

## OPINNÄYTETYÖ

### **Puhevammaisten etätulkkaus**

Kartoitus puhevammaisten etätulkkauksen nykytilasta puhevammaisten tulkkien näkökulmasta

Aino Venno ja Kimberly Vouti

Tulkki (AMK),  
Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus  
(240 op)

(5/2023)

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus

---

Tekijät: Aino Venno ja Kimberly Vouti

Opinnäytetyön nimi: Puhevammaisten etätulkkaus – Kartoitus puhevammaisten etätulkkauksen nykytilasta puhevammaisten tulkkienväkökulmasta

Sivumäärä: 45 ja 7 liitesivua

Työn ohjaaja: Sirpa Lyytinen

Työn tilaaja: Humanistinen ammattikorkeakoulu

---

Tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa puhevammaisten etätulkkauksen nykytilannetta sekä tulevaisuuden näkymiä. Asiaa lähestyttiin puhevammaisten tulkkienväkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten puhevammaisten tulkit suhtautuvat puhevammaisten etätulkkaukseen, miten sitä voidaan toteuttaa ja miten siitä voitaisiin saada yleinen ja toimiva käytäntö puhevammaisten tulkkauksen alalla. Opinnäytetyön tilaajana toimi Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköistä kyselytutkimusta, joka suunnattiin puhevammaisten tulkeille. Kyselytutkimuksen avulla selvitettiin tulkkienväkemyksiä ja kokemuksia aiheeseen liittyen. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-alustalla. Linkki kyselytutkimukseen lähetettiin kaikille halukkaille puhevammaisten tulkkausta tarjoaville palveluntuottajille.

Kyselytutkimuksen tuloksien perusteella puhevammaisten tulkit näkivät puhevammaisten etätulkkauksessa jonkin verran haasteita, mutta toisaalta se nähtiin myös hyvänä mahdollisuutena. Haasteina mainittiin esimerkiksi se, että puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat saattavat tarvita apua ja tukea esimerkiksi tekniikan kanssa eikä ohjaajilla, avustajilla tai lähi-ihmisillä ole aina aikaa tai tietotaitoa auttaa. Esimerkiksi kuvakommunikointi koetaan haasteelliseksi etätulkkauksissa, kun taas kirjoittaminen, piirtäminen ja epäselvän puheen tulkkaus koetaan toimiviksi. Vastaajat toivat ilmi joitain kehittämisideoita, kuinka puhevammaisten etätulkkausta voitaisiin yleistää tulevaisuudessa.

---

Asiasanat: puhevammaiset, puhevammaisten tulkit, etätulkkaus, tulkkaus

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Interpreting and linguistic accessibility

---

Authors: Aino Venno and Kimberly Vouti

Title: Remote interpreting for the speech impaired - Survey of the current state of remote interpreting for the speech impaired from the perspective of interpreters for speech impaired

Number of Pages: 45 and 7 attachment pages

Supervisor: Sirpa Lyytinen

Commissioned by: Humak University of Applied Sciences

---

The goal of the research thesis was to map the current situation and future prospects of remote interpreting for the speech impaired. The matter was approached from the point of view of interpreters for speech impaired. The purpose of this thesis was to find out how interpreters for the speech impaired approach remote interpreting for the speech impaired, how it can be implemented, and how it could become a general and functional practice in the field of interpreting for the speech impaired. The thesis was ordered by the Humak University of Applied Sciences.

The research method of the thesis was an electronic survey, which was aimed at interpreters for the speech impaired. With the help of a survey, the interpreters' views and experiences related to the topic were investigated. The survey was conducted on the Webropol platform. A link to the survey was sent to all willing service providers offering interpretation for the speech impaired.

Based on the results of the survey, interpreters for the speech impaired saw some challenges in remote interpreting for the speech impaired, but on the other hand, it was also seen as a good opportunity. Challenges were mentioned, for example, that the customers of interpretation service of the speech impaired may need help and support with technology, for example, and instructors, assistants or people close to them do not always have the time or ability to help. For example, visual communication is perceived as challenging in remote interpreting, while writing, drawing and interpreting unclear speech are perceived as functional. The respondents revealed some development ideas on how remote interpreting for the speech impaired could be generalized in the future.

---

Keywords: speech impaired, interpreters for the speech impaired

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	7
3	PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU .....	8
4	ETÄTULKKAUS JA SEN MUOTOJA .....	10
	4.1 Parietätulkkaus.....	11
	4.2 Puhelintulkkaus.....	12
	4.3 Etäkirjoitustulkkaus .....	13
5	ETÄTULKKAUKSEN HAASTEITA JA HYÖTYJÄ.....	14
6	KYSELYTUTKIMUS PUHEVAMMAISTEN TULKEILLE.....	17
7	KYSELYLOMAKKEEN TULOKSET .....	19
	7.1 Taustatiedot.....	19
	7.2 Käytetyt kommunikaatiomenetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet .....	21
	7.3 Tekniset ratkaisut etätulkkaustilanteissa.....	22
	7.4 Etätulkkauksen soveltuvuus eri tilanteissa.....	23
	7.5 Suhtautuminen etätulkkaukseen .....	25
	7.6 Etätulkkauksen haasteet ja hyödyt.....	26
	7.7 Ajatuksia puhevammaisten etätulkkauksen yleistymisestä .....	27
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	31
	8.1 Kommunikaatiomenetelmät.....	31
	8.2 Teknologia ja avustaminen .....	32

8.3 Etätulkkauksen soveltuvuus.....	33
8.4 Asenteet etätulkkauksesta .....	35
8.5 Haasteet ja hyödyt.....	36
8.6 Kehittämisideoita puhevammaisten etätulkkauksen yleistymisestä .....	37
9 YHTEENVETO .....	40
10 LOPUKSI .....	42
LÄHTEET .....	43
LIITTEET .....	46

# 1 JOHDANTO

Tutkimuksellisen opinnäytetyömme tavoitteena on kartoittaa puhevammaisten etätulkkauksen nykytilannetta ja sen tulevaisuuden näkymiä puhevammaisten tulkkien näkökulmasta. Etätulkkauksista on käsitelty aiemmissa opinnäytetöissä, mutta ne ovat keskittyneet enemmän esimerkiksi viittomakielen tulkkauksen puolelle. Puhevammaisten etätulkkauksesta on hyvin vähän aiempaa tutkimusta. Etätulkkauksista on määritelty hieman eri tavoin eri lähteissä. Yleensä sillä tarkoitetaan tulkkauksilannetta, jossa vähintään yksi tilanteen osapuolista on kuva- ja ääniyhdyksin mukana fyysisesti eri tilassa kuin muut osapuolet (Rainò & Vik 2020). Tässä opinnäytetyössä käytämme termiä etätulkkauksista kaikista sellaisista tulkkauksilanteista, joissa kuka tahansa osapuolista on etäyhteyden päässä.

Päivi Rainò ja Gun-Viol Vikin julkaisussa Tulkkausalalan tulevaisuudennäkymät kerrotaan, kuinka vuonna 2020 laaditussa kyselyssä kävi ilmi, että vain noin viidennes viittomakielen tulkkauksista teki etätulkkauksia. Opinnäytetyössämme halusimme selvittää puhevammaisten tulkkien näkemyksiä ja kokemuksia liittyen puhevammaisten etätulkkaukseen ja esimerkiksi siihen, miten etätulkkauksen mahdollisuuksia voitaisiin lisätä myös puhevammaisten tulkkauksen alalla. Puhevammaisten etätulkkauksen yleistymisellä voitaisiin mahdollisesti avartaa puhevammaisten asiakkaiden mahdollisuuksia tulkin saamiseen ja tulkin käyttöön. Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat seuraavat:

1. Miksi puhevammaisten etätulkkauksia ei ole noussut yhtä yleiseksi käytänteeksi kuin useilla muilla tulkkauksen aloilla?
2. Miten puhevammaisten etätulkkauksia voitaisiin yleistää?
3. Miten puhevammaisten etätulkkauksesta voitaisiin saada mahdollisimman toimiva tulkkauksen muoto?

Tutkimusmenetelmänä laadimme kyselytutkimuksen hyödyntäen sähköistä Webropol-kyselylomaketta, jonka lähetimme suurimmalle osalle Suomessa toimivista puhevammaisten tulkkauspalvelua tuottavista toimijoista. Lisäksi käytämme opinnäytetyössämme lähdetietoina esimerkiksi lainsäädäntöjä, yhdistyksiä sekä kirjallisuutta.

Opinnäytetyömme tilaajana toimii Humanistinen ammattikorkeakoulu. Yhteyshenkilönämme toimii Humanistisen ammattikorkeakoulun koulutuspäällikkö Tytti Luoma. Aihe-ehdotus tuli tilaajaltamme.

## 2 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

COVID-19-pandemian myötä keskustelu etätulkkauksen yleistymisestä nosti päätään ja erilaiset pandemian mukanaan tuomat rajoitukset johtivatkin etätulkkausten yleistymiseen esimerkiksi viittomakielen tulkkauksen kentällä (Kuurojen liitto 2020). Aiheesta on saatavilla tietoa ja sisältöä etenkin viittomakielen- ja puhuttujen kielten tulkkausten saralta, mutta puhevammaisten etätulkkauksen on tässä tapauksessa jäänyt vähemmälle huomiolle. Myös jo ennen COVID-19-pandemiaa, puhevammaisten etätulkkauksen on ollut vähänlaisesti esillä tutkimuksissa tai kirjoituksissa.

Haluamme tämän tutkimuksellisen kehittämistyön myötä selvittää ja avata sitä, miksi etätulkkauksen ei ole puhevammaisten tulkkausten alalla noussut kovin yleiseksi käytänteeksi. Halusimme selvittää tulkkien näkökannan siitä, voiko etätulkkauksen olla samalla tavalla toimiva tapa tulkkaukseen puhevammaisten asiakkaiden keskuudessa, kuin muidenkin tulkkauspalveluiden käyttäjien keskuudessa. Mikäli sitä ei vielä nähdä toimivana, mitä se vaatisi onnistuakseen? Tutkimuskysymyksinä tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössämme on:

1. Miksi puhevammaisten etätulkkauksen ei ole noussut yhtä yleiseksi käytänteeksi kuin useilla muilla tulkkausten aloilla?
2. Miten puhevammaisten etätulkkauksen voitaisiin yleistää?
3. Miten puhevammaisten etätulkkauksesta voitaisiin saada mahdollisimman toimiva tulkkausten muoto?

Lähestymme näitä kysymyksiä tässä opinnäytetyössä enimmäkseen puhevammaisten tulkkien näkökulmasta. Päädyimme tähän rajaukseen, sillä koimme tärkeäksi saada työtä tekevien näkemykset ja kokemukset kuuluviin ja analysointimme kohteeksi, koska kentältä käsin voidaan tehdä mahdollisia muutoksia. Koemme tietenkin, että puhevammaisten asiakkaidenkin ajatukset asiasta olisi hyvä kartoittaa. Halusimme kuitenkin keskittyä opinnäytetyössämme vain jompaankumpaan lähestymistapaan, jolloin voimme keskittää kaiken fokuksemme siihen. Päädyimme tällä kertaa tulkkien näkökulmaan. Tästä syystä esimerkiksi Webropol-kyselylomake oli suunnattu vain tulkeille, ei tulkinkäyttäjille.

### 3 PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU

Puhevammaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on vaikeuksia tuottaa tai ymmärtää puhetta. Jokaisella ihmisellä on oikeus oman tahdon ilmaisuun sekä kommunikointiin (Papunet 2023). Puhevammaisten tulkki toimii puhevammaisen asiakkaan ymmärtämisen tukena ja hänen kommunikointinsa apuna. Puhevammaisten tulkin työnkuvaan kuuluu muun muassa tulkata asiakkaan viesti puheelle sekä selventää muiden viestit asiakkaalle. Puhevammaisten tulkki auttaa myös asiakasta käyttämään hänen kommunikointinsa apuvälineitä. (Tukiliitto 2023.)

Suomessa puhevammaisilla asiakkailla on lakiin perustuva oikeus saada tarpeisiin sopivaa tulkkausta. Tulkkaus on puhevammaisille asiakkaille ilmainen. Puhevammaisen henkilö hakee Keltä oikeutta tulkkauspalveluun. (Kela 2023.) Suomessa tulkkauspalvelun tavoitteena on taata jokaiselle henkilölle mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi tilanteista riippumatta. Toisen tulkkauspalvelun tärkeimmistä tavoitteista on edistää osallisuutta sekä mahdollistaa asiakkaiden kanssakäymistä muiden kanssa. (Papunet 2021.) Puhevammaisten tulkkauspalvelu mahdollistaa asiakkaille opiskelun, harrastamisen, arkisen asioimisen sekä yhteiskunnallisesti osallistumisen (Tukiliitto 2023).

Tulkkauspalvelulaissa säädetään vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta koskevista asioista (mt). Tulkkauspalvelulain tarkoituksena on mahdollistaa ja edistää vammaisten henkilöiden toimimista yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 1. §). Henkilöillä, joilla on puhevamma, kuulonäkövamma, kuulovamma tai jokin muu vamma, jonka vuoksi he tarvitsevat tulkkausta arjen asioissa, on oikeus tulkkauspalveluun. Arkisiin asioihin lukeutuvat muun muassa työssä käyminen, opiskelu, harrastaminen sekä muihin yhteiskunnallisiin asioihin osallistuminen. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 5. §.) Tulkkauspalvelulaissa on määritelty kalenterivuoden ajalle tuntimäärä, jonka mukaan kuulovammaisille sekä puhevammaisille henkilöille on järjestettävä vähintään 180 tulkkaustuntia ja kuulonäkövammaisille vähintään 360 tulkkaustuntia (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 6. §). Tulkkauspalvelut toimivat Kelan eli Kansaneläkelaitoksen järjestäminä. Kela voi järjestää tulkkauspalveluita tuottamalla palvelut itse tai hankkimalla tulkkauspalvelun muilta palveluntuottajilta. Vaativissa tulkkaustilanteissa voidaan yhden tulkin sijaan käyttää kahta tai jopa useampaa tulkkia. Kahden tulkin tulkkausta kutsutaan paritulkkaukseksi. Järjestettäessä tulkkauspalvelua tulee ottaa huomioon



palvelunkäyttäjän eli asiakkaan mielipiteet, toiveet sekä yksilölliset tarpeet. Myös palvelunkäyttäjän äidinkieli sekä kulttuuritausta tulee huomioida. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 10. §.)

## 4 ETÄTULKKAUS JA SEN MUOTOJA

Vuonna 2020 maaliskuussa COVID-19-pandemian alkaessa, Kela ilmoitti, että puhevammaiset asiakkaat saisivat poikkeuksellisesti käyttää Kelan sopimus Kumppaneiden tarjoamaa etätulkkausta (Tikonen 2020). Suomessa viittomakielen puolella etätulkkausta on käytetty säännöllisesti jo 1990-luvulta lähtien ja alkaen vuodesta 2010 Kela on tuottanut etätulkkausta viittomakielisille (Niittyinperä 2020). Varsinkin viittomakielen etätulkkausta puolella etätulkkausta on kehitetty useiden vuosien ajan ja viittomakielen etätulkkaus on ollut tutkittu aihe (Virta & Äärynen 2009).

Etätulkkaukseksi kutsutaan tulkkaustilannetta, jossa joku tulkkaustilanteen osapuolista on fyysisesti eri paikassa kuin muut. Tulkkaustilanteissa osapuolet ovat asiakas tai asiakkaat, tulkki tai tulkit sekä kolmas osapuoli. Tulkkauspalvelulaki määrittelee etätulkkaukseksi tilanteen, jossa ainakin yksi osapuolista on eri sijainnissa suhteessa muihin ja vuorovaikutus tapahtuu kuva- ja ääniyhteyksin. Kelan vuoden 2022 vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukuvauksessa etätulkkaus on kuitenkin määritelty hieman toisin. Palvelukuvauksen mukaan etätulkkaukseksi lasketaan vain ne tilanteet, joissa asiakas ja tulkki ovat eri sijainneissa. Toisin sanoen silloin, kun tulkki ja asiakas voivat kommunikoida ilman että heidän välillään on teknisten laitteiden mahdollistamaa yhteyttä, vaikka kolmannen osapuolen kanssa olisikin, puhutaan lähitulkkauksesta. (Kela 2022.) Tässä opinnäytetyössä käytämme termiä etätulkkaus kaikista sellaisista tulkkaustilanteista, joissa kuka tahansa osapuolista on etäyhteyden päässä.

Tulkkaus on mahdollista järjestää etätulkkauksena, jos se on perusteltua ja jos se tukee palvelunkäyttäjän eli asiakkaan tarpeita (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 8. §). Mikäli etätulkkausta käyttävä asiakas ei omista etätulkkaukseen tarvittavia laitteita ja välineistöjä, lainaa Kela ne asiakkaalle. Tarvittava laite voi olla älypuhelin, tablettitietokone tai tietokone. Lisäksi asiakkaalle voidaan myöntää verkkoyhteys. Edellytyksenä lainaukselle on, että 1) asiakas on oikeutettu tulkkauspalveluun, 2) tulkkaustilanne on luonteeltaan sellainen, että etätulkkaus soveltuu siihen, 3) asiakas sitoutuu käyttämään etätulkkausta ja 4) asiakkaalla ei ole etätulkkaukseen käyvää omaa laitteistoa. Kelan etätulkkauslaitteita ja verkkoyhteyksiä on tarkoitus hyödyntää ainoastaan etätulkkauksen käyttöön ja Kela voikin lakkauttaa oikeuden etätulkkauslaitteeseen, mikäli asiakas esimerkiksi vahingoittaisi laitetta käyttämällä sitä muuhun. Kela pitää silmällä asiakkaan etätulkkauksen käytön aktiivisuutta. Mikäli Kela huomaa,

että laitetta ei käytetä riittävän usein, voidaan oikeus lakkauttaa. Asiakkaan tulee käyttää etätulkkausta vähintään 12 kertaa neljän kuukauden aikana. (Kela 2023.)

#### 4.1 Parietätulkkkaus

Paritulkkauksella tarkoitetaan tulkkaustilannetta, jossa kaksi tulkkiä toimii työparina ja näiden yhteistyön tuloksena tuotetaan tulketta. Paritulkkkaus sopii erityisesti tilanteisiin, jotka ovat luonteeltaan haastavia tai kestoltaan pitkiä. Paritulkkauksessa yksilösuorituksen sijaan tärkeänä seikkana korostuu yhteisen tavoitteen saavuttaminen ja yhteistyönä saavutetun laadukkaan tulkkeen takaaminen. (Heino 2020.) Puhevammaisten tulkkauksen alalla paritulkkausta voitaisiin hyödyntää esimerkiksi tilanteissa, jossa asiakkaan kommunikointi ja tulkkkaus on erityisen haastavaa. Tehtyjen tutkimusten mukaan paritulkkkaus on kuitenkin melko vähän käytettyä puhevammaisten tulkkauksessa. Puhevammaisten tulkkauksen kentällä nähdään useammin esimerkiksi tulkin ja avustajan työskentelevän yhdessä, kuin kahden puhevammaisten tulkin. (Lindroos & Seppälä 2023.)

Paritulkkkaus vaatii onnistuakseen molemmilta tulkeilta osaamista ja panostusta. Paritulkkaukseen vaaditaan tulkeilta tietenkin tulkkaustaitoja, mutta niiden lisäksi tarpeeseen tulevat myös erilaiset sosiaaliset taidot kuten vuorovaikutustaidot, neuvottelutaidot ja yhdessä työskentelyn taidot. Näiden täytyessä paritulkkkaus voi olla todella onnistunut tapa tulkata, kahden tulkin ammattitaidon ja työskentelyn nivoutuessa yhteen. (mt.)

Silloin kun etätulkkauksitilanne järjestetään paritulkkauksena, lähtökohtaisesti molempien tulkkien toivotaan olevan fyysisesti samassa tilassa, eli tulkkien tulee matkustaa toistensa luokse. Yhteisellä etätulkkauksipisteellä toimimisella voidaan taata tulkkien välinen tuki ja yhteistyö. Etäparitulkkauksen hakuprosessi alkaa siitä, kun haetaan ensimmäinen etätulkkaukseen sopiva, välitysehdot täyttävä tulkki. Tämän jälkeen ensimmäiseksi valitun tulkin tulkkipariksi haetaan lähitulkkauksen välitysehtoihin soveltuvaa tulkkiä, jonka tulkkauksitilauksen paikaksi määräytyy etätulkiksi valitun etätulkkauksipiste. Tulkkiparia ensimmäiseksi valitulle tulkkille haetaan ensisijaisesti joko asiakkaan tulkkilistalta tai sijainniltaan lähellä olevista tulkeista. Mikäli tulkkiparia ei löydy näin, haetaan sitä asiakkaan koti- tai asuinpaikan hankinta-alueen palveluntuottajille lähetetyn käytettävyysskyselyn avulla. Mikäli tämän käytettävyysskyselynkään tuloksena ei löydetä tulkkiparia ensimmäisenä valitulle, välitysjärjestelmä tekee tulkkihaun kaikille hankinta-alueille ja kysely voidaan kohdentaa useammalle hankinta-alueelle samanaikaisesti. Mikäli vielä ei löydetä soveltuvaa tulkkiparia, voidaan sitä hakea lisäostoehdon perusteella palvelua

tuottavista palveluntuottajista. Tällä tarkoitetaan palveluntuottajia, jotka eivät tuota palvelua kilpailutuksen perusteella. Jos näidenkään hakutoimenpiteiden jälkeen tulkkiparia ei löydetä, voidaan paritulkkaus toteuttaa siten, että tulkkiparit ovat keskenään fyysisesti eri tiloissa. (Kela 2022.)

## 4.2 Puhelintulkkaus

Puhelintulkkaus tarkoittaa puhelinyhteydellä toteutettua tulkkausta (Messo & Pajunen 2021). Tulkkaustilanteisiin, joissa tulkkausta tarvitaan nopeasti tai tulkkaustilanne on kestoaltaan lyhyt, käy puhelintulkkaus mainiosti (Suomen tulkkauspalvelu 2023). Puhelimella toteutettu puhelintulkkaus toimii pelkän ääniyhteyden avulla. Jos puhelintulkkaukseen lisätään videoyhteys, on kyse videopuhelusta. (Messo & Pajunen 2021.) Puhelintulkkaus toimii niin kielten välisessä tulkkauksessa, kuin puhevammaistenkin asiakkaiden kanssa.

Puhelintulkkausta voidaan tehdä läsnäpuhelintulkkauksena tai etäpuhelintulkkauksena. Läsnäpuhelintulkkauksesta käytetään nimitystä puhelintulkkaus. Puhelintulkkaukset toimivat tulkin ja asiakkaan ollessa samassa tilassa ja heidän soittaessaan kolmannelle osapuolelle. Näissä puhelintulkkauksissa on hyvä alussa mainita puhelun aikana tapahtuvasta tulkkauksesta, jotta kolmas osapuoli ei hämmenny esimerkiksi asioiden välisistä viiveistä. Etäpuhelintulkkauksissa asiakas soittaa tulkkille sekä kolmannelle osapuolelle, ja kun kaikki puhelut yhdistetään yhdeksi puheluksi, saadaan etäpuhelintulkkaus. (Messo & Pajunen 2021.)

Ruotsissa toimiva bildtelefoni.net on kansallinen soitonsiirtopalvelu. Palvelu on tarkoitettu Ruotsissa asuville kuurosokeille, kuuroille, kuulovammaisille, puhevammaisille sekä ruotsin viittomakieltä käyttäville. Palvelua saavat käyttää myös henkilöt, jotka eivät osaa ruotsin viittomakieltä, mutta ovat yhteydessä sitä käyttäviin henkilöihin. Palvelu on maksuton ja auki ympäri vuorokauden. Palvelu mahdollistaa kahden henkilön soittamisen toisilleen, sillä palvelun kaikki saapuvat puhelut hoitavat viittomakielen tulkit, jotka kommunikoivat viittomakielellä sekä puheella. Palvelussa toteutetaan kahta erilaista puhelintulkkausmuotoa. Toisessa puhelut voidaan toteuttaa videopuhelulla, kahden ihmisen ollessa fyysisesti eri tiloissa. Toisessa muodossa kaksi henkilöä voi olla fyysisesti samassa paikassa, mutta he tarvitsevat tulkkausta voidakseen kommunikoida. Näin varmistetaan, että kaikki palveluun soittavat henkilöt pystyvät kommunikoimaan. (Bildtelefoni.net 2023.)

### 4.3 Etäkirjoitustulkkaus

Myös kirjoitustulkkausta voidaan toteuttaa etänä. Kirjoitustulkkaus on huonokuuloisille ja kuulovammaisille suunnattu palvelu, jossa tulkki kirjoittaa puheen ja äänimaailman tekstin muotoon. Kirjoitustulkkauksesta voi hyötyä myös asiakkaat, jotka tarvitsevat tukea ymmärtämiseen ja hyötyvät kirjoitetusta tuesta. Asiakas lukee tuotetun tekstin esimerkiksi tablettitietokoneelta. Kirjoitustulkkauspalvelu toimii muiden vammaisten tulkkauspalveluiden tapaan Kelan kautta.

Etäkirjoitustulkkauksella tarkoitetaan kirjoitustulkkausta, joka tapahtuu etäyhteydellä. Etäkirjoitustulkkauksen käytön edellytyksenä on, että asiakas osaa käyttää tarvittavia laitteistoja ja hänellä on Kelan tulkkauspalvelupäätös. Etäkirjoitustulkkauksenkin kohdalla Kela lainaa tarvittaessa asiakkaalle laitteen ja tarjoaa myös opastusta sen käyttöön. Kirjoitustulkkaus ja etäkirjoitustulkkaus sopivat monenlaisiin tilanteisiin, esimerkiksi asiointiin, opiskeluun, työelämään ja vapaa-aikaan. Etäkirjoitustulkkaus mahdollistaa myös asioiden hoitamisen kotoa käsin. (Kuuloliitto 2023.)

Etäkirjoitustulkkausta voidaan toteuttaa esimerkiksi Zoom-alustalla. Zoom-alustalla on live-tekstitysominaisuus, joka mahdollistaa kirjoitustulkkauksen nopeasti ja vaivattomasti tulkille sekä asiakkaalle. Etäkirjoitustulkkaukseen on mahdollista myös tulkin tehdä etäkokous. Tähän tarvitaan kaksi erillistä näyttöä, joista toiselta asiakas seuraa kokousta ja toiselta kirjoitustulkkausta. (Kuuloliitto 2023.)

## 5 ETÄTULKKAUKSEN HAASTEITA JA HYÖTYJÄ

Kaikenlaisiin tulkkaustilanteisiin voi toisinaan liittyä erilaisia haasteita aiheuttavia tekijöitä ja haasteellisia tilanteita. Etätulkkaus voi onnistuessaan olla erittäin toimiva tulkkauksen muoto, mutta siihenkin luonnollisesti saattaa liittyä haasteita. Etätulkkaukseen linkittyvät haasteet voidaan luokitella neljäksi tyypiksi: etävuorovaikutukseen liittyvät haasteet, etätulkkauksen aikainen tilanteenhallinta, etätulkkauksen kuormittavuus ja stressi sekä tekniset haasteet (Messo & Pajunen 2021).

Etävuorovaikutukseen liittyvät haasteet koskevat kaikkia tilanteen osapuolia eivätkä ne välttämättä liity suoraan tulkkaukseen (Messo & Pajunen 2021). Etävuorovaikutuksessa uupumaan jää esimerkiksi lähikontaktissa yleinen sanaton viestintä ja katsekontaktien säätely. Etävuorovaikutustilanteissa kuormittavana voidaan kokea kokemus siitä, että muut osapuolet tuijottavat ruuduiltaan juuri sinua. Myös oman kuvan pidempiaikainen katselu voi herättää stressiä ja turhaa itsearviointia. Usein videovälitteisissä istunnoissa osallistujat ovat asettuneet melko lähelle ruutuja ja kameroita, jolloin saattaa syntyä tunne siitä, että ollaan todella lähekkäin, ikään kuin toisten henkilökohtaisilla alueilla. Kun vuorovaikutus tapahtuu etänä, on vaikeampaa vuorotella puheenvuorojen välillä. Etävuorovaikutuksen aikana osapuolet eivät myöskään tule liikkuneiksi yhtä paljon, kuin usein lähikontaktissa ollessa. Liikkeellä on todettu olevan jopa suorituskykyä parantavia vaikutuksia. (Bailenson 2021.)

Tulkkauksen kentällä tulkki joutuu jatkuvasti olemaan tilanteissa läsnä ja kartalla ja hänellä tulee olla tietty hallinta tilanteisiin. Tämä voi toisinaan ihan lähikontaktissakin tuottaa haasteita, mutta etäkontaktissa haasteet voivat olla suurempia ja luonteeltaan erilaisia. Etätulkkauksien aikana saattaa sattua esimerkiksi päällekkäin puhumisia, vuorottelun epäselkeyttä tai asiakkaan ja tulkin välisen kontaktin häviämistä. Etätulkkauksessa tulkin voi olla hankala tai jopa mahdoton havaita ja tulkita tulkattavan sanaton viestintää kuten ilmeitä tai eleitä. Tällaiset asiat ovat osa tulkkauksen kognitiivista prosessia, ja niiden uupuessa tulkki voi joutua arvailemaan tai päättelemään asioita, joista lähikontaktissa syntyisi selkeämpi ja todenmukaisempi kuva. (Messo & Pajunen 2021.)

Jo aiemmin mainitut etätulkkauksiin liittyvät haasteet voivat aiheuttaa tulkille stressiä ja kuormittaa tulkkia. Stressiä voivat nostattaa esimerkiksi vuorottelun haasteet tai päätöksen teko siitä, ketä osanottajaa tulkki tulkkaa päällekkäin puhumisen sattuessa. Braunin (2015) ja Mo-

cer-Mercerin (2003) mukaan tulkkiin kohdistuvat kognitiiviset haasteet ja tulkkauksen vaikeudet edistävät tulkin uupumista ja tätä kautta lisäävät tulkkauksen aikana tehtäviä virheitä. Etätulkkauksissa onkin havaittu enemmän tulkkauksen laadun heikkenemistä. Vaikka etätulkkauksen aikana ei olisikaan tehty merkittäviä tulkkauksen virheitä, ovat tulkit useammin tyytymättömiä suorittamiinsa etätulkkauksiin, kuin lähitulkkauksiin. (Messo & Pajunen 2021.)

On todettu, että etätulkkauksen onnistumiseksi tekniikan on toimittava ja osapuolten tulee hallita sen käyttö. Etenkin asiakkaiden keskuudessa tässä asiassa on kuitenkin nähtävissä hajontaa, eivätkä kaikki asiakkaat hallitse tarvittavaa tekniikkaa. Erityisesti puhevammaisten tulkkauksen palvelun asiakkaiden joukossa on usein henkilöitä, joilla on esimerkiksi liitännäisvammoja, jotka voivat hankaloittaa kognitiivista tai fyysistä toimintaa. Kaikki asiakkaat eivät myöskään ole tottuneet teknologian käyttöön. Tämä näkyy erityisesti iäkkäämpien asiakkaiden kohdalla. Nuorille tulkinkäyttäjille etätulkkauksen voi olla luonteva ja mielekäs tulkkauksen muoto. Myös Kelan ratkaisulla koskien etätulkkaukseen liittyvää teknologiaa, on vaikutusta teknisen puolen onnistumiseen. (Rainò & Vik 2020.)

Etätulkkauksen teknologiaan liittyviä ongelmia voi ilmaantua esimerkiksi yhteyden tai kuvanlaadun heikentyessä, kameroiden asettelussa, mikrofonien toimimisessa, valaistuksen ollessa epäsopiva tai laitteiden tai ohjelmien ollessa vaikeakäyttöisiä. Etätulkkauksissa äänien kuuluvuus voi olla huono tai häiritsevää ja esimerkiksi viittomat eivät välttämättä näy yhtä hyvin, kuin lähikontaktissa. Olisi hyödyllistä ehtiä testaamaan tarvittavaa tekniikkaa ja ohjelmistoja ennen varsinaista tulkkauksitilannetta. (Jokelainen 2011.) Lisäksi haastetta voi aiheuttaa myös etätulkkauksiin tarvittavien laitteiden vähyys sekä niiden puute. Puhevammaiset asiakkaat saattavat usein tarvita läheisen tai henkilökunnan apua laitteiden virittämiseen, etätulkkauksen käynnistämiseen sekä kuvakulman säätämiseen oikein. Nämä haasteet voivat korostua asumisyksiköissä asuvilla, koska aina ei ole mahdollista saada työntekijää tulkkauksitilanteisiin auttamaan. (Tikonen 2020.)

Haasteista huolimatta etätulkkauksen tuo mukanaan myös hyötyjä. Asiakkaiden näkökulmasta hyötyinä voidaan nähdä esimerkiksi palvelun saavutettavuus, joustavuus ja paikasta riippumattomuus. Lisäksi asiakkaat saattavat arvostaa etätulkkauksen tuomaa rauhaa ja huomaamattomuutta; etätulkkauksen herättää mahdollisesti vähemmän huomiota kuin lähitulkkauksen. Jotkut asiakkaat ovat kokeneet tulkin saamisen helpottuneen etätulkkauksen myötä. (Jokelainen 2011.) Etätulkkauksen avartaa asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia ja mahdollistaa spontaanin toiminnan. Näiden kautta myös yhdenvertaisuus lisääntyy. (Jaamalainen & Manunen 2020.)

Tulkkien näkökulmasta yhtenä merkittävänä hyötynä voidaan nähdä töiden mahdollinen lisääntyminen samalla kun kuluja voidaan mahdollisesti vähentää. Tulkki voi käyttää esimerkiksi matkustuksesta tai odottelusta säästyvän ajan itse töiden tekemiseen. Etätulkkauksympäristössä on tulkkien näkökulmasta paljon mahdollisia etuja. Etätulkkauksessa tulkki voi valita ympäristönsä, tietoturvallisuus- ja yksityisyydensuoja-asiat huomioon ottaen. Etätulkkauksympäristöstä on mahdollista luoda rauhallinen ja turvallinen, kun ei tarvitse mennä esimerkiksi kenenkään kotiin. Häiriötekijöitä pystyy rajaamaan, kun valitsee työympäristönsä itse. Tulkit ovat kokeneet, että etätulkkaukset virkistävät ja antavat mahdollisuuksia kehittymiselle sekä uudentyyntymistavoille. (Jokelainen 2011.)



## 6 KYSELYTUTKIMUS PUHEVAMMAISTEN TULKEILLE

Toteutimme kyselytutkimuksen sähköisen Webropol-kyselylomakkeen (liite 1) avulla. Kyselytutkimus suunnattiin puhevammaisten tulkeille. Harkitsimme ensin tutkimusmenetelmäksi haastattelua, mutta päädyimme kuitenkin kyselytutkimukseen, sillä kyselytutkimuksen avulla ajattelimme saavamme enemmän ja laajemmin tietoa. Halusimme saada mahdollisimman laajalta maantieteelliseltä alueelta ja mahdollisimman monelta tulkilta näkökulmia ja koimme kyselytutkimuksen mahdollistavan tämän. Kyselytutkimusten avulla voidaan tarkastella ja kerätä tietoa esimerkiksi erilaisista ilmiöistä, asenteista, ihmisten toiminnasta ja mielipiteistä (Vehkalahti 2014, 11). Päädyimme verkkolomakkeen tekoon, koska se tuntui helpoimmalta ja vastaajaystävällisimmältä vaihtoehdolta. Verkkolomakkeiden vastaukset tallentuvat helposti sähköiseen muotoon, kun taas paperilomakkeiden tallentaminen saattaa olla enemmän aikaa vievä, vaivalloisempi ja virhealttiimpi tapa (Vehkalahti 2014, 48). Kyselylomakkeen kysymykset oli muotoiltu siten, että saisimme niiden avulla mahdollisimman laajasti selville tulkkien näkemyksiä ja kokemuksia puhevammaisten etätulkkauksesta. Valmiissa kyselylomakkeessa oli 24 kysymystä. Kyselylomakkeessa oli sekä avoimia, että suljettuja kysymyksiä. Kyselylomake löytyy liitteistä, josta sen voi lukea kokonaisuudessaan. Kyselylomakkeessa oli kolme eri osiota. Ensimmäinen osio käsitteli taustatietoja ja oli jokaiselle vastaajalle pakollinen. Toinen sekä kolmas osio oli suunnattu puhevammaisten tulkeille, jotka ovat tehneet etätulkkauksia. Lisäksi halusimme, että myös puhevammaisten tulkeilla, jotka eivät ole tehneet etätulkkauksia, olisi mahdollisuus vastata kyselyyn. Kolmannen osion kysymykset rakentuivat siten että jokaisella vastaajalla oli mahdollisuus vastata, riippumatta siitä oliko vastaajalla kokemusta puhevammaisten etätulkkauksesta vai ei. Kyselylomakkeessa oli kysymyksiä liittyen esimerkiksi vastaajien käyttämiin kommunikointimenetelmiin etätulkkauksessa, käytettyyn teknologiaa sekä tulkkien asenteisiin ja ajatuksiin koskien etätulkkauksia. Rajasimme kysymykset siten, että niiden vastausten analysoinnin pohjalta pystyisimme vastaamaan tutkimuskysymyksiimme. Halusimme saada mahdollisimman laajan käsityksen puhevammaisten etätulkkauksesta ja tulkkien näkemyksistä aiheeseen liittyen. Testasimme kyselylomakkeen teknistä toimivuutta niin tietokoneella, tablettitietokoneella kuin kännykälläkin.

Lähestyimme sähköpostitse noin 40:tä puhevammaisten tulkkauspalveluntuottajaa eri puolilta Suomea. Tieto palveluntuottajista löytyi Kelan sivuilta löytyvästä palveluntuottajien listauksesta. Sähköpostissa tiedustelimme ensin vastaanottajien halukkuutta vastata kyselylomakkeeseen. Tämän jälkeen lähetimme linkin Webropol-kyselyyn kaikille niille palveluntuottajille,

jotka olivat ilmaisseet halukkuutensa vastata. Aluksi halukkaita vastaajia oli seitsemän eri palveluntuottajaa, joista loppujen lopuksi viisi henkilöä vastasi kyselyyn. Tämän jälkeen lähetimme sähköpostilla muistutusviestin kaikille palveluntuottajille, joita alussa olimme lähestyneet. Sähköpostiviestien lisäksi lähestyimme muutamia tuntemiamme puhevammaisten tulkeja WhatsApp-sovelluksella tiedustellen halukkuutta vastata kyselyyn. Painotimme viesteissä sitä, että kyselyyn vastaaminen tapahtuu täysin anonymisti eikä kyselyn vastauksia käytetä muuhun kuin opinnäytetyöhömmme tulevaan tutkimukseen ja analysointiin. Loppujen lopuksi saimme yhteensä 24 vastausta kyselyyn. Kyselytutkimuksen anonymiteetin vuoksi emme tiedä keitä vastaajat ovat tai missä yrityksissä ja millä maantieteellisillä alueilla he toimivat. Suljimme kyselylomakelinkin vasta siinä vaiheessa, kun aloitimme vastausten tarkastelun ja analysoinnin. Kyselylomakkeen lähettämisestä vastausten tarkastelun aloitukseen meni noin 1,5 kuukautta.

Muotoilimme kysymykset pyrkien siihen, että kysymyksiin olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta vastata. Tästä syystä päädyimme käyttämään melko paljon esimerkiksi suljettuja kysymyksiä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Saimme aikaisemmin useita kyselylomakkeita tehneeltä taholta vinkkiä, että on kannattavaa muotoilla kysymykset siten, että jokainen kysymys ei ole esimerkiksi avoin kysymys, koska niihin vastaaminen vie vastaajalta enemmän aikaa ja energiaa. Näin pystyimme takaamaan sen, että kyselyyn löytyisi useampia vastaajia. Lisäsimme kyselyyn toki myös avoimia kysymyksiä, sillä niiden avulla vastaajien on helpompi kertoa omin sanoin enemmän ajatuksiaan. Lisäksi lisäsimme suljettuihin kysymyksiinkin mahdollisuuden kertoa halutessaan kysymyksen aiheesta lisää. Kyselylomakkeessa mihinkään kysymykseen, lukuun ottamatta taustatietoja, ei ollut pakollista vastata. Päädyimme tähän ratkaisuun, koska ajattelimme kysymysten pakollisuuden mahdollisesti rajoittavan vastaajien määrää ja vastausten laatua. Halusimme, että vastaajilla olisi mahdollisuus vastata juuri niihin kysymyksiin, joista heillä tuntuisi olevan enemmän kerrottavaa.

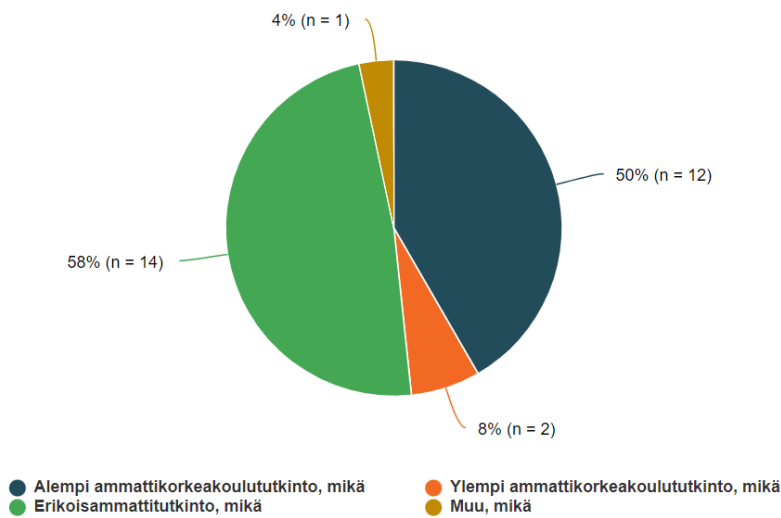
## 7 KYSELYLOMAKKEEN TULOKSET

Saimme kyselylomakkeeseen yhteensä 24 vastaajaa. Vaikka kaikkiin varsinaisiin kysymyksiin ei ollutkaan pakollista vastata, saimme silti jokaiseen kysymykseen vastauksia. Vastauksien pituudet ja laajuudet vaihtelivat melko paljon. Vastausten läpikäymisvaiheessa vastauksista muodostui eri kategorioita. Kategoriat ovat:

1. Taustatiedot
2. Käytetyt kommunikaatiomenetelmät ja kommunikaation apuvälineet
3. Tekniset ratkaisut etätulkkauksilanteissa
4. Etätulkkauksen soveltuvuus eri tilanteissa
5. Suhtautuminen etätulkkaukseen
6. Etätulkkauksen haasteet ja hyödyt
7. Ajatuksia puhevalmiiden etätulkkauksen yleistymisestä

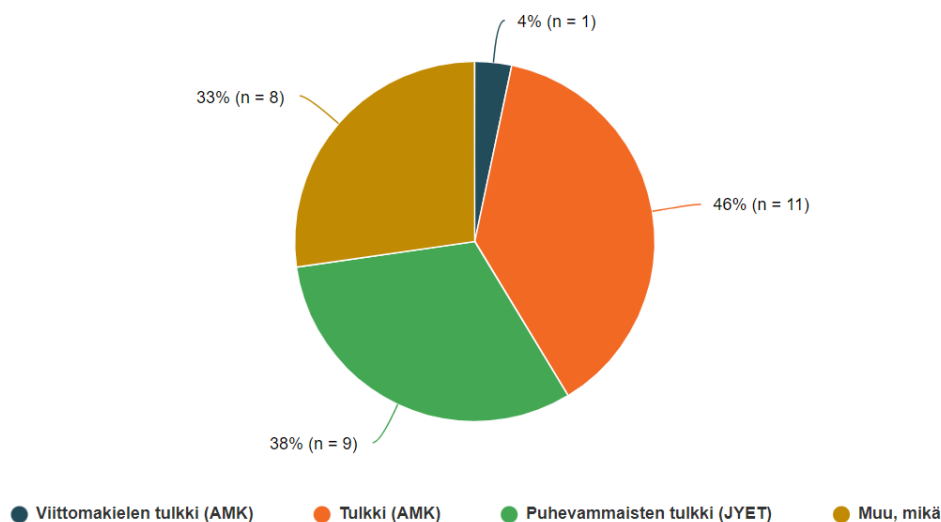
### 7.1 Taustatiedot

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vastaajien taustatietoja. Osiossa oli neljä kysymystä. Taustatieto-osio oli jokaiselle vastaajalle pakollinen, sillä halusimme, että meillä on tarvittaessa mahdollisuus selvittää, vaikuttaako esimerkiksi vastaajien koulutustausta tai työkokemus vastauksien luonteeseen. Kysymykset 1–3 olivat suljettuja kysymyksiä. Vastaajien oli mahdollista valita useampi kuin yksi vastausvaihtoehto. Koulutustaustaltaan vastaajista 58 % on erikoisammattitutkinnon suorittaneita, 50 % alemman ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita, 8 % ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita ja 4 % muun tutkinnon suorittaneita (ks. kuvio 1).

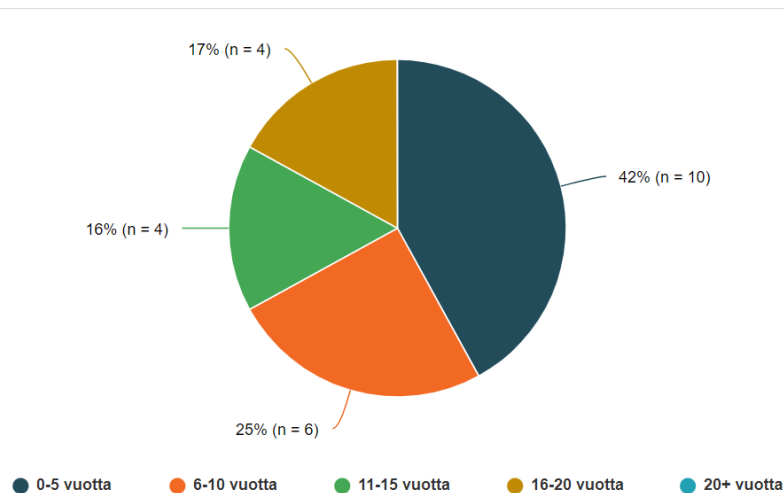


Kuvio 1. Vastaajien koulutustausta

Vastaajien ammattinimikkeet jakautuivat seuraavasti: 46 % Tulkki (AMK), 38 % Puhevammaisten tulkki (JYET), 4 % Viittomakielen tulkki (AMK). Lisäksi 33 % vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon: Muu, mikä (ks. kuvio 2). Muihin ammattinimikkeisiin lukeutui muun muassa kirjoitustulkki, kommunikaatio-opettaja, AAC-ohjaaja, viittomakielen tulkki (YAMK) sekä puhevammaisten tulkki (EAT). Työkokemukseltaan vastaajista 42 % on työskennellyt tulkkina 0–5 vuotta, 25 % 6–10 vuotta, 16 % 11–15 vuotta ja 17 % 16–20 vuotta. Kukaan vastaajista ei ollut työskennellyt yli 20: tä vuotta (ks. kuvio 3).



Kuvio 2. Vastaajien ammattinimikkeet

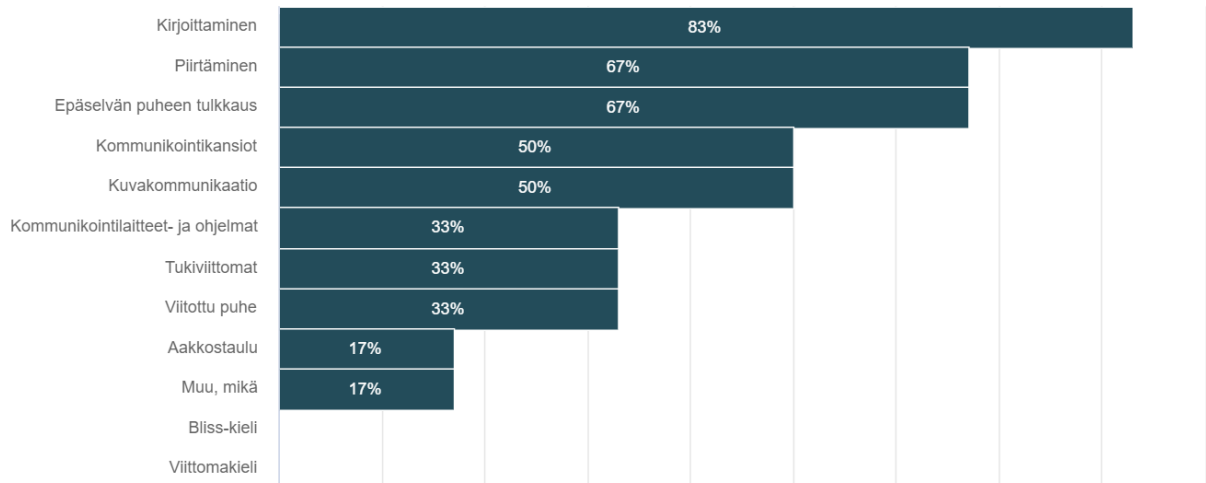


Kuvio 3. Vastaajien työkokemus vuosina

Kyselylomakkeen ensimmäisen osion viimeisessä kysymyksessä tiedustelimme, onko vastaajien koulutuksissa käsitelty tai opiskeltu etätulkkauksia ja jos on, niin miten ja minkä verran. Kysymys 4 oli avoin kysymys. Jaottelimme saadut vastaukset kolmeen eri ryhmään, joiden perusteella laskimme seuraavat prosenttiluvut: vastaajista noin 58 % vastasi, että etätulkkauksia ei käsitelty tai opiskeltu mitenkään koulutuksen aikana. Vastaajista noin 33 % kertoi koulutuksen sisältäneen vain vähän joitain etätulkkaukseen liittyviä tai sitä sivuavia opintoja tai keskusteluja. Vain noin 8 % vastasi, että opinnoissa on käsitelty etätulkkauksia esimerkiksi etätulkkauksen harjoitteiden kautta. Muutamia vastaajista kertoivat lisäksi, että viittomakielen tulkkaus opinnoissa on käsitelty enemmän etätulkkauksia, mutta puhevammaisten tulkkaus puolella ei juuri ollenkaan.

## 7.2 Käytetyt kommunikaatiomenetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet

Kyselylomakkeen toinen osio oli tarkoitettu puhevammaisten tulkeille, jotka ovat työssään tehneet puhevammaisten etätulkkauksia. Toisessa osiossa oli yhteensä 18 kysymystä. Kysymyksessä 5 kartoitimme mitä eri kommunikaatiomenetelmiä ja kommunikoinnin apuvälineitä vastaajat ovat käyttäneet puhevammaisten etätulkkauksissa. Kysymys oli suljettu kysymys. Vastaajien keskuudessa kolme yleisintä käytettyä kommunikaatiomenetelmää ja kommunikoinnin apuvälinettä olivat kirjoittaminen, piirtäminen ja epäselvän puheen tulkkaus (ks. kuvio 4). Puolet vastaajista oli käyttänyt kuvakommunikaatiota ja kommunikointikansioita. Kyselyyn vastaajista kukaan ei ollut käyttänyt etätulkkauksissa bliss-kieltä tai viittomakieltä. Tukiviittomia ja viitottua puhetta oli kuitenkin käytetty jonkin verran (33 %).



Kuvio 4: Kommunikaatiomenetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet, joita kyselyyn vastanneet tulkit ovat käyttäneet etätulkkauksissa

Avoimen kysymyksen 7 avulla selvitimme, miten tulkit kokivat käytettyjen kommunikaatiomenetelmien ja kommunikoinnin apuvälineiden toimineen puhevammaisten etätulkkauksissa. Lisäksi tiedustelimme avoimen kysymyksen 9 avulla, minkälaiden asiakasryhmien kanssa etätulkkaus on toiminut. Vastausten perusteella viittomat, kirjoittaminen ja epäselvän puheen tulkkaus oli koettu toimiviksi ja helpoiksi puhevammaisten etätulkkauksissa. Yksi vastaajista mainitsi, että kuvien käyttö etätulkkauksessa koetaan hankalaksi, koska kuvien näyttö kameralle saattaa olla haasteellista. Vastaajat kertoivat etätulkkauksen toimivan parhaiten asiakasryhmien kanssa, jotka pystyvät itsenäisesti käyttämään omia apuvälineitään. Lisäksi eduksi katsottiin se, jos asiakkaalle ei tarvitse tulkata aivan kaikkea, vain esimerkiksi oleellisimmat ja tärkeimmät ydinasiat. Asiakasryhmistä, joille etätulkkauksen koettiin sopivan, mainittiin CP-vammaiset ja afaatikot.

### 7.3 Tekniset ratkaisut etätulkkauksilanteissa

Kysymyksessä 6 kysyimme, minkälaista tekniikkaa tulkit ovat hyödyntäneet etätulkkauksissa. Kysymys oli avoin kysymys. Etätulkkauksissa käytetyimmäksi ohjelmaksi vastaajat nimesivät Microsoft Teamsin. Muita etätulkkaukseen ja etätulkkauksessa käytettyjä ohjelmia oli muun muassa WhatsApp, Widgit Online ja GoTalk NOW.

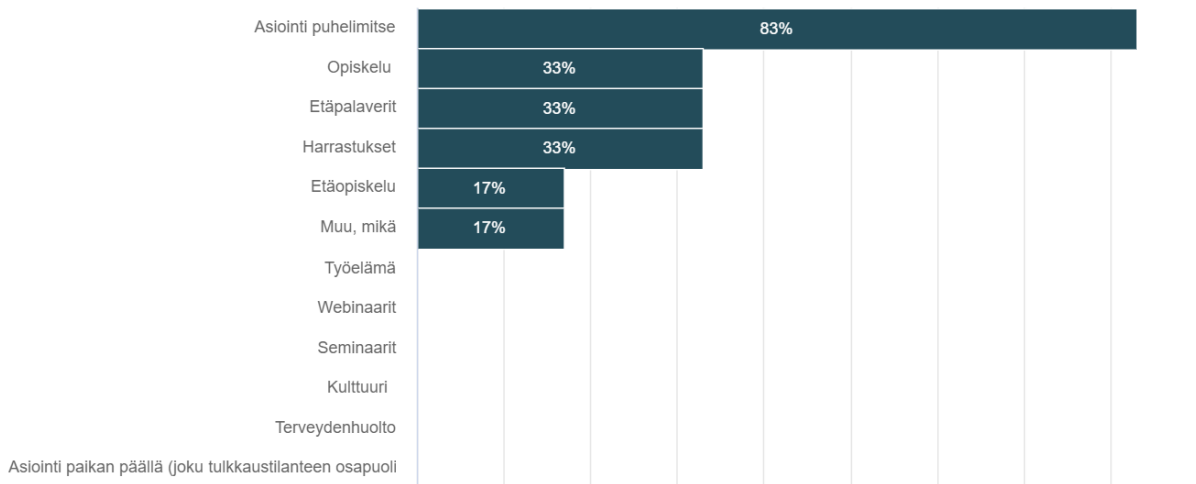
Avoimen kysymyksen 11 ja suljetun kysymyksen 12 vastausten perusteella asiakkaiden teknologian käyttö ja koko etätulkkausprosessi helpottuu tulkkien mielestä, mikäli asiakkaalla on tulkkausilanteessa esimerkiksi avustaja, ohjaaja tai omainen mukana. Suljetussa kysymyksessä

10 kartoitimme, onko vastaajien asiakkailla ollut esimerkiksi avustajia, omaisia tai ohjaajia mukana etätulkkauksutilanteissa. Kyselytutkimukseen vastanneista tulkeista 70 % vastasi myöntävästi. Puhevammaiset asiakkaat saattavat tarvita apua esimerkiksi laitteiden ja ohjelmien käynnistämiseen ja käyttöön, kuvakulmien säätämiseen ja kommunikoinnin apuvälineiden kanssa toimimiseen (Tikonen 2020). Kyselytutkimukseen vastanneet tulkit olivat tehneet samankaltaisia huomioita. Asiakkaiden apuna toimineet henkilöt ovat esimerkiksi kääntäneet kommunikointikansioiden sivuja, käynnistäneet tietokoneita, kirjautuneet ohjelmiin ja varmistaneet kameroiden ja ääniyhteyksien toimivuutta. Vastaajat kertoivat, että he itse eivät juurikaan ole joutuneet ohjaamaan asiakkaita etätulkkauksutilanteissa (kysymys 13).

Kysymyksessä 12 yksi vastaajista nosti esille huomion siitä, että avustajat, omaiset tai ohjaajat eivät auttaessaan välttämättä aina toimi asiakkaan toiveiden mukaisesti. Vastaaja kertoi tietävänsä tapauksia, joissa asiakkaiden apuna toimivat henkilöt toimivat usein oman harkintansa mukaan eivätkä välitä asiakkaiden tarpeista tai toiveista. Tällainen toiminta voi rikkoa asiakkaan itsemääräämisoikeuksia.

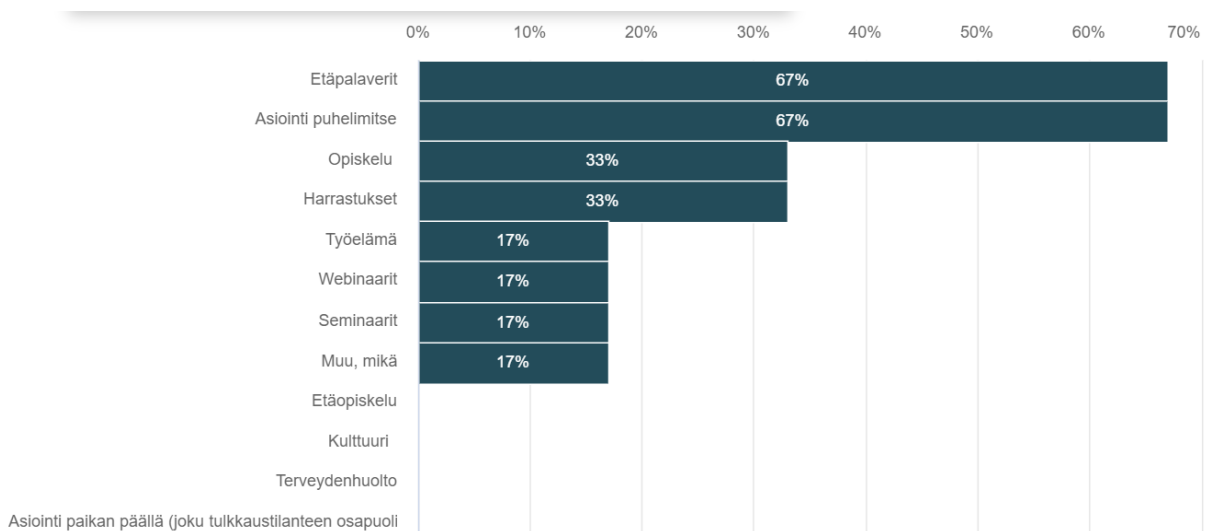
#### **7.4 Etätulkkauksen soveltuvuus eri tilanteissa**

Kyselytutkimuksen kohdissa 14 ja 15 selvitimme suljettujen kysymysten avulla minkälaisissa etätulkkauksutilanteissa kyselyn vastaajat ovat toimineet sekä minkälaisiin tilanteisiin puhevammaisten etätulkkauks vastaaajien mielestä parhaiten sopii. 83%:lla vastaajista on kokemusta etätulkkauksesta puhelimitse asioimisen kautta. Etätulkkauksista on käytetty jonkin verran myös opiskelussa, etäpalavereissa sekä harrastustoiminnassa. 17 % vastaajista valitsi vastausvaihtoehdon muu, mikä (ks. kuvio 5). Muita mainittuja tilanteita oli muun muassa yhteydenpito lähiomaisiin ja viranomaisiin sekä puheterapiaan osallistuminen etänä.



Kuvio 5: Minkälaisissa etätulkkaustilanteissa tulkit ovat toimineet

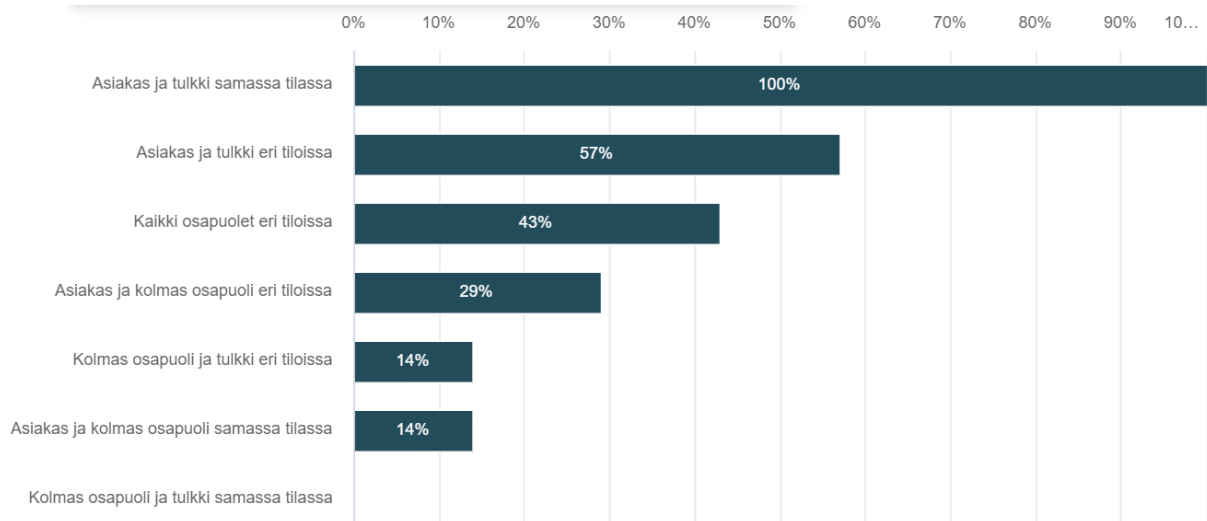
Vastaajista 67 % oli sitä mieltä, että etäpalaverit ja asiointi puhelimitse sopivat hyvin etätulkkaukseen. 33 % vastaajista ajatteli etätulkkauksen sopivan opiskeluun sekä harrastustoimintaan. Vain 17 % vastaajista koki etätulkkauksen sopivan työelämään, webinaareihin ja seminaareihin (ks. kuvio 6).



Kuvio 6: Minkälaisiin tilanteisiin etätulkkaus sopii hyvin

Suljetussa kysymyksessä 16 selvitimme miten kyselyyn vastanneiden tulkkien kokemat etätulkkaustilanteet ovat toteutuneet. Kyselyyn vastanneista etätulkkausta tehneistä tulkeista jokainen on toteuttanut etätulkkausta siten, että asiakas on ollut fyysisesti samassa tilassa tulkin kanssa. Lisäksi 57 % tulkeista vastasi olleensa etätulkkaustilanteissa asiakkaan kanssa eri tiloissa. 43%:lla tulkeista on kokemusta etätulkkaustilanteista, joissa kaikki osapuolet ovat olleet eri tiloissa (ks. kuvio 7).





Kuvio 7: Etätulkkaustilanteet, joista vastaajilla on kokemusta

Pyysimme vastaajia arvioimaan avoimen kysymyksen 17 avulla, mitkä näistä tavoista olisivat parhaiten ja vähiten toimivia tapoja toteuttaa puhevammaisten etätulkkausta. Suurin osa vastanneista tulkeista oli sitä mieltä, että paras tapa toimia on se, että asiakas ja tulkki ovat fyysisesti samassa tilassa. Vastaajat kokivat, että tällaisissa tilanteissa voidaan parhaiten varmistaa se, että asiakas tulee oikein ymmärretyksi. Erään vastaajan mukaan asiakkaan kommunikoinnin aloitteet on helpointa huomata, kun asiakas ja tulkki ovat samassa tilassa. Muita vastaajien mainitsemia hyödylliseksi koettuja asioita tulkin ja asiakkaan samassa tilassa toimimisessa oli: viestien varmistaminen, fraasien sisältämien viestien ymmärtäminen, asiakkaan asennon optimointi, oikein- ja väärinvastausten todentaminen sekä useiden eri kommunikointimenetelmien hyödyntäminen. Samassa tilassa toimimisella tulkki voi varmistaa, että tulkkauksessa ja kommunikoinnissa tarvittavat välineet ovat varmasti koko ajan saatavilla. Vähiten toimivaksi tavaksi vastaajat nimesivät tilanteet, joissa kaikki osapuolet ovat fyysisesti eri sijainneissa. Erään vastaajan mukaan tällaisissa tilanteissa tekniset ongelmat korostuvat, esimerkiksi mikäli asiakkaalla on teknisiä ongelmia, joiden ratkaisuun hän ei saa apua.

## 7.5 Suhtautuminen etätulkkaukseen

Kartoitimme suljetussa kysymyksessä 19 tulkkien suhtautumista etätulkkausta kohtaan. Lisäksi kysymyksessä 18 pyysimme tulkkveja arvioimaan, miten heidän mielestään puhevammaiset asiakkaat suhtautuvat etätulkkaukseen. Kysymys oli suljettu kysymys. Etätulkkaus on puhevammaisten tulkkauksen alalla vielä kohtuullisen uusi toimintatapa, joten oletettavaa on, että se jakaa mielipiteitä ja eri osapuolilla voi olla ennakkoluuloja ja -käsityksiä siihen liittyen. 57 %

tulkeista koki suhtautumisensa neutraaliksi ja 43 % vastaajista positiiviseksi. Kukaan vastaajista ei kokenut negatiivista suhtautumista etätulkkaukseen. Suhtautuminen koettiin positiivisena erityisesti silloin, kun asiakkaan koettiin saavan siitä hyödyn ja kommunikaatiomenetelmä koettiin toimivaksi etätulkkauksessa. Yksi vastaajista kertoi varmuuden etätulkkauksia kohtaan kasvaneen COVID-19-pandemian ansiosta, etätulkkausohjelmien ja –laitteistojen tultua tutummiksi. Eräs vastaajista kertoi etätulkkauksen sisältävän paljon haasteita mutta koki sen kuitenkin asiakkaiden kannalta hyväksi toimintatavaksi erityisesti silloin, kun on kyse esimerkiksi kiireellisistä tai lyhytkestoisista tilanteista.

Suljetussa kysymyksessä 18 selvisi, että tulkeista 67 % oli omien kokemusensa perusteella sitä mieltä, että asiakkaat suhtautuvat etätulkkaukseen neutraalisti. 50 % koki asiakkaiden suhtautumisen positiivisena. Erään vastaajan mielestä monet puhevammaiset asiakkaat ovat usein kiinnostuneita uusia asioita kohtaan. Vain 17 % vastasi asiakkaiden suhtautuneen negatiivisesti. Esimerkkinä asiakkaan negatiivisesta suhtautumisesta mainittiin tilanteet, joissa kolmas osapuoli ei ole malttanut odottaa asiakkaan ilmaisua etäyhteydellä.

Kyselytutkimuksessa oli lisäksi avoin kysymys siitä (kysymys 8), miten tulkit kokivat asiakkaiden tarpeiden täytyneen etätulkkauksissa. Suurin osa vastaajista koki, että tarpeet täytyivät useimmiten ainakin osittain. Tarpeiden täytyminen koettiin helpoimmaksi silloin, kun tulkkauksen aihe ei ole luonteeltaan vaativa, vaan esimerkiksi jokin pieni hoidettava asia. Jotkut vastaajista kokivat, että asiakkaiden tarpeet eivät toteudu etätulkkauksissa, esimerkiksi silloin kun osapuolet eivät saa kontaktia toisiinsa. Kyselytutkimuksen suljetun kysymyksen 20 vastausten mukaan asiakkaat ovat useimmiten aloitteellisia etätulkkauksen järjestämisessä.

## 7.6 Etätulkkauksen haasteet ja hyödyt

Kartoitimme avointen kysymysten 21 ja 22 avulla puhevammaisten tulkkien kokemia haasteita ja hyötyjä liittyen puhevammaisten etätulkkaukseen. Haasteiksi kyselytutkimuksen vastaajat nimesivät esimerkiksi erilaiset teknologiset ongelmat kuten huonon yhteyden ja osapuolten tekniikan osaamattomuuden. Eräs vastaaja koki paineita siitä, että tulkin odotetaan osaavan esimerkiksi luoda etäyhteykslinkkejä sekä neuvoa asiakasta etäyhteyden käyttämisessä. Esimerkiksi kolmansien osapuolten kerrottiin toisinaan odottavan tulkeilta tietoteknisiä taitoja.

Haasteellisiksi tilanteiksi mainittiin tilanteet, joissa osallistujien määrä on suuri. Tällöin havainnointi vaikeutuu ja tulkin voi olla hankala arvioida, milloin asiakas haluaa sanoa jotain vain

tulkille ja milloin kaikille osallistujille. Myös asiakkaan kommunikoinnin- tai puheenvuorojen aloitteet voi olla vaikea havaita etätulkkaustilanteissa. Yhdellä vastaajista oli kokemus kommunikointikansoiden ja kommunikointilaitteiden käytön hankaluudesta etätulkkaustilanteissa, mikäli asiakkaan kanssa ei ole ketään, joka voisi auttaa niiden käytössä.

Kyselyyn vastaajat nimesivät myös joitain kokemiaan hyötyjä liittyen etätulkkauksiin. Aikatauluissa pysyminen nähtiin helpompana etätulkkauksissa, kuin lähitulkkauksissa. Erään vastaajan mukaan tulkkausajat eivät juuri koskaan veny, kun tulkataan etänä. Hyödyksi tulkit kokivat myös sen, että etätulkkaukset pienentävät tulkkien mahdollisia työmatka-aikoja ja niistä tulevia kustannuksia. Jotkut vastaajista kokivat monien asioiden toimineen ja onnistuneen etätulkkauksissa. Kokemusten mukaan myös asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja kiitollisia etätulkkauksen mahdollisuudesta. Positiivisena nähtiin se, että asiakkaat ovat saaneet etätulkkauksen myötä monia pieniä asioita hoidettua helpommin.

## **7.7 Ajatuksia puhevammaisten etätulkkauksen yleistymisestä**

Kyselylomakkeen kolmas osio oli suunnattu kaikille puhevammaisten tulkeille riippumatta siitä, onko vastaajilla työkokemusta puhevammaisten etätulkkauksesta. Tässä osiossa oli kaksi avointa kysymystä. Näiden kahden kysymyksen vastaukset on jaoteltu viiteen eri ryhmään. Tulkkien vastauksissa oli nähtävissä samankaltaisuuksia, joiden perusteella ryhmät on jaoteltu. Ensimmäisessä ryhmässä käsitelimme vastauksia, joissa vastaajat kokivat etätulkkauksen olevan hyvä mahdollisuus. Toisessa ryhmässä vastaajat esittivät kehittämisideoita etätulkkauksen yleistymiseksi. Kolmannen ryhmän vastauksissa yhdistyi näkökulmat asiakkaiden teknologian käytöstä. Ryhmässä neljä käsitellään vastauksia, joissa tulkit kokivat epävarmuutta etätulkkausta kohtaan. Viidenteen ryhmään koottiin tulkkien vastauksia, joiden mukaan etätulkkauksen ei koeta sopivan puhevammaisten tulkkaukseen. Olemme lisänneet muutamiin kohtiin esimerkeiksi suoria lainauksia tulkkien vastauksista. Kysymyksessä 23 kysyimme, miten tulkkien mielestä etätulkkauksen yleistymistä voitaisiin edistää myös puhevammaisten tulkkauksen kentällä, koska se on toimiva keino monilla muillakin tulkkauksen aloilla, kuten viittomakielen ja puhuttujen kielten tulkkauksissa. Kysymyksessä 24 annoimme vastaajille mahdollisuuden kertoa omin sanoin puhevammaisten etätulkkauksesta. Kysymykseen 24 tuli melko paljon samankaltaisia kehittämisideoita, kuten kysymykseen numero 23, joten olemme yhdistäneet molempien kysymysten vastaukset samaan lukuun. Avaamme seuraavaksi vastausten sisältöä kirjallisesti.

Ryhmä 1. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että puhevammaisten etätulkkaus on hyvä mahdollisuus tulkkauksen alalla. Vastaajat kommentoivat muun muassa, että etätulkkausten yleistyessä asiakasmäärät ja tilausten määrät voisivat suurentua. Tulkkien näkökulmasta etätulkkaus nähtiin hyvänä ratkaisuna, koska siinä säästyy aikaa eikä tulkkien tarvitse matkustaa pitkiä työmatkoja. Vastaajat kommentoivat etätulkkauksen hyötyjä näin:

*“Hyvä ratkaisu, jossa säästetään aikaa ja autoilua. Erityisesti silloin järkevää jos tulkkeja ei ole vapaana, voisi kela tarjota automaattisesti etätulkkausta. Myös sairastaessa jne voisi hyödyntää etätulkkausta. “*

*“Vaikka usein tulkkaus paikan päällä on monella tavalla jouhevampaa kuin etänä, voisi etätulkkaukselle olla paikkansa. Siksi sitä olisi syytä pyrkiä kehittämään. “*

*“Tämä on yks hyvä mahdollisuus tulkkauksessa, ehdottomasti! “*

Ryhmä 2. Useat vastaajat olivat sitä mieltä, että tiedonpuute on keskeinen ongelma puhevammaisten etätulkkauksen yleistymisessä. Monet asiakkaat, lähi-ihmiset ja ammattilaiset eivät tiedä etätulkkauksen mahdollisuuksista ja hyödyistä. Etätulkkauksen yleistymistä edistäisi sen esittely ja tiedottaminen esimerkiksi asumisyksiköille, asiakkaiden lähi-ihmisille sekä itse asiakkaille. Myös esimerkiksi erilaiset tulkkausalan ja yhdistysten tilaisuudet voisivat olla hyviä mahdollisuuksia tiedon levittämiseksi. Asiakkaat ja lähi-ihmiset saattavat kaivata konkreettisia esimerkkejä, miten ja minkälaisissa tilanteissa etätulkkausta voisi hyödyntää. Yksi vastaajista ehdotti, että esimerkiksi Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus tai tulkkausalan palveluntuottajat voisivat tuottaa asiakkailleen materiaalia, jossa esiteltäisiin etätulkkauksen mahdollisuuksia käytännön tasolla. Kysymyksen 24 vastauksissa yksi vastaaja ideoi valtakunnallista hanketta puhevammaisten etätulkkauksesta. Idean ajatuksena on, että hankkeessa olisi mukana kommunikoinnin arviointeja ja apuvälineitä myöntäviä tahoja sekä laitteita ja sovelluksia kehitteviä ja maahantuovia tahoja. Hankkeen myötä etätulkkausta jalkautettaisiin asiakkaiden lähelle, asiakkaiden lähiympäristöihin. Lisäksi tuettaisiin ja ohjattaisiin asiakkaita ja lähi-ihmisiä laitteiden ja sovellusten käytössä. Kommunikaatio-ohjaus voitaisiin ottaa tässä laajemmin käyttöön.

Ryhmä 3. Muutammat vastaajat nostivat esille ongelman asiakkaiden teknisten taitojen puutteellisuudesta. Asiakkaat saattavat erilaisten liitännäisvammojen ja sairauksien takia tarvita apua

ja tukea etäyhteydellä toimimiseen. Eräs vastaaja pohti, kokeekohan asiakas enää tulkille tarvetta, jos tilanteessa on jo läsnä esimerkiksi avustaja. Toinen vastaaja oli sitä mieltä, että etätulkkaukset onnistuvat todennäköisimmin silloin kun asiakas on tulkille tuttu ja tekniikan toimivuus on testattu ennen tulkkaustilannetta.

Ryhmä 4. Useista tulkkienvastauksista oli nähtävissä intoa etätulkkaukseen ja vastaajat esittivätkin useita hyviä kehittämissideoita etätulkkauksen yleistymisen edistämiseksi. Vastauksissa oli kuitenkin myös havaittavissa tulkkienvastauksissa epävarmuuksia etätulkkauksen toimivuutta kohtaan. Vastaajat pohtivat esimerkiksi erilaisten kommunikointimenetelmien toimivuutta, asiakkaiden epätietoisuutta, havainnoinnin hankaluutta sekä etätulkkaukseen tarvittavia resursseja. Vastaajat kommentoivat esimerkiksi näin:

*“Puhevammaiset eivät välttämättä tiedä mitä etätulkkaukset on käytännössä. Ehkä heidän pitäisi päästä kokeilemaan ihan käytännössä. Näin he saisivat tuntumaa soveltuuko kyseinen palvelu heille.”*

*“Puhevammaisten asiakkaiden kirjo on hyvin laaja ja asiakkailta voi olla monenlaisia tuen tarpeita, joihin etätulkkausmenetelmä taipuu huonosti. Kuvien ja kansioiden käyttö etänä voisi olla aika vaikeaa, ja esimerkiksi epäselvän puheen ymmärtäminen etänä on varmasti vaikeampaa kuin lähitulkkauksessa. En usko, että nykykeinoilla etätulkkaukset on kovin vartenotettava vaihtoehto puhevammaisten tulkkauksessa.”*

*“En osaa vastata. Haasteet Puhevammaisten etätulkkauksessa ovat moninaisia.”*

Ryhmä 5. Muutamia vastaajia oli sitä mieltä, että etätulkkaukset eivät sovi puhevammaisille asiakkaille. Nämä vastaajat kokivat etätulkkauksen puhevammaisten asiakkaiden kanssa liian hankalaksi, jotta se voisi olla toimiva ja olla sujuva keino. Kysymyksessä 23 kysyimme, miten puhevammaisten etätulkkauksen yleistymistä voitaisiin edistää. Muutamia vastaajista vastasivat näin:

*“Ei mitenkään”*

*“En osaa kuvitella miten se voisi toimia. “*

*“Mun mielestäni etätulkkaukset eivät sovi ollenkaan puhevammaisten kanssa. “*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä kappaleessa käymme läpi ja analysoimme kyselytutkimuksen vastauksia kategorioittain. Ensin käsittelemme puhevammaisten tulkkien etätulkkauksissa käyttämiä kommunikaatiomenetelmiä sekä kommunikoinnin apuvälineitä ja niiden soveltuvuutta. Kohdassa 8.6 käsittelemme kyselyyn vastanneilta tulkeilta tulleita kehittämissideoita liittyen puhevammaisten etätulkkauksen yleistymiseen.

### 8.1 Kommunikaatiomenetelmät

Käytetyimmiksi kommunikaatiomenetelmiksi etätulkkauksissa tutkimuksen vastaajien keskuudessa nousivat kirjoittaminen, piirtäminen ja epäselvän puheen tulkkaus. Nämä koettiin toimiviksi ja helpoiksi tavoiksi toteuttaa puhevammaisten etätulkkauksia. Kirjoittamisen ja piirtämisen yleisyys ja toimivuus voi johtua siitä, että kynää ja paperia on usein helposti saatavilla ja ne kuuluvat tulkkien yleiseen välineistöön. Kirjoittamista ja piirtämistä voidaan toteuttaa myös erilaisten teknisten ohjelmien avulla tai esimerkiksi etäyhteyssovellusten chat-toiminnoissa. Kirjoittaminen ja piirtäminen on myös helppo tapa tukea kommunikointia sellaisissa tilanteissa, kun muuta kommunikaation apuvälinettä tai materiaalia ei ole saatavilla.

Selkeästi vähemmälle käytölle etätulkkauksissa jäivät sellaiset kommunikaatiomenetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet, joiden käytössä tarvitaan jotain erillistä välineistöä tai tarvikkeita. Esimerkiksi kommunikointikansioiden ja kommunikointilaitteiden vähäinen käyttöaste voi selittyä sillä, että etäyhteydellä toimiessa voi olla haastavaa toimia apuvälineiden kanssa siten, että asiakkaalla ja/tai tulkilla on hyvä näkyvyys kommunikoinnin apuvälineeseen ja lisäksi esimerkiksi toisiinsa ja muihin osallistujiin. Mietimme, voisiko tähän löytyä ratkaisu esimerkiksi useamman kameran käytöstä. Erillisen kameran avulla voitaisiin kuvata kommunikoinnin apuvälinettä ja toisen kameran avulla apuvälinettä käyttävää henkilöä. Näin voitaisiin taata hyvä näkyvyys apuvälineeseen, samalla kun kuvayhteys osapuolten välillä säilyisi. Osapuolten välisellä kuvayhteydellä voidaan tukea vuorovaikutusta ja tunnetta siitä, että ollaan samassa tilassa.

Vastaajista 33 % oli käyttänyt etätulkkauksissa tukiviittomia sekä 33 % viitottua puhetta. Viittomakommunikaatio oli vastausten perusteella koettu helpoksi kommunikaatiomenetelmäksi etätulkkauksissa. Viittomien helppous saattaa perustua esimerkiksi siihen, että viittomat ovat

“aina mukana” eikä niiden käyttöön tarvita esimerkiksi erillistä välineistöä tai suuria valmiste-  
luja. Viittoessa ei myöskään tarvitse miettiä niin paljon kameroiden suuntaamista toisin kuin  
esimerkiksi silloin, jos tulkilla on vaikkapa pöydällä joku kommunikoinnin apuväline. Kame-  
ralle viittoessa kuvaruudussa näkyy samaan aikaan viittomat sekä viittova henkilö, jolloin vas-  
taanottaja pääsee hyötymään viittomien lisäksi esimerkiksi huuliosta. Yksikään vastaajista ei  
ollut käyttänyt etätulkkausissa viittomakieltä. Viittomakielen käyttämättömyys tässä tutki-  
muksessa johtuu todennäköisesti siitä, että kysely oli suunnattu puhevammaisten tulkeille, eikä  
esimerkiksi viittomakielen tulkeille.

Kukaan kyselyn vastaajista ei ollut käyttänyt etätulkkausissa bliss-kieltä. Vuonna 2017 tehdyn  
tutkimuksen mukaan Suomessa oli vain noin 37–76 bliss-kielen käyttäjää (Nieminen & Seppälä  
2017). Pieni käyttäjämäärä todennäköisesti selittää sen, että myöskään kukaan kyselymme vas-  
taajista ei ollut sattunut käyttämään bliss-kieltä etätulkkausissa.

## 8.2 Teknologia ja avustaminen

Kyselytutkimuksen vastaajat nimesivät etätulkkausissa käytetyimmäksi ohjelmaksi Microsoft  
Teamsin. Teamsin suosio saattaa perustua siihen, että sitä on luonnehdittu helppokäyttöiseksi  
ja sen perusversio on maksuton. Perusversiolla pystyy pitämään pituudeltaan tunnin mittaisia  
kokouksia ja keskustelemaan osallistujien kanssa rajattomasti. (Microsoft 2023.)

Kyselytutkimuksen vastaajat toivat ilmi, että joidenkin puhevammaisten tulkkauspalvelun asi-  
akkaiden tekniikan käyttö voi olla hankalaa ja sen tueksi saatetaan tarvita esimerkiksi avustaja,  
ohjaaja tai omainen mukaan. Kyselytutkimuksen vastaajat kokivat tämän helpottavan ja suju-  
voittavan etätulkaustilanteita. Näemme asian niin, että kun asiakkaalla on tilanteessa tukena  
jokin auttava osapuoli, säästyy tulkki mahdolliselta asiakkaan ohjaukselta ja neuvomiselta ja  
hän voi keskittyä vain tulkkaustehtävään. Tulkin rooli on muutoinkin sellainen, joka helposti  
saattaa sekoittua esimerkiksi avustajan roolin kanssa. Puhevammaisten tulkkaus kentällä  
saattaa usein kuulla, kuinka asiakkaat tai muut tulkkaustilanteiden osapuolet saattavat odottaa  
tulkilta esimerkiksi avustamista ja ohjaamista, vaikka tulkin varsinaiseen työnkuvaan ne eivät  
kuulu. Koemme, että kun on kyse asiakkaasta, joka ei pärjää tekniikan kanssa täysin itsenäi-  
sesti, olisi hänellä hyvä olla esimerkiksi avustaja tukena. Näin voitaisiin toteuttaa tulkin ja avus-  
tajan moniammatillista yhteistyötä ja asiakas saisi tilanteesta mahdollisimman suuren hyödyn.  
Avustajan läsnäolo olisi nähdäksemme hyvä asia myös siinä, että asiakkaan etätulkkaus



käyttömahdollisuus ei rajautuisi pois vain sen takia, ettei hän ole itsenäisesti kykenevä toimimaan etäyhteyden vaatimalla tavalla.

Vaikka vastausten perusteella tulkkien näkökulmasta onkin hyvä, että asiakas saa tarvittaessa apua tekniikan kanssa, nousi vastauksissa esiin toisaalta myös huomio siitä, että auttavat henkilöt eivät välttämättä aina kuitenkaan toimi asiakkaan tarpeiden tai toiveiden mukaisesti vaan toimivat oman harkintansa mukaan. Tulkin on kuitenkin huolehdittava siitä, että hän ei toimi näin, sillä tällainen toiminta rikkoo asioimistulkin eettisiä ohjeita. Tulkin ammattieettisen säännösten mukaan tulkki ei anna omien tunteidensa, asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä, joka hoitaa vain tulkkaustehtävät. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.) Omaisten, avustajien tai ohjaajien oman harkinnan mukainen toiminta saattaa vaikuttaa myös tulkin toimintaan ja tulkkaukseen, sillä tällaisissa tilanteissa asiakkaan oma ääni ei välttämättä pääse kuuluviin sellaisena kuin asiakas haluaisi. Tulkin työkuvaan kuitenkin kuuluu oleellisesti sen varmistaminen, että asiakas saisi äänensä kuuluviin, joten tällaiset tilanteet vaativat eettistä pohdintaa. Jos asiakkaat eivät itse saa esimerkiksi tietokonetta tai etäohjelmaa auki, kameraa tai ääntä toimivaksi, tai he eivät pysty itse käyttämään kommunikointinsa apuvälinettä, niin tällaisissa tilanteissa ei välttämättä saada tulkkaukseen toimimaan, jos asiakkaalla ei ole ohjaajaa, avustajaa tai omaista auttamassa.

### 8.3 Etätulkkauksen soveltuvuus

Selvitimme kyselytutkimuksessa, minkälaisissa tilanteissa vastaajat ovat toteuttaneet etätulkkausta ja minkälaisiin tilanteisiin sen koetaan sopivan hyvin. Useat vastaajista olivat toteuttaneet etätulkkausta puhelimitse asioinnissa sekä kokeneet sen toimivaksi etätulkkauksissa. Ajatteleminen, että puhelimitse asioimisessa etätulkkauksen toteuttaminen on mahdollisesti koettu helpoksi, sillä se on nopea tapa toimia, eikä siinä tarvitse käyttää aikaa esimerkiksi tietokoneiden tai etäyhteysohjelmien käyttöön. Puhelimitse toimittaessa ei myöskään tarvitse huolehtia esimerkiksi kameroista, kuvakulmista tai nettiyhteyksistä. Mikäli tulkki ja asiakas ovat fyysisesti eri tiloissa, säästyy tulkki myös esimerkiksi oikeanlaisen taustan, valaistuksen ja vaatetuksen huolehtimisesta. Etätulkkausta puhelimitse toteuttaessa tulee vain huolehtia puhelun liitettävien maksujen hoitamisesta. Jos tulkki ja asiakas ovat fyysisesti samassa tilassa niin käytetään asiakkaan puhelinta ja puhelun kulut maksaa asiakas. Silloin, kun asiakas ja tulkki ovat eri sijainneissa, käytännöt ovat hieman eriäviä. Toisinaan joudutaan käyttämään tulkin puhelinta, jolloin puhelinelävyt tulee joko tulkin tai hänen edustaman yrityksen maksettavaksi. (Messo &

Pajunen 2021.) Vaikka puhelimitse asioinnissa etätulkkaus onkin kyselylomakkeen mukaan koettu toimivaksi, on siinä kuitenkin asioita, jotka tulkin tulee pystyä ottamaan huomioon.

67 % vastaajista oli sitä mieltä, että etäpalaverit sopivat hyvin puhevalmiiden etätulkkauskeskusteluihin. Kuitenkin vain 33 % oli toteuttanut puhevalmiiden etätulkkauskeskustelujen etäpalaverissa. Vastauksissa on havaittavissa pientä ristiriitaa. Pohdimme voisiko tämä johtua esimerkiksi siitä, että tulkit kyllä uskovat etäpalaverien olevan hyvä kohta toteuttaa puhevalmiiden etätulkkauskeskusteluita, mutta eivät kuitenkaan ole itse päätyneet kokeilemaan sitä. Tällaisissa tilanteissa kättä voisi ehkä rohkeutta kokeilla uusia toimintatapoja.

Kyselytutkimuksessa selvisi, että kaikki vastaajat ovat toteuttaneet etätulkkauskeskusteluita siten, että asiakas ja tulkit ovat fyysisesti samassa tilassa. Tämä oli lähes yksimielisesti myös nimetty toimivimmaksi tavaksi toteuttaa puhevalmiiden etätulkkauskeskusteluita. Perusteluiksi vastaajat mainitsivat esimerkiksi, että asiakasta on helpompaa havainnoida ja asiakkaalta on helpompaa varmistaa asioita, kun ollaan samassa tilassa. Samassa sijainnissa toimiessa tulkin on helpompaa hallita tilanteita. Etätulkkauskeskustelujen tilanteidenhallintaan liittyvät ongelmat voivat liittyä esimerkiksi puhevuorojen jakautumiseen, sanattoman viestinnän huomaamiseen tai asiakkaan ja tulkin välisen yhteyden tai kommunikaation katkeilemiseen (Messo & Pajunen 2021). Ajattelemme, että tällaiset tilanteidenhallintaan liittyvät haasteet saattavat korostua juuri puhevalmiiden etätulkkauskeskustelujen kentällä. Kaikki puhevalmiiden tulkkauspalvelun käyttäjät eivät välttämättä ole aina kykeneviä hallitsemaan tilanteita tai ratkaisemaan mahdollisesti ilmaantuvia ongelmia. Näin ollen tällaisten asiakkaiden kohdalla ratkaisu voitaisiin löytää juuri siitä, että tulkit ja asiakas olisivat mahdollisuuksien salliessa samassa tilassa.

Huonoiten toimivaksi tavaksi vastaajat nimesivät sellaiset etätulkkauskeskustelut, joissa kaikki osapuolet ovat eri sijainneissa. Tällaisissa tilanteissa on ehkä suurin riski erilaisten ongelmatilanteiden ilmaantumiselle sekä sille, että osapuolten välinen yhteys ja kommunikaatio säröilee, jolloin luonnollisesti myös tulkkausprosessiin tulee ylimääräisiä häiritseviä tekijöitä. Tällaiset mahdolliset ongelmatilanteet kaatuvat ehkä usein tulkin harteille ja tulkeilta saatetaan odottaa ongelmanratkaisukykyä yllättävissäkin tilanteissa. Tilanteiden selvittely ja ongelmien ratkaisu on luonnollisesti pois tulkin varsinaisesta tehtävästä, tulkkauksesta.

## 8.4 Asenteet etätulkkauksesta

Kartoitimme kyselytutkimuksessa puhevammaisten tulkkien suhtautumista etätulkkauksiin sekä tulkkien näkemyksiä siitä, miten puhevammaiset asiakkaat suhtautuvat etätulkkauksiin. Noin 57 % vastaajista vastasi suhtautuvansa neutraalisti etätulkkauksiin ja 43 % positiivisesti. Kukaan ei kokenut negatiivista suhtautumista etätulkausta kohtaan. Etätulkkkaus ei ole vielä kovin yleinen käytäntö puhevammaisten tulkkauksen alalla. Tämä voi selittää sen, että mielipiteet ovat vielä toistaiseksi enimmäkseen neutraaleja. Monilla puhevammaisten tulkeilla ei ehkä ole vielä niin paljon kokemusta puhevammaisten etätulkkauksesta, että heille olisi ehtinyt muodostua selkeitä mielipiteitä aiheen tiimoilta. Näemme positiivisena sen, että kukaan vastaajista ei ainakaan suoraan vastannut suhtautuvansa puhevammaisten etätulkkaukseen negatiivisesti. Kyselylomakkeen vastaajatkin mainitsivat, että COVID-19-pandemian alkaessa etätulkkaukseen oli ikään kuin ”pakko” tutustua paremmin ja sitä oli joissain paikoissa välttämätöntä toteuttaa. Pohdimme asiaa siltä kantilta, että tällainen pakonomainen siirtymä etätulkkauksiin olisi hyvin voinut aiheuttaa negatiivisen miellelyhtymän ja sen, että tulkit olisivatkin alkaneet suhtautua negatiivisesti etätulkkauksiin. On positiivista, että vaikka etätulkkauksiin tutustuminen onkin joidenkin tulkkien kohdalla tapahtunut periaatteessa vasten tulkkien tahtoa, ovat he silti pystyneet säilyttämään positiivisen tai ainakin neutraalin suhtautumisen aiheeseen.

Kyselytutkimuksen vastaajien omien näkemysten mukaan 67 % puhevammaisten tulkkaukspalvelun asiakkaista suhtautuu etätulkkauksiin neutraalisti, 50 % positiivisesti ja 17 % negatiivisesti. Neutraalien vastausten suurehko prosenttimäärä voi asiakkaidenkin kohdalla selittyä ainakin osin sillä, että aihe on vielä uusi eikä asiakkaillekaan välttämättä ole vielä muodostunut vahvoja mielipiteitä asiasta. COVID-19-pandemian tuoman etätulkausten väistämättömän yleistymisen myötä asiakkaidenkin oli ainakin osin välttämätöntä tottua ajatukseen etätulkkauksesta. Asiakkaidenkin kohdalla positiivisena voidaan nähdä se, että osin ”pakonomainen” siirtymä lähitulkkauksista etätulkkauksiin, ei ole aiheuttanut ainakaan suoraa negatiivista miellelyhtymää. Kyselytutkimuksessamme kartoitimme tulkkien näkemyksiä siitä, kuka tulkkauksilanteiden osapuolista useimmiten on aloitteellinen etätulkausten järjestämisessä. Suurin osa vastaajista nimesi asiakkaat aloitteellisimmiksi tekijöiksi. Tämän perusteella voisi ajatella, että asiakkaat pitävät etätulkausta mielekkäänä ja toimivana keinona ainakin joissain tilanteissa.

Tulkkien näkökulmasta molempien, sekä asiakkaiden että tulkkien suhtautuminen on siis enimmäkseen neutraalia. Ajattelempa, että osapuolten suhtautumiset saattavat heijastua toisiinsa.

Jos esimerkiksi asiakkaiden koettaisiin suhtautuvan hyvin negatiivisesti etätulkkauksiin, saataisi se näkyä myös tulkkien suhtautumisessa sekä myös toisinpäin. Kyselytutkimuksen vastauksissakin nousi esiin tulkkien kokemus siitä, että etätulkkaukset koettiin hyvänä toimintatapana erityisesti silloin, kun asiakas saa siitä tarvitsemansa hyödyn ja asiakkaan tarpeet tulkkauksesta täyttyvät. Näiden perusteella voidaan ajatella, että tulkit kokevat asiakkaiden mielihiteet ja kokemukset arvokkaina omassa työssään.

## 8.5 Haasteet ja hyödyt

Haasteiksi etätulkkauksissa tulkit kokivat ensisijaisesti teknologiaan liittyvät asiat ja erilaiset tulkkausprosessia vaikeuttavat tekijät, kuten havainnoinnin hankaloituminen tai kommunikatiomenetelmien käytön haasteellisuus. Lisäksi vastaajat pitivät haasteena sitä, että muut tulkkaustilanteen osapuolet saattavat odottaa tulkilta ammatillisen osaamisen lisäksi esimerkiksi teknistä osaamista ja ongelmanratkaisukykyä. Todellisuudessa tulkillla ei välttämättä ole sen enempää tietotaitoa etätulkkaukseen kuuluvista teknisistä seikoista, kuin muillakaan osapuolilla. Mietimme, voisiko tulkkauksen koulutuksissa käydä enemmän etätulkkaukseen liittyviä teknisiä -ja yleisiäkin asioita läpi. Kyselylomakkeen kysymyksen 4 vastausten perusteella etätulkausta on käsitelty ja opiskeltu puhevammaisten tulkkauksen koulutuksissa hyvin vähän. Vain yksi vastaajista kertoi koulutuksen sisältäneen esimerkiksi etätulkausharjoituksia. Voisiko koulutukseen lisätä opintoja liittyen esimerkiksi etäyhteysohjelmien ja -laitteiden käyttöön? Koulutukset voisivat sisältää enemmän näkökulmia etätulkkaukseen liittyen ja tulkkioiskelijoita voisi jo opiskeluaikana ohjata laajentamaan näkemystään tulevasta ammatistaan niin, että uudet tulkit näkisivät etätulkkauksen mahdollisuutena. Koulutuksissa olisi hyvä käsitellä käytännön asioita, esimerkiksi miten etätulkausta toteutetaan ja minkälaisiin tilanteisiin se sopii. Etätulkausharjoitukset antaisivat tulkkioiskelijoille käytännön osaamista. Näin saataisiin tuleville tulkeille enemmän varmuutta ja rohkeutta ja näin ollen mahdollisesti paremmat eväät etätulkausten toteuttamiseen tulevaisuudessa.

Hyödyiksi etätulkkauksiin liittyen tulkit kokivat aikatauluissa pysymisen, tulkkausajkojen veyntymättömyyden sekä työmatkojen pois jäämisen mahdollistaman ajan- ja kulujen säästön. Vastanneet tulkit mainitsivat myös sen, että etätulkkauksen myötä asiakkaiden voi olla helpompi saada hoidettua itselleen tärkeitä asioita, pienempiäkin. Tämä voisi tukea asiakkaiden itsenäisyyttä ja tunnetta omasta pärjäämisestä. Tulkkauspalvelun avulla asiakkaat voivat hoitaa omia

asioitaan ilman esimerkiksi omaisen apua ja läsnäoloa. Uskomme, että etätulkkaus voisi joissain tapauksissa helpottaa tulkin saamista, jolloin tilanteet, joissa asiakas ei saa tulkkia, voisivat vähentyä. Tulkin saamisen helpottuminen vähentäisi asiakkaiden eriarvoisuutta ja tukisi kaikkien yhtäläistä oikeutta kommunikointiin. Lisäksi tulkin saamisen helpottuminen lisäisi tietenkin tulkeille töitä. Etänä työskentelyn mahdollisuus lisäisi tulkkien työhön vaihtelevuutta ja loisi uudenlaisia mahdollisuuksia työn harjoittamiseen.

## 8.6 Kehittämisideoita puhevammaisten etätulkkauksen yleistymisestä

Kyselytutkimuksen vastaajat esittivät vastauksissaan joitain kehittämisideoita puhevammaisten etätulkkauksen yleistymiseksi. Tässä alaluvussa käsitellään näitä ideoita ja pohdimme niitä myös omasta näkökulmastamme. Suuressa osassa vastauksista yhdistyi näkökulma siitä, että puhevammaisten etätulkkauksesta tiedottamista tulisi lisätä. Tiedotusta ja tiedon lisäämistä tulisi lisätä useille eri tahoille ja usein eri tavoin.

Etätulkkauspalvelun esittely ja tiedon lisääminen asiakkaille ja heidän lähi-ihmisilleen olisi tärkeää, koska he eivät välttämättä tiedä ollenkaan etätulkkauspalvelusta ja sen tuomista mahdollisuuksista. Heillä ei välttämättä ole tietoa tai käsitystä siitä, miten etätulkkausta käytetään, minkälaisiin tilanteisiin se sopii ja miten palvelu toimii. Asiakkaat voisivat hyötyä käytännön esimerkeistä, jotta he voisivat saada käsityksen siitä, miten etätulkkaus voitaisiin sovittaa heidän elämään ja arkeen. Kela voisi tehostaa tiedotusta etätulkkaukseen liittyen. Asiakkaille voisi tuottaa vaikkapa materiaalia aiheesta, joissa esiteltäisiin etätulkkauksen mahdollisuuksia. Materiaalia voitaisiin tuottaa esimerkiksi tulkkauspalveluyritysten tai Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen toimesta. Pohdimme myös voisiko esimerkiksi puhevammaisten tulkkauksen opiskelijoita hyödyntää materiaalin valmistuksessa ja etätulkkauspalvelun esittelyssä. Opiskelijat voisivat mahdollisesti käydä esittelemässä etätulkkauspalvelua esimerkiksi asumisyksiköissä tai tilaisuuksissa. Näin opiskelijat pääsisivät jalkautumaan puhevammaisten asiakkaiden toimintaympäristöihin jo opiskeluvaiheessa. Esittelyä ja tiedotusta voisi toteuttaa myös video- tai etäyhteyksin, jotta tietoa saataisiin levitettyä maantieteellisesti mahdollisimman laajalle alueelle. Voisiko näiden tiimoilta toteuttaa esimerkiksi opinnäytetyön?

Puhevammaisten asiakkaiden voisi olla hyvä päästä kokeilemaan etätulkkausta käytännössä, jotta heille voisi muodostua käsitys siitä sosisiko palvelu heille. Kokeiluja voitaisiin toteuttaa alkuun yksinkertaisissa ja hyvin etätulkkaukseen soveltuvissa tilanteissa. Tulkit tai tulkkauspalvelujen tuottajat voisivat mahdollisesti hienovaraisesti ehdottaa kokeiluja asiakkailleen.

Pohdimme kuitenkin sitä, että jos tulkki lähtee ehdottamaan etätulkkauksen mahdollisuutta asiakkailleen, niin millä perustein hän valitsee asiakkaat, jotka hänen mielestään voisivat hyötyä etätulkkauksesta. Voiko tulkki mielivaltaisesti, oman harkintansa mukaan perustaa mielipiteen siitä, ketkä hänen asiakkaistaan voisivat olla “sopivia” etätulkkauspalvelun käyttäjiksi.

Asiakkaiden lisäksi tiedon lisäämisestä hyötyisivät itse ammattitulkkit sekä muut ammattilaiset. Kyselytutkimuksen vastausten perusteella puhevammaisten tulkit itsekin saattavat kaivata lisätietoa ja lisävarmuutta etätulkkausten toteuttamiseen ja siihen ryhtymiseen. Puhevammaisten tulkkauksen koulutuksissa olisi nähdäksemme hyvä käsitellä enemmän etätulkkaukseen liittyviä asioita. Myös ammattilaiset, jotka työssään toimivat puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttäjien kanssa, hyötyisivät tiedon lisäämisestä. Esimerkiksi asumisyksiköiden henkilökuntaa voisi tiedottaa aiheesta. On ilmeistä, että juuri vaikkapa asumisyksiköissä resurssit ovat rajalliset ja uuden asian opettelu saattaa tuntua ylimääräiseltä työltä. Ajattelemmekin kuitenkin, että mikäli puhevammaisten etätulkkauksista saataisiin toimiva keino myös asumisyksiköihin, voisi se parhaimmassa tapauksessa helpottaa asumisyksiköissä monien arkea ja elämää.

Mielestämme etätulkkauksen tiedottaminen ja esittely COVID-19-pandemian alkaessa jäi melko vähäiseksi ja huomaamattomaksi. Tiedotus etätulkkauksesta olisi voinut olla näkyvämpää ja isompaa. Tieto puhevammaisten etätulkkauksesta jäi kaiken muun jalkoihin eikä mahdollisesti sen takia ole kaikkien tietoisuudessa. Uskomme, että COVID-19-pandemian alkaessa moni asia oli puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaille sekä tulkeille muutoinkin epäselvää ja varmasti osin stressaavaakin, joten tiedotuksen tehokkuudella olisi voitu lisätä selkeyttä ja turvallisuuden tunnetta.

Yksi kyselytutkimuksen vastaajista toi ilmi ehdotuksen valtakunnallisesta hankkeesta, jonka tarkoitus olisi lisätä tietoa ja ymmärrystä puhevammaisten etätulkkauksesta. Hankkeen avulla voitaisiin saada etätulkkaus lähemmäs puhevammaisia asiakkaita ja hankkeessa voisi yhdistyä useiden eri ammattilaisten moniammatillinen osaaminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun Tulevaisuuden tulkkaustaidot-hankkeessa käsitellään juuri näitä teemoja. Hanke on käynnistynyt vuoden 2022 alussa ja loppuu 31.8.2023. Hanke sisältää esimerkiksi pilottikoulutuksen etätulkkauksesta, joka on suunnattu Uudenmaan alueen palveluntuottajille ja tulkeille. (Tulevaisuuden tulkkaustaidot 2023.) Tämä hanke vastaa todennäköisesti ainakin osin tarpeeseen etätulkkausta koskevasta hankkeesta.

Kyselytutkimuksen vastauksissa useaan otteeseen mainittiin, että puhevammaisten tulkeilla ja asiakkailla ei usein ole tarvittavaa tietotaitoa etätulkkauksen teknologisista seikoista. Laitteiden ja ohjelmien käyttö saattaa aiheuttaa stressiä ja epävarmuutta etätulkkauksen kokeiluun. Esiin nousi ajatus siitä, voisiko etätulkkausissa käytettäviä teknisiä ratkaisuja, laitteita ja ohjelmia mukauttaa mahdollisimman helppokäyttöisiksi ja kaikille saavutettaviksi. Nykyään on tarjolla niin laaja valikoima erilaisia, toinen toistaan monipuolisempia teknisiä ratkaisuja, että on ymmärrettävää, että niiden opettelu voi tuntua hankalalta ja työläältä. Pohdimme mahdollisuutta erilliselle, helppokäyttöiselle etätulkkauslaitteelle. Tai voisiko etätulkkausissa käytettäviä laitteita ja ohjelmia pyrkiä yhdenmukaistamaan niin, että olisi esimerkiksi pari yleisessä käytössä olevaa vaihtoehtoa, joista käyttäjät voisivat valita sopivimman. Näin tulkkien, asiakkaiden ja kolmansien osapuolten ei tarvitsisi perehtyä aina uusiin laitteisiin ja ohjelmiin.

## 9 YHTEENVETO

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kartoittaa puhevammaisten tulkkien näkemyksiä ja kokemuksia puhevammaisten etätulkkauksesta. Lähestyimme asiaa kolmen tutkimuskysymyksen avulla. Tutkimuskysymyksiämme olivat:

1. Miksi puhevammaisten etätulkkaus ei ole noussut yhtä yleiseksi käytänteeksi kuin useilla muilla tulkkausten aloilla?
2. Miten puhevammaisten etätulkkausta voitaisiin yleistää?
3. Miten puhevammaisten etätulkkauksesta voitaisiin saada mahdollisimman toimiva tulkkausten muoto?

Etätulkkaus on soluttautunut esimerkiksi viittomakielen- tai puhuttujen kielten tulkkausten aloille tehokkaammin kuin puhevammaisten tulkkauksiin. Kyselytutkimuksen tulosten mukaan etätulkkaukseen suhtaudutaan vaihtelevasti niin tulkkien, asiakkaiden kuin muidenkin osapuolten osilta. Puhevammaisten etätulkkaus on selvästi monille vielä uusi asia ja ehkä siksi siihen suhtaudutaan osin myös varauksella. Kyselytutkimuksen vastauksista on kuitenkin havaittavissa kiinnostusta, mielenkiintoa ja motivaatiota etätulkkauksia kohtaan. Useat vastanneet tulkit ovat vastauksissaan tuoneet julki, että puhevammaisten etätulkkaus nähdään kiinnostavana ja hyödyllisenä ratkaisuna, mutta käytännön toteutus ja toimivuus aiheuttavat epävarmuutta niin tulkeissa kuin asiakkaissakin.

Puhevammaisten asiakkaiden kommunikaatio voi olla usein hyvin monihaasteista sekä vaihtelevaa ja lisäksi useilla asiakkailla on puhevammaisuuden lisäksi muita rajoitteita, sairauksia ja liitännäisvammoja. Näiden seikkojen takia etätulkkaus saatetaan usein nähdä haasteellisempänä tulkkausten muotona kuin lähitulkkaus, kun asiakkaana on puhevammaisen henkilö. Useat kyselytutkimuksen vastaukset osoittivat, että tulkit kokevat haasteina esimerkiksi erilaisten kommunikaatiomenetelmien ja kommunikoinnin apuvälineiden käytön etäyhteydellä. Vastauksissa yhdistyi myös tulkkien huoli siitä, että tulkkausten laatu saattaisi kärsiä siirryttäessä lähitulkkauksesta etätulkkaukseen. Etänä voi olla vaikeampi huomata ja tulkita asiakkaiden pienempiä kommunikointiin liittyviä eleitä, ilmeitä, asentoja tai esimerkiksi nonverbaalista viestintää. Toisinaan lähikontaktissakin esimerkiksi kommunikoinnin aloitteet voivat olla hyvin pieniä, lähes



huomaamattomia. Joku voi osoittaa toiveen puheenvuoron aloituksesta esimerkiksi pienellä käden liikkeellä tai hiljaisella äännähdyksellä. Etäyhteyksin, erityisesti yhteyden ollessa huono, voi tulkilta helpommin jäädä kommunikoinnin kannalta oleellisia asioita huomaamatta.

Suuri osa vastanneista tulkeista oli sitä mieltä, että puhevammaisten etätulkkauksen yleistämiseksi pitäisi tehostaa tiedottamista. Kyselyn tutkimusten mukaan tietoa pitäisi lisätä ainakin asiakkaille, lähi-ihmisille, ammattilaisille ja asumisyksiköille. Kelan tiedottaminen liittyen etätulkkauksiin on koettu olemattomana. Asiakkaiden tiedottamisen toivotaan tapahtuvan asiakaslähtöisesti konkreettisten esimerkkien kautta. Vastauksissa toistuu ehdotus siitä, että asiakkaille järjestettäisiin koulutuksia tietokoneen, etäyhteyssovellusten, kameroiden ja muiden teknisten ratkaisujen käyttöön. Koulutukset voisivat tapahtua esimerkiksi kommunikaatio-ohjauksen kautta. Vastaajat nostivat esille myös tulkkien lisäkouluttamisen. Kyselytutkimuksen vastauksien perusteella osa tulkeista kokee paineita siitä, että pitäisi osata toimia etäyhteyksin ja käyttää tarvittavaa teknologiaa. Erilaisia ohjelmia, tietokoneita, tabletteja ja muita tarpeistoja on nykyään niin laajasti erilaisia, että opetteluun ryhtyminen voi tuntua hankalalta. Kyselyyn vastanneet tulkit, lukuun ottamatta yhtä, eivät olleet kokeneet saavansa tarvittavaa tietotaitoa koulutuksistaan.

Tulkkien vastausten perusteella puhevammaisten etätulkkauksen toimivuutta voitaisiin edistää esimerkiksi mukauttamalla teknisiä ratkaisuja ja keinoja, käytännön kokeiluilla ja asiakkaille annettavan tuen kautta. Esiin nousi ehdotus helppokäyttöisestä etätulkkauslaitteesta, josta voisi hyötyä niin tulkit kuin asiakkaatkin. Vastausten perusteella toivotaan, että laitteet ja teknologiset ratkaisut voitaisiin mukauttaa niin saavutettaviksi, että aikaa ja energiaa ei menisi kovin paljon teknologian opetteluun tai sen aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseen. Voisiko etätulkkauksiin käytettävät laitteistot ja ohjelmistot pyrkiä yhdenmukaistamaan niin, että asiakkaiden ja tulkkien ei tarvitsisi opetella useiden erilaisten ratkaisujen käyttöä? Kyselytutkimuksen vastauksista nousi esiin tarve käytännön kokeiluille. Asiakkaat voisivat kokeilla etätulkkausta ensin jossain helppossa ja yksinkertaisessa, hyvin etätulkkaukseen sopivassa tilanteessa. Kokeilua voitaisiin hienovaraisesti ehdottaa esimerkiksi niille asiakkaille, joille teknologian käyttö on jo entuudestaan tuttua. Eräs vastaaja toi ilmi esimerkin, että jos asiakkaalla on jo valmiiksi tapana käyttää esimerkiksi Skypeä, voisi etätulkkauksen kokeileminen tapahtua matalalla kynnyksellä. Kokeilemisen ja harjoittelun tukena voisi olla mukana esimerkiksi joku lähi-ihminen tai muu teknologian tunteva henkilö.

## 10 LOPUKSI

Opinnäytetyöprosessimme alkoi tilaajaltamme tulleesta aihe-ehdotuksesta. Ehdotus tulleesta aiheesta oli ajankohtainen ja tarpeellinen, sillä puhevammaisten etätulkkausta on käsitelty vain vähän aiemmissa tutkimuksissa ja kirjallisuuksissa. Lähdimme liikkeelle tutustumalla lähdekirjallisuuteen, jonka jälkeen valitsimme tutkimusmenetelmäksi kyselytutkimuksen. Suuntasimme kyselytutkimuksen puhevammaisten tulkeille. Harkitsimme ensin kartoittavamme myös puhevammaisten asiakkaiden näkökulmia, mutta päädyimme keskittymään vain yhden ryhmän näkökulmaan. Kyselytutkimuksen avulla kartoitimme puhevammaisten tulkkien näkemyksiä ja kokemuksia liittyen puhevammaisten etätulkkaukseen. Kyselytutkimuksen toteutimme laatimalla kyselylomakkeen Webropol-ohjelmalla. Käytimme kyselylomakkeen laatimiseen, muotoiluun ja kysymysten valintaan melko paljon aikaa, sillä halusimme sen olevan hyvin jäsenelty, jotta sen tulosten avulla kykenisimme vastaamaan opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin. Päädyimme kysymyksiin, joiden avulla saisimme mahdollisimman laajasti tietoa ja näkökulmia puhevammaisten etätulkkauksesta. Saimme kyselylomakkeen laatimiseen vinkkejä opinnäytetyömme tilaajalta sekä ohjaajaltamme. Kyselylomakkeen valmistuttua lähetimme sen suurimmalle osalle Suomessa toimivista tulkkauspalveluntuottajista. Loppujen lopuksi vastauksia saimme 24 kappaletta. Tutkimme ja analysoimme kyselytutkimuksen tuloksia opinnäytetyössämme.

Jäimme pohtimaan opinnäytetyössämme useaan otteeseen mainittua tiedotuksen vähäisyyttä. Mielestämme jatkotutkimusaiheena voisi olla hyvä selvittää, miten ja minkälaista tietoa pitäisi lisätä. Minkälaisesta tiedosta eri osapuolet hyötyisivät eniten? Minkälaista tiedotusta voitaisiin suunnata vaikkapa asiakkaille? Minkälainen materiaali olisi mahdollisimman saavutettava ja informatiivinen? Esimerkiksi tulevissa opinnäytetöissä voisi pohtia näitä näkökulmia ja sen pohjalta toteuttaa tiedotusta tai tuottaa materiaalia.

## LÄHTEET

- Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021. Päivitetty 1.1.2021. Viitattu 20.4.2023. <https://www.sktl.fi/@Bin/c1cdda8a6ff2e82fde9ae109a9534b69/1682001795/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattisa%CC%88a%CC%88no%CC%88sto%CC%88%202021.pdf>
- Bailenson, Jeremy N. 2021. Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue. *Technology, Mind, and Behavior* 2, 1/2021. Viitattu 17.4.2023. <https://tmb.apaopen.org/pub/nonverbal-overload/release/1>
- Bildtelefoni.net 2023. Viitattu 20.4.2023. <https://bildtelefoni.net/>
- Heino, Johanna 2020, 17. Kokemuksia paritulkkauksen toteutumisesta viittomakielen etätulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkki (AMK). Opinnäytetyö. Viitattu 8.4.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/349098/Heino\\_Johanna.Pdf..pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/349098/Heino_Johanna.Pdf..pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Jaamalainen, Anne-Mari & Manunen, Juha 2020. Kaikki etänä! – Kokemuksia etätulkkauksesta. *Kieliasiantuntijat*. Viitattu 17.4.2023. <https://kieliasiantuntijat.fi/kiekaus-kokemuksia-etatulkkauksesta/>
- Jokelainen, Hanna-Mari 2011. Etätulkkaus valtakunnallisena palvelumuotona: Kohti laadukasta etätulkkausta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Viitattu 17.4.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36652/Hanna-Mari\\_Jokelainen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36652/Hanna-Mari_Jokelainen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kela 2023. Kelan etätulkkauslaite. Viitattu 9.4.2023. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-lainalaite>
- Kela 2023. Tutustu tulkkauspalveluun. Viitattu 3.5.2023. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>
- Kela 2022, 22, 83–85. Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Vammaisuusryhmä. Viitattu 8.4.2023. <https://www.kela.fi/documents/20124/410347/palvelukuvaus-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelu.pdf/c9bdce48-39e9-a322-46dc-7a33f9d9c1e4?t=1648107255036>

Kuuloliitto 2023. Etäkirjoitustulkkkaus. Viitattu 18.4.2023. <https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2022/12/Etakirjoitustulkkkaus-kortti-2.pdf>

Kuurojen liitto 2020, 26. Koronatilanteen vaikutukset viittomakieliseen yhteisöön. Viitattu 17.4.2023. <https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2020/06/Koronatilanteen-vaikutukset-viittomakieliseen-yhteis%C3%B6%C3%B6n-2020.pdf>

L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitattu 9.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>

Lindroos, Julia & Seppälä, Saija 2023. Selvitys paritulkkauksen tarpeesta puhevammaisten tulkkauksessa tulkkien näkökulmasta. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto. Tulkki (AMK). Opinnäytetyö. Viitattu 2.5.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/794337/Lindroos\\_Seppala.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/794337/Lindroos_Seppala.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Messo, Matleena & Pajunen, Marianna 2021. Etätulkkkaus toimivaksi – Opas viittomakielen etätulkkaukseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Viitattu 15.4.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/507324/Messo\\_Matleena\\_Pajunen\\_Marianna.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/507324/Messo_Matleena_Pajunen_Marianna.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Microsoft 2023. Microsoft Teams. Tehosta tiimityötä yrityksessäsi maksutta. Viitattu 20.4.2023. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/free>

Nieminen, Tuija & Seppälä, Taija 2017. Blisskielen käyttö Suomessa ja Ruotsissa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus. Opinnäytetyö. Viitattu 20.4.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127656/Nieminen\\_Seppala.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127656/Nieminen_Seppala.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Niittyinperä, Ulla 2020. Viittomakielen etätulkkkaus ja televisiotulkkkaus nousivat poikkeustilanteessa arvoonsa. Dialogi. Viitattu 17.4.2023. <https://dialogi.diak.fi/2020/05/28/viittomakielen-etatulkkaus-ja-televisiotulkkaus-nousivat-poikkeustilanteessa-arvoonsa/>

Papunet 2023. Mitä on puhevammaisuus? Viitattu 3.5.2023 <https://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>

Papunet 2021. Tulkkauspalvelu. Viitattu 18.4.2023 <https://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu/>

Rainò, Päivi & Vik, Gun-Viol, Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät, 2020. Viitattu 7.3.2023. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2020/10/Raino%CC%80-ja-Vik-tulkkausalan-tulevaisuudennakymat-2020-humak-diak.pdf>

Suomen tulkkauspalvelu 2023. Asioimistulkkkaus. Viitattu 18.4.2023. <https://suomentulkkauspalvelu.fi/Asioimistulkkkaus/>

Tikonen 2020. Etätulkkkaus puhevammaisten tulkkauspalveluna. Viitattu 17.4.2023. <https://tikonen.fi/aiheet/palvelut/etatulkkaus-puhevammaisten-tulkkauspalveluna/>

Tukiliitto 2023. Kelan tulkkauspalvelu. Viitattu 20.4.2023 <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/tukeakommunikointiin/kelan-tulkkauspalvelu/>

Tulevaisuuden tulkkaustaidot 2023. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 7.5.2023 <https://tulevaisuudentulkkaustaidot.diak.fi/>

Vehkalahti, Kimmo 2014, 11, 48. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Viitattu 28.4.2023. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Virta, Ville & Äärynen, Mikko 2009. Ajatuksia etätulkkauksesta – Kysely etätulkkauksesta tulkinkäyttäjille. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 20.4.2023 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6269/Ajatukset-ajatuksia-etatulkkauksesta-20-020Virta-20ja-20Aarynen-202009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## LIITTEET

### Liite 1: Kyselylomake puhevammaisten etätulkkauksesta

Teemme opinnäytetyötä liittyen puhevammaisten etätulkkaukseen ja kartoitamme tämän kyselylomakkeen avulla puhevammaisten etätulkkauksen nykytilannetta alalla toimivien tulkkien näkökulmasta. Olemme puhevammaisten tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen opiskelijoita Humanistisesta ammattikorkeakoulusta, ja opinnäytetyömme tilaajana toimii Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kysely on suunnattu puhevammaisten tulkeille. Vastaamalla kyselyyn autat meitä saamaan mahdollisimman paljon tuoretta tietoa, jota analysoimme opinnäytetyössämme. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyyn vastataan anonyymisti.

Kiitämme jo etukäteen vastauksista!

Aino Venno ja Kimberly Vouti

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kartoitamme vastaajien taustatietoja tulkkausalaaan liittyen. Valitse oikea vaihtoehto, voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. Kirjoita tarvittaessa lisätietoa.

#### TAUSTATIEDOT

1. Koulutustausta \*
  - Alempi ammattikorkeakoulututkinto, mikä?
  - Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, mikä?
  - Erikoisammattitutkinto, mikä?
  - Muu, mikä?
2. Ammattinimike \*
  - Viittomakielen tulkki (AMK)
  - Tulkki (AMK)

- Puhevammaisten tulkki (JYET)
  - Muu, mikä?
3. Kauanko olet työskennellyt puhevammaisten tulkkina? \*
- 0–5 vuotta
  - 6–10 vuotta
  - 11–15 vuotta
  - 16–20 vuotta
  - 20+ vuotta
4. Onko koulutuksessasi käsitelty tai opiskeltu etätulkkauksista? Miten? \*

Mikäli olet toiminut tulkkina puhevammaisten etätulkkauksessa, vastaa osion 2 ja 3 kysymyksiin. Mikäli et ole toiminut tulkkina puhevammaisten etätulkkauksessa, siirry vastaamaan vain osion 3 kysymyksiin.

## OSIO 2

5. Mitä kommunikaatiomenetelmiä tai kommunikoinnin apuvälineitä olet käyttänyt puhevammaisten etätulkkauksissa? Valitse käyttämäsi menetelmät ja kerro tarvittaessa lisää.
- Kommunikointikansiot
  - Kuvakommunikaatio
  - Piirtäminen

- Kirjoittaminen
  - Aakkostaulu
  - Bliss-kieli
  - Kommunikointilaitteet- ja ohjelmat
  - Viittomakieli
  - Tukiviittomat
  - Viitottu puhe
  - Epäselvän puheen tulkkaus
  - Muu, mikä?
6. Minkälaista tekniikkaa olet käyttänyt puhevammaisten etätulkkauksessa? Esimerkiksi: mitä ohjelmia tai teknisiä välineitä?
7. Miten käyttämäsi kommunikaatiomenetelmät tai kommunikoinnin apuvälineet ovat toimineet puhevammaisten etätulkkauksessa?
8. Koetko, että asiakkaiden tarpeet täyttyvät puhevammaisten etätulkkauksessa?
9. Minkälaiden asiakasryhmien kanssa puhevammaisten etätulkkaus on toiminut?
10. Onko asiakkailla ollut esimerkiksi avustajia, omaisia tai ohjaajia mukana etätulkaustilanteissa?
- Kyllä
  - Ei



11. Mikäli olet ollut tulkkina etätulkkauksilanteissa, joissa mukana on ollut esimerkiksi avustajia, omaisia tai ohjaajia, mitä avustaja, omainen tai ohjaaja on tehnyt tilanteessa? Onko heidän rooleillaan ollut vaikutusta tulkkaukseen?
12. Onko mielestäsi puhevammaisten etätulkkaukset olleet helpompaa, jos asiakkaalla on ollut esimerkiksi avustaja, omainen tai ohjaaja mukana? Kerro tarvittaessa lisää.
- Kyllä
  - Ei
  - Minulla ei ole kokemusta
13. Onko puhevammaisten etätulkkauksiin sisältynyt asiakkaiden ohjausta? Mikäli kyllä, miten ohjauksellinen puoli toimii puhevammaisten etätulkkauksissa?
14. Minkälaisissa tilanteissa olet ollut tulkkina puhevammaisten etätulkkauksessa?
- Työelämä
  - Opiskelu
  - Etäopiskelu
  - Webinaarit
  - Seminaarit
  - Etäpalaverit
  - Harrastukset
  - Kulttuuri
  - Terveystieteiden tutkimus

- Asiointi puhelimitse
- Asiointi paikan päällä (joku tulkkauksilanteen osapuolista), missä
- Muu, mikä?

15. Minkälaisiin tilanteisiin puhevammaisten etätulkkauks mielestäsi sopii?

- Työelämä
- Opiskelu
- Etäopiskelu
- Webinaarit
- Seminaarit
- Etäpalaverit
- Harrastukset
- Kulttuuri
- Terveysthuolto
- Asiointi puhelimitse
- Asiointi paikan päällä (joku tulkkauksilanteen osapuolista), missä
- Muu, mikä?

16. Valitse ne vaihtoehdot, joista sinulla on kokemusta puhevammaisten etätulkkauksilanteissa

- Asiakas ja tulkki samassa tilassa
- Asiakas ja tulkki eri tiloissa
- Kolmas osapuoli ja tulkki samassa tilassa
- Kolmas osapuoli ja tulkki eri tiloissa

- Asiakas ja kolmas osapuoli samassa tilassa
  - Asiakas ja kolmas osapuoli eri tiloissa
  - Kaikki osapuolet eri tiloissa
17. Arvioi, mitkä ovat edellisen kysymyksen vaihtoehdoista parhaiten toimivia ja vähiten toimivia tapoja toteuttaa puhevammaisten etätulkkausta. Perustele.
18. Miten puhevammaiset asiakkaat ovat suhtautuneet etätulkkaukseen kokemuksiesi mukaan? Voit halutessasi kertoa lisää.
- Hyvin
  - Neutraalisti
  - Negatiivisesti
  - Muutoin, miten
19. Miten itse suhtaudut puhevammaisten etätulkkaukseen? Voit halutessasi kertoa lisää.
- Hyvin
  - Neutraalisti
  - Negatiivisesti
  - Muutoin, miten
20. Kuka tulkkaustilanteen osapuolista on useimmissa tapauksissa aloitteellinen etätulkkauksen järjestämisessä?
- Tulkki
  - Asiakas

- Kolmas osapuoli
- Kaikki

21. Mitkä asiat olet kokenut haasteiksi puhevammaisten etätulkkauksessa?

22. Mitkä asiat olet kokenut toimiviksi puhevammaisten etätulkkauksessa?

Mikäli et ole toiminut tulkkina puhevammaisten etätulkkauksissa, vastaa vain osion 3 kysymyksiin.

### OSIO 3

23. Etätulkausta käytetään enemmän viittomakielen- ja puhuttujen kielten tulkkauksissa. Miten mielestäsi etätulkkauksen yleistymistä voitaisiin edistää myös puhevammaisten tulkkauksipalvelussa?

24. Mitä muuta haluat kertoa puhevammaisten etätulkkauksesta?

Kiitos vastaamisesta ja mukavaa kevättä!