristön visuaalisuuden tärkeyttä.

Seuraavaksi tuli ilmi Skype–tulkkausten edut ja vahvuudet. Kaikkien tulkkien mielestä Skype–tulkkauksen ehdoton vahvuus on asiakkaan näkeminen. Kahden mielestä asiakkaan ilmeiden näkeminen helpottaa tarkkaa tulkkausta, esimerkiksi tulkki huomaa asiakkaan ilmeestä, jos jokin on jäänyt epäselväksi. Mainittiin myös, että videoyhteyden myötä tulkki on paremmin tulkkaustilanteessa läsnä, esimerkiksi saamalla katsekontaktin henkilöihin sekä erottamalla helpommin tulkattavien henkilöiden ja viranomaisten puheenvuorot. Lisäksi kieli oli yhden tulkin mielestä helpommin ymmärrettävissä kun henkilöiden artikulaatio näkyy videolla.

Lisäksi kartoitettiin Skype–tulkkauksen ongelmakohtia. Tulkit olivat yksimielisiä siitä, että tekniset ongelmat ovat olleet ainoita ongelmia Skype–tulkkauksessa. Muun muassa huono yhteys, heikko äänenlaatu sekä kuvan ja äänen yhdenaikaisuus eivät toimi aina.

Tulkeilla ei ollut erityisiä kehitysideoita mielessä. Teknisten ongelmien korjaaminen oli ainoa kehitysidea. Yksi tulkki kertoi Skype–tulkkauksen olevan parempi vaihtoehto kuin puhelintulkkaus, jos tekniset ongelmat saadaan korjattua.

Skype–tulkkaus edesauttaa tulkin läsnäoloa tulkkaustilanteessa ja tämä on huomattava etu. Tämän tyyppiseen tulkkaukseen halutaan enemmän ohjausta ja perehdytystä, mutta uskotaan, että tulevaisuudessa etätulkkaus videomuodossa yleistyy entisestään. Etuna on myös tulkin läsnäolon luominen, vaikka tulkattava kohde olisikin pitkän välimatkan päässä.

## 9 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimustulokset muodostuvat tulkkien näkökulmasta ja heidän kokemuksistaan Skype-tulkkauksesta. Skype-tulkkaus on uusi ilmiö ja sen käyttö ei ole vielä yleistä. Semantix on ainoa yritys, joka on aloittanut etätulkkaukset Skypea kautta verrattuna muuhun tulkkauspalvelujen aiemmin. Tämän takia ei ole helppoa löytää paljon tietoja aiheeseen liittyen.

Opinnäytetyön sekä haastattelujen tarkastelun tuloksena Skype-tulkkaus voidaan määritellä asioimistulkkaukseksi etänä, jossa käytetään konseptiivitekniikkaa. Skype-tulkkausta tulisi mielestäni käyttää tulevaisuudessa entisestään enemmän. Jo nyt, hakukoneessa kun etsii tulkkausta tarjoavia firmoja, he tarjoavat Skype-tulkkauksen hintaa hinnastoissaan. Tämä kertoo, että Skype-ohjelman käyttö tulkkausmuotona on yleistymässä. Skype-ohjelman hyötykäyttöä voi jatkossa tutkia eri yritysten tulkkien kokemuksia käyttämällä tarkastelemalla aihetta muista näkökulmista.

Opinnäytetyössäni olen yrittänyt saada tietoa tulkkauspalvelujen määrästä Suomessa, ottamalla huomioon sekä julkisen että yksityisen sektorin tarjoamat palvelut. Tarkkaa määrää en onnistunut löytämään mistään. Osa firmoista tarjoaa tulkkauspalveluja ympäri Suomen, sekä pienissä kunnissa että isoissa kaupungeissa. Firmoja yhteensä on muutama kymmenen.

Tutkimustuloksena tuli ilmi, että Skype-tulkkaus voi aiheuttaa tulkeissa varautuneisuutta, sillä kyseessä on uusi menetelmä, mutta tulkit kokevat sen samalla myös toimivaksi. Skype-tulkkauksen etuja ovat tulkin ja asiakkaan kokema yhdessäolo tulkkaustilanteessa. Videoyhteys auttaa tulkkia seuraamaan keskustelua, jossa on useampi ihminen läsnä sekä huomaamaan asiakkaan vaikeudet käännöksen ymmärtämisessä.

Ongelmakohtana oli Skypea tekninen puoli, joka saattoi heikentää videoyhteyttä sekä puheen ymmärtämistä. Tämä on kehitettävissä esimerkiksi tehokkaan nettiyhteyden käytöllä, molemmin puolin sekä asiakkaan että tulkin osalta, jotta kuoritus ei tuota ongelmia internet-yhteydessä. Lisäksi tietokoneet, joissa on vahva

prosessori tai/ja näytönohjain voisivat estää mahdollisia teknisiä ongelmia. Puheen selkeyttämiseksi koneeseen voi myös liittää erillisen mikrofonin, jolloin taustamelu häviää.

Uusien menetelmien käyttöönotossa tärkeintä on perehdytys. Työpaikalla on ohjeistettava Skype-ohjelman käyttöönotossa, ympäristön visuaalisen puolen huomioonottamisessa ja tulkin toiminnasta tulkkauksilanteessa. Tilanne ei ole yhtä vapaamuotoinen tulkille kuin puhelintulkkauksessa, sillä asiakkaalla on näköyhteys tulkkiin koko tulkkauksen ajan.

Skype-tulkkaukset voi säästää huomattavasti matkakuluissa sekä tulkkien työajassa. Tulkit kokivat olevansa tulkkauksipaikalla läsnä. Tulkit ovat myös paremmin saatavilla niillekin paikkakunnille, joihin on pitkä matka ja joissa voi yleensä olla pulaa tulkeista.

Muista tulkkaukspalveluihin liittyvistä asioista tulkkien kanssa keskustellessani tuli ilmi, että heille suurin ongelma on vaitiolovelvollisuus ja epäilyt Skype-linjojen luotettavuudesta. Esimerkiksi Turun kaupunki ei ole vielä antanut lausuntoa siitä, että Skypea saa käyttää tulkkauksvälineenä, vaikka Turun kaupunki käyttää sisäisesti Skypea muihin toimintoihin.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa Skype-tulkkauksen toimivuudesta ja ongelmakohdista verrattuna puhelintulkkauksen. Skype-tulkkaukset on tuore työmenetelmä ja tulkeilla ei vielä ole runsaasti kokemusta tästä. Siksi aineisto jäi odotettua pienemmäksi, vain neljän tulkin subjektiiviseen kokemukseen pohjautuvaksi.

Kvalitatiivisen tutkimuksen heikkoudet ovat induktiivinen lähestymistapa sekä tutkimuksen perustaminen interaktiiviseen kanssakäyntiin. Tämä johtaa yleistyksiin huolimatta pienestä aineistosta. Haastattelujen autenttisuus on pyritty säilyttämään parhaan mukaan litteroinneissa.

Henkilökohtainen mielipiteeni on se, että Skype-tulkkaukset on puhelintulkkauksista tehokkaampi, erityisesti koska tulkkauksen molemmat osapuolet näkevät toisensa ja voivat tulkita ilmeitä. Tulkkia helpottaa myös erityisesti paikallaolijoiden näkeminen, sillä näin voi seurata puheenvuoroja arvuuttelemta, kuka puhuu juuri sillä hetkellä.

Omasta mielestäni ainoana epäkohtana on linjojen luotettavuus, sillä tulkkauksilanteissa tulee usein esille paljon arkaluontoista tietoa ja asiakkaiden suojaa on ehdottomasti turvattava.

## LÄHTEET

- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2016. Asioimistulkkaus. Viitattu 10.4.2017  
<http://www.diak.fi/opiskelu/ops/Puhuttujen%20kielten%20tulkkausn%20ko/Sivut/default.aspx>
- Eskola, Jari 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8.painos. Tampere:Vastapaino.
- Eskola, Jari 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Euroopan komissio 2012. Mitä on konsekutiivitulkkaus?. Viitattu 10.6.2017  
[http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference- interpreting/ consecutive/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference- interpreting/ consecutive/index_fi.htm)
- Euroopan komissio 2014. Tulkkaus. Viitattu 10.6.2017. [interpreting/simultaneous/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/dgs/scic/interpreting/simultaneous/index_fi.htm)
- Euroopan komissio 2013. Mitä on konferenssitulkkaus. Viitattu 13.06.2017  
[http://ec.europa.eu/dgs/scic/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/dgs/scic/index_fi.htm)
- Hallintolaki 6.6.2003/434. Viitattu 23.05.2015 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Hietanen, Kaarina 2004. Tulkkausviestintä ammattina. Riitta Oittinen & Pirjo Mäkinen (toim.) Alussa oli käännös. Tampere: Tampereen yliopistopaino, 190–289 Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimus- haastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Isolahti, Nina 2015. Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Sirkku Aaltonen, Nestori Siponkoski & Kristiina Abdallah (toim.) Käännetyt Maailmat. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press, 197–207.
- Isolahti, Nina 2017. Vendor and In-house-interpreting team manager. Semantix. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 15.11.
- Kansaneläkelaitos [KELA] 2014. Kelan terminologian sanasto – Etuuksiin liittyvät käsitteet. 3. laitos. Helsinki: Sanastokeskus [TSK].

- Kiviniemi, Kari 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aal-  
tola & RaineValli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökul-  
mia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja  
analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS- kustannus, 70–85.
- Korak, Christina Anna i.a, Remote Interpreting via Skype – a viable alternative  
to in situ interpreting. Viitattu 29.5.2017  
[https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/8614/1/Korak\\_IN17.pdf](https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/8614/1/Korak_IN17.pdf)
- Leinonen, Satu 2001. Asioimistulkkaus - paljon muutakin kuin asioimisen tulk-  
kausta. Teoksessa: Riitta Oittinen ja Pirjo Mäkinen (toim.)  
Alussa oli käännös. Tampere: Tampere University Press, 294–304.
- Lähiverkko i.a. Skype-ohje. Viitattu 27.5.2017 <http://lahiverkko.fi/wp/wp-content/uploads/2014/05/Skype-ohje.pdf>
- Metodix i.a. Haastatteluaineiston kokoaminen. Viitattu 27.05.2015  
[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/01\\_tutkimus-prosessi/02\\_tutkimisen\\_taito\\_ja\\_tiedon\\_hankinta/09\\_tutkimusmenetelmat/11\\_haastatteluaineiston\\_kokoaminen](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimus-prosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/11_haastatteluaineiston_kokoaminen)
- Ollila Seija 2017, Tulkkaus Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa. Vaasan yliopiston raportteja 2.  
Viitattu 20.11.2017 [http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-734-7.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf)
- Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun ana-  
lyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander &  
Matti Hyvärinen (toim.). Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.  
9–38.
- Salo, Janne, 2007. Asioimistulkkauksella yhdenvertaisuutta. Viitattu 7.4.2017  
<http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo96305.pdf>
- Semantix i.a.a. Tietoa meistä. Viitattu 20.5.2017 <http://www.semantix.fi/tietoa-meista/>
- Semantix i.a.b. Käännöstoimisto Semantixin historia. Viitattu 26.5.2017  
<https://www.semantix.fi/tietoa-meista/semantixin-historia>
- Semantix i.a.c. Semantix käynnistää uudenlaista tulkkauspalvelua. Viitattu  
25.6.2017 <https://www.semantix.fi/tietoa-meista/uutiset/uusitulkkauspalvelu/>

- Semantix i.a.d Puhelintulkkaus. Viitattu 20.11.2017 <https://www.semantix.fi/palvelut/tulkkauspalvelu/puhelintulkkaus/>
- STKL i.a. Asioimistulkkausohjeet. Viitattu 25.6.2017 [https://www.ewidea.fi/tiedostot/asioimistulkin\\_ammattisaannosto.pdf](https://www.ewidea.fi/tiedostot/asioimistulkin_ammattisaannosto.pdf))
- STKL 2016 b. Etätulkkaus yleisty. Viitattu 20.5.2017 <https://www.sktl.fi/?x18668=1114311>
- STKL. Tulkkausta eri menetelmillä 2017a. Viitattu 25.9.2017 [https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-erimenetelmilla/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-erimenetelmilla/)
- STKL. Tulkkausta eri menetelmillä 2017b. Viitattu 25.9.2017 [https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-erimenetelmilla/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-erimenetelmilla/)
- Tampereen teknillinen yliopisto i.a. Kysely- ja haastattelumenetelmät. Viitattu 26.05.2017. <http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/kysely-ja-haastattelumenetelmat/>
- Tieteen termipankki 2015. Etätulkkaus. Viitattu 27.5.2017 <http://tieteentermipankki.fi/wiki/K%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6stede:et%C3%A4tulkkaus>
- Tilastokeskus 2014 a. Vuoden 2013 väkiluvun kasvusta vieraskielisten osuus 90 prosenttia. Viitattu 20.5.2017. [http://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak\\_2013\\_2014-03-21\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak_2013_2014-03-21_tie_001_fi.html)
- Tilastokeskus i.a.b. Ulkomaan kansalaiset. Viitattu 4.11.2017 <https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulko-maan-kansalaiset.html>
- Tuhkanen, Suvi 2004. Viranomaisten kokemuksia etätulkkauksesta. Tutkimuskohteena Virtuaalitulkki -hanke Itä-Turussa. Turun yliopisto Pro gradu -tutkielma
- Turku 2007. Kulttuurien välinen viestintä. Sanaton viestintä. Viitattu 26.5.2015 <http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=12926&culture=fi-fi&contentlan=1>
- Van de Lagemaat, Richard 2011. Theory of Knowledge for the IB Diploma. UK:Cambridge University Press.

Vastaanottava Pohjois-Savo. 2010 Vältä väärinkäsityksiä – käytä tulkkia. Viitattu 15. 05.2015 [http://www.siilinjarvi.fi/liitetiedostot/kuntainfo/maanmuuttajat/Valt\\_vaarinkasityksia-kayta\\_tulkkia.pdf](http://www.siilinjarvi.fi/liitetiedostot/kuntainfo/maanmuuttajat/Valt_vaarinkasityksia-kayta_tulkkia.pdf)

Virsta i.a. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Viitattu 22.5.2015 <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>