

VIITTOMAKIELEN TULKKIEN VALMISTAUTUMINEN
TULKKAUSTILAUKSIIN

Kuinka valmistautuminen on muuttunut, kun huomisen työt
jaetaan tänään?

Maiju Lehtinen

Opinnäytetyö, kevät 2016

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Lehtinen, Maiju. Viittomakielen tulkkien valmistautuminen tulkkauksiin – Kuinka valmistautuminen on muuttunut, kun huomisen työt jaetaan tänään? Kevät 2016, 59 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka viittomakielen tulkit ovat kokeneet vuonna 2014 tapahtuneen tulkkauksilausten välitysvastuun siirtymisen vaikuttavan tulkkauksiin valmistautumiseen. Vuoden 2014 alussa kaikki Suomen tulkkauksilaukset siirrettiin yhden välityskeskukseen välitettäväksi aiempien alueellisten välityskeskusten sijaan. Välityskeskus on osa Turussa sijaitsevaa Kelan tulkkauksipalvelukeskusta.

Opinnäytetyö toteutettiin lähettämällä sähköinen kysely eri puolilla Suomea toimiville viittomakielen tulkkauksipalvelua tarjoaville yksityisille elinkeinonharjoittajille ja yrityksille. Yrityksiä pyydettiin välittämään kysely kaikille yrityksessä toimiville viittomakielen tulkeille. Kyselyyn vastasi yhteensä 63 viittomakielen tulkkiä.

Kyselyaineistosta selvisi, että tulkkauksiin valmistautumisen koetaan muuttuneen jonkin verran sen jälkeen, kun uusi välityskeskus aloitti toimintansa alkuvuodesta 2014. Merkittävimmän muutoksen nähdään tapahtuneen tulkkauksilausten välityksessä. Suuri osa tulkeista oli sitä mieltä, että tulkkauksilaukset välitetään nykyään nopeammalla aikavälillä kuin ennen vuotta 2014. Aineistosta selvisi myös, että tulkit kokevat saavansa vähemmän tulkkauksiin liittyviä tietoja ja etukäteismateriaalia kuin ennen ja omalla vapaa-ajalla tehtävä tulkkauksiin valmistautuminen on lisääntynyt. Tulkkauksia tehdään aiempaa useammin valmistautumatta, mikä saattaa vaikuttaa tulkkauksipalvelun laatuun.

Asiasanat: Viittomakielen tulkkaukset, valmistautuminen, tulkkauksilausten välitys, välityskeskus

ABSTRACT

Lehtinen, Maiju. Sign language interpreters' preparation for interpreting assignments – How has the preparation changed when tomorrow's work is coordinated today? Spring 2016, 59 p., 3 appendices. Diaconia University of Applied Sciences, Degree programme in sign language and interpreting, Degree: Interpreter.

The aim of this thesis was to examine the sign language interpreters' experiences of how the change in the coordination responsibility of the interpreting assignments that took place in 2014 affects their preparation for the interpreting assignments. In 2014, all interpreting assignments in Finland were moved under one coordination centre instead of regional coordination centres. The coordination centre is a part of the Centre for Interpreting Services for the Disabled run by the Social Insurance Institution of Finland (Kela). The centre is located in Turku.

The material for this thesis was gained by sending an electronic questionnaire to independent entrepreneurs and companies providing interpreting services for sign language across Finland. The companies were asked to forward the questionnaire to all of their employees working as sign language interpreters. A total of 63 sign language interpreters replied to the questionnaire.

Based on the results, it seems that the preparation for interpreting assignments has slightly changed since the new coordinating centre started its operations at the beginning of 2014. The most significant change is considered to be at the coordinating time of the interpreting assignments. The majority of the interpreters regarded that the interpreting assignments are coordinated in a shorter time period than before the year 2014. The results indicate also that the interpreters feel they are getting less information and pre-material for the interpreting assignment than before and preparing for the interpreting assignments in one's free time has increased. Interpreting without preparation is more common than it used to be, which may have an effect on the quality of the interpreting services.

Key words: Sign language interpreting, preparing, coordination of interpreting assignments, coordination centre

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TULKKAUSTILAUKSIIN VALMISTAUTUMINEN OSANA VIITTOMAKIELEN TULKIN TYÖTÄ	7
2.1 Valmistautuminen tulkkaustilauksiin.....	7
2.2 Suora ja valmisteltu tulkkaus sekä erilaisia valmistautumistapoja	9
3 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN JÄRJESTÄMINEN SUOMESSA.....	11
3.1 Tulkkauspalvelun ja -välityksen kehitys	11
3.2 Tulkkauspalvelun siirto Kelalle ja kilpailutus.....	12
3.3 Tulkkaustilausten välitys vuoden 2014 jälkeen	13
3.3.1 Vammaisten tulkkauspalvelukeskus	14
3.3.2 Tulkkaustilausten välitysjärjestelmä sekä välitysprosessi	15
3.4 Tulkkaustilausten välitysjärjestelmästä käyty keskustelu	17
4 KYSELYN TOTEUTUS	20
4.1 Kyselylomakkeen laatiminen	20
4.2 Kysymystyypit ja tutkimusmenetelmä.....	22
4.3 Tutkimusjoukon kuvaus	23
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
5.1 Vastaajien taustatiedot	26
5.2 Yleinen valmistautuminen tulkkaustilauksiin	28
5.3 Muutokset valmistautumisessa vuoden 2014 jälkeen	30
5.3.1 Tulkkaustilausten vastaanottoajassa tapahtuneet muutokset	32
5.3.2 Muutokset ennakkotietojen ja -materiaalien saannissa.....	32
5.3.3 Valmistautumatta tehtävät tulkkaustilaukset.....	33
5.3.4 Vapaa-ajalla tehtävä valmistautuminen	36
5.3.5 Peruuntuneet ja nopealla vastaanottoajalla tehtävät tulkkaustilaukset.....	37
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	39
LÄHTEET.....	42
LIITTEET	47
LIITE 1: Asioimistulkin eettiset ohjeet.....	47
LIITE 2: Kyselylomake.....	48
LIITE 3: Saatekirje.....	59

1 JOHDANTO

Viittomakielen tulkin työnkuvaan kuuluu työskennellä viittomakielisten ja suomenkielisten henkilöiden tulkkina tilanteissa, joissa kaikilla ei ole yhtä yhteistä kieltä. Jotta tulkkaus olisi mahdollisimman sujuvaa, tärkeä osa tulkkien työtä on valmistautua tulevaan tulkkaukseen. Mitä paremmin tulkki on valmistautunut, sitä paremmin tulkkaus todennäköisesti onnistuu. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a.)

Vuoden 2014 alussa kaikki Suomen kuulo-, puhe- ja kuulonäkövammaisten tulkkaustilaukset lukuun ottamatta kolmannen tahon tulkkaustilauksia siirrettiin yhden välityskeskukseen välitettäväksi aiempien alueellisten välityskeskusten sijaan. Välityskeskus on osa Kelan hallinnoimaa vammaisten tulkkauspalvelukeskusta (VATU-keskus). Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n 11.11.2014 järjestämässä paneelikeskustelussa nousi esille välityksen toimimattomuus; tulkkien näkökulmasta työt välitetään viime hetkellä (Lakner & Norppa 2014, 15).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten viittomakielen tulkit ovat kokeneet tulkkaustilausten välityksessä vuonna 2014 tapahtuneen muutoksen vaikuttavan tulkkaustilauksiin valmistautumiseen. Tavoitteena oli selvittää myös, millaisia eroja valmistautumisessa koetaan olevan, kun verrataan nykyhetkeä aikaan ennen vuotta 2014. Tavoitteena oli lisäksi saada ajantasaista tietoa tulkkien valmistautumisesta yleisellä tasolla. Opinnäytetyö toteutettiin lähettämällä sähköinen kysely viittomakielen tulkeille ympäri Suomen.

Opinnäytetyöni aiheen olen saanut viittomakielen tulkkauksen lehtori Ulla Niittyinperältä. Aihe kiinnostaa minua sen ajankohtaisuuden vuoksi. Työelämään siirtyessäni tulkkaustilauksiin valmistautuminen tulee olemaan olennainen osa työnkuvaani ja tästä syystä halusin tutkia aihetta lähemmin. Tulkkien valmistautumisesta tulkkaustilauksiin on tehty aiemmin muutamia tutkimuksia. Esimerkiksi Erika Pesola (2013) ja Elina Saunanoja (2013) ovat tehneet opinnäytetyöt, jotka liittyvät viittomakielen tulkkien valmistautumiseen. Yleisesti viittomakielen tulkkien valmistautumista tulkkaustilauksiin vuoden 2014 jälkeen tai sitä, onko vuonna 2014 toimintansa aloittanut välityskeskus vaikuttanut viittomakielen tulkkien valmistautumiseen jollakin tavalla, ei tietojeni mukaan ole selvitetty.

Kyselytulosten analysoinnissa käytän vertailupohjana Erika Pesolan opinnäytetyön tuloksia soveltuvien osien. Tähän olen saanut Pesolalta henkilökohtaisen luvan (henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2016). Opinnäytetyöni tuloksista voivat hyötyä kaikki viittomakielen tulkit, tulkkauksen opiskelijat, Kela sekä muut aiheesta kiinnostuneet tahot. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat: kuinka viittomakielen tulkit ovat kokeneet vuonna 2014 tapahtuneen tulkkaustilausten välitysvastuun siirtymisen vaikuttavan tulkkaustilauksiin valmistautumiseen sekä millaisia eroja valmistautumisessa on havaittavissa ennen ja jälkeen vuoden 2014?

2 TULKKAUSTILAUKSIIN VALMISTAUTUMINEN OSANA VIITTOMAKIELEN TULKIN TYÖTÄ

Tulkkaukseen valmistautuminen on tärkeä osa viittomakielen tulkin työnkuvaa. Valmistautuminen on osa tulkin asiantuntijuutta, johon kuuluu yhtenä osana tulkin vastuu työnsä laadusta. Valmistautuminen on myös osa tulkin ammattietiikkaa. (Ala-Antti 2003, 72.) Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n hyväksymän asioimistulkin ammattisäännösten eli eettisten ohjeiden (LIITE 1: Asioimistulkin eettiset ohjeet) viides kohta velvoittaa viittomakielen tulkkeja valmistautumaan annettuun tehtävään ajoissa ja huolellisesti. Asioimistulkin eettiset ohjeet sitovat kaikkia tulkkeja, jotka ovat Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäseniä. Poikkeuksena ovat yksittäistapaukset, joista säädetään erikseen laissa. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2014b.)

2.1 Valmistautuminen tulkkaukseen

Kun asiakas on tehnyt tulkkauksen, tulkki saa tietoonsa tulkkauksen ajan, paikan ja aiheen. Tämän jälkeen tulkki alkaa valmistautua tulkkaukseen. Useisiin tilaisuuksiin on saatavilla materiaalia, jota voi käyttää hyödyksi valmistautumisessa. Sopivia materiaaleja ovat esimerkiksi kokousten pöytäkirjat, luentojen ja esitysten rungot sekä kaikki muu kirjallinen materiaali, joka liittyy käsiteltävään aiheeseen. Jos materiaalia ei ole, tulkki voi hyötyä aiemmista kokemuksistaan samankaltaisissa tilanteissa. Lisäksi tulkki valmistautuu miettimällä aiheeseen liittyviä viittomia ja käsitteitä. Kaikista etukäteistiedoista on tulkin kannalta hyötyä, koska ne helpottavat tulkkina työskentelemistä ja tilaisuuden kulun ennustamista. Etukäteistiedot vaikuttavat myös siihen, millaisen kielen rekisterin tulkki valitsee. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 58.)

Janzen ja Korpiniski (2005, 177–178) toteavat, että vaikka tulkin on hyödyllistä tutustua ennakkomateriaaleihin, parasta mahdollista hyötyä ei välttämättä saa käymällä läpi suuria määriä materiaalia. Sen sijaan parasta mahdollista materiaalia voivat olla tulkkaukseen liittyvät taustatiedot. Jos tulkki on menossa esimerkiksi yritykseen tulkkamaan, tiedot siitä, mitä yritys tekee, millaisia tuotteita yritys valmistaa ja millaisia työtehtäviä työntekijöillä on, voivat olla hyödyllisiä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Demers (2005,

216) jakaa tulkin tarvitsemat etukäteistiedot kahteen kategoriaan: tiedolliseen ja kielelliseen. Tiedollisella etukäteistiedolla tarkoitetaan tulkkaustilauksen aihetta, kun taas kielellisellä etukäteistiedolla tarkoitetaan tapaa, jolla aiheesta keskustellaan. Etsiessään tiedollista etukäteistietoa tulkki etsii aiheeseen liittyviä käsitteitä ja termejä. Kielellisesti tulkki voi valmistautua miettimällä käsitteille ja termeille kohdekielisiä vastineita.

Ala-Antti (2003, 73) määrittelee valmistautumisen olevan muutakin kuin käsitteiden ja termien pohtimista ja vastineiden etsimistä. Tulkin täytyy ymmärtää, mitä puhuja tarkoittaa. Tämä ei tarkoita vain sanojen ymmärtämistä, vaan tulkin on löydettävä puhujan sanoman tarkoitus. Tässä etukäteistiedolla on erittäin suuri merkitys. Jos tulkki ei ymmärrä puhujan sanoman tarkoitusta, tulkkaaminen on käytännössä mahdotonta. Saresvuon ja Ojasen (1988, 78–80) mukaan toisin kuin esimerkiksi kääntäjä, tulkki ei voi alkaa etsiä tietoa kesken tulkkauksen. Siksi valmistautumisen ja tiedonhankinnan on tapahduttava ennen varsinaista tulkkausta. Valmistautumisessa tarvittavista tiedoista osa on tulkin muistissa, osa tulee toimeksiantajan antamasta materiaalista, osan tulkki selvittää itse ja itse tilanteessa jokainen puhejakso auttaa ymmärtämään seuraavaa. Tulkilta ei vaadita samanlaista tietopohjaa kuin puhujalta, mutta häneltä vaaditaan valmiutta analysoida ja jäsentää kuulemaansa niin, että sitä voidaan käyttää tulkkauksen pohjana.

Viittomakielen tulkeilla simultaani- eli samanaikaistulkkaus lisää haastetta verrattuna konsekutiivi- eli peräkkäistulkkaukseen. Suuri osa viittomakielelle tulkattavista tilaisuuksista tehdään simultaanitulkkauksena. Russellin (2005, 155–156) mukaan viittomakielen tulkit käyttävät kuitenkin enemmän konsekutiivitulkkausta kuin simultaanitulkkausta, mikäli tulkkaustilanne on esimerkiksi työhaastattelu, oikeuskäsittely tai muu viranomaiskuulustelu. Konsekutiivitulkkausta käytetään yleisesti enemmän myös, mikäli kyseessä on lapsi tai muuten kieltä epätavanomaisesti käyttävä henkilö. Kyseisissä tilanteissa asia tahdotaan ymmärtää kokonaisuutena ennen asian tulkkaamista. Konsekutiivitulkkauksen ajatellaan Russellin mukaan vähentävän virheiden määrää tilanteissa, joissa tulkkausvirheillä voisi olla vakavat seuraukset. Tällöin saattaa siis olla mahdollista, että tällaisiin konsekutiivitulkkauksina tehtäviin tulkkaustilauksiin valmistaudutaan paremmin kuin simultaanitulkkauksena tehtäviin tulkkaustilauksiin.

Hynysen ym. (2010, 59, 66) mukaan yksi osa tulkin valmistautumisesta on työpäivän suunnittelu. Valmistautumiseen kuuluu, että tulkki ottaa selvää matka-ajoista ja reiteistä tulkkauspaikalle ja varaa tähän riittävästi aikaa. Myös lepoaikojen suunnittelu kuuluu valmistautumiseen. Muita huomioitavia asioita ovat esimerkiksi ruokailumahdollisuudet ja tarvittava vaatetus. Vaatetustaan tulkki voi joutua miettimään tarkkaan, sillä tulkkaustilan- teet voivat yhden työpäivän aikana vaihdella suuresti. Valmistautuminen tulkkaukseen saattaa usein viedä enemmän aikaa kuin itse tulkkaus. Esimerkiksi useissa valmistelluissa tulkkausissa, kuten teatteritulkkausissa, valmistautuminen on tärkeää tulkkauksen onnistumisen kannalta, ja siihen saattaa kulua paljon aikaa. Koska valmistautuminen on osa tulkin työaikaa, siitä kuuluisi saada korvaus. Joissain tulkkausissa, kuten opiskelutulkkausissa, valmistautumisaikaa voi olla sisällytetty tulkin työaikaan.

2.2 Suora ja valmisteltu tulkkaus sekä erilaisia valmistautumistapoja

Roslöfin ja Veitosen (2006, 165) mukaan simultaanitulkkausta eli samanaikaistulkkausta voidaan toteuttaa kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on suora tulkkaus, jolloin tulkkaustilauksesta tiedetään vain aihe. Suora tulkkaus ei tarkoita, ettei tulkki olisi valmistautunut tulkkaukseen vaan tulkki on voinut esimerkiksi etsiä tietoa aiheesta. Hänellä ei kuitenkaan ole ollut käytettävänä valmiita materiaaleja, joihin tulkkaus perustuu. Toisessa tavassa eli valmistellussa tulkkausissa sen sijaan materiaalia on ollut saatavilla ja tulkki on voinut perehtyä niihin perusteellisesti. Tyypillisiä valmisteltuja tulkkausia ovat esimerkiksi teatteritulkkaukset. Janzen ja Korpiniski (2005, 178–179) toteavat, että käytetty ennakkomateriaali on paras palauttaa tulkkaustilaisuuden jälkeen materiaalien antajalle. Tärkeintä on kohdella saamiaan materiaaleja kunnioittavasti ja suojellen asiakkaiden tietoturvaa.

Erika Pesola on tutkinut viittomakielen tulkkien valmistautumistapoja opinnäytetyössään *Erilaiset tavat valmistautua – Viittomakielen tulkkien ajatuksia tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumisesta* (2013). Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselyn vastauksissa tulkit listaavat monia eri valmistautumiskeinoja. Yleisin valmistautumistapa oli tiedon etsiminen internetistä. Seuraavaksi yleisin valmistautumistapa oli yhteyden ottaminen tulkkipariin tai kolleegaan. Muita valmistautumistapoja olivat esimerkiksi kuvama-

teriaalin tai yhteystietojen etsiminen, joista voisi saada lisätietoja, soitto välityskeskukseen sekä tehtävien jako parin kanssa. Yleisiä tiedollisia valmistautumiskeinoja olivat kyselytulosten perusteella tulkkauksilauksen aiheen selvittäminen ja aiheeseen perehtyminen, tulkkauksipaikan ja reitin selvittäminen, aiemman tiedon hyödyntäminen sekä kokonaisuuksien ja asioiden välisten suhteiden miettiminen. Yleisiä kielellisiä valmistautumismenetelmiä mainittiin olevan sanaston miettiminen ja viittomien kertaus sekä asiakkaan kommunikointitavan ja muiden asiakkaaseen liittyvien oleellisten tietojen selvittäminen. Lisäksi valmistautumiskeinoina mainittiin henkinen valmistautuminen tulkkauksilauksiin ja tilanteen kulun läpikäynti mielessä ennen tulkkauksia. Vastaukset olivat melko samoja riippumatta siitä, oliko tulkin käytettävissä oleva valmistautumisaika lyhyt (alle kaksi tuntia) vai pitkä (yli kaksi päivää). Erona oli, että jos valmistautumisaikaa on enemmän, etukäteismateriaaleihin tutustuttiin todennäköisesti paremmin. Lisäksi mitä enemmän valmistautumisaikaa oli käytettävänä, sitä tarkemmin tulkit miettivät erilaisia tulkkauksratkaisuja.

3 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN JÄRJESTÄMINEN SUOMESSA

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (2010) velvoittaa Suomen valtiota järjestämään vammaisille henkilöille tulkkauspalvelua. Lain on tarkoitus edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia osallistua ja toimia tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tulkkauspalveluun ovat oikeutettuja kuulovammaiset, kuulonäkövammaiset ja puhevammaiset henkilöt. Tulkkausta myönnetään muun muassa työssäkäyntiin, opiskeluun sekä harrastuksiin ja muuhun yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Lain vaatimuksena on, että henkilöllä on käytössään toimiva kommunikaatiomenetelmä ja hän pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla. Kommunikaatiomenetelmiä ovat esimerkiksi suomalainen viittomakieli, viitottu puhe, puhetulkkaus ja kirjoitustulkkaus (Kela 2015a).

3.1 Tulkkauspalvelun ja -välityksen kehitys

Ennen vuotta 1979, kun virallista tulkkauspalvelua ei vielä ollut, tulkkeina toimivat lähinnä kuuron henkilön viittomakieltä osaavat omaiset ja muut läheiset henkilöt sekä kirkon palveluksessa olleet kuurojen erityistyöntekijät omaan työhönsä liittyen. Tämä muuttui vuonna 1979, kun vaikeasti kuulovammaisten tulkkauspalvelut lisättiin osaksi invalidihuoltolain lääkintähuoltoa. Vuoden 1988 alussa tuli voimaan vammaispalvelulaki eli laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Laki antoi tulkkauspalvelulle vahvan perustan. Vuonna 1989 julkaistussa oppaassa ”Vammaispalvelua kuntalaiselle” todettiin, että tulkit toimivat usein sivutoimisina freelance-tulkkeina ja tulkkipalvelujen saatavuus oli mahdollista turvata perustamalla tulkin virkoja tiheästi asuttuihin kuntiin sekä kuntien yhteistoimintana. Virkoja tarvittiin tuolloin arviolta parisataa. (Heiskanen 2000a, 31–33.)

Vuoden 2000 alussa Suomessa oli 23 tulkkikeskusta, joista neljä oli perustettu 1980-luvulla. Vuoden 1994 alussa tuli voimaan kunnan erityinen järjestämisvelvollisuus tulkkipalvelussa. Vuosi oli tulkkikeskusten perustamisen huippuvuosi; tuolloin toimintansa aloitti kuusi uutta keskusta. Tulkkikeskukset voitiin jaotella kolmeen ryhmään: freelance-tulkkien palveluja välittävät, sekä freelance-tulkkien palveluja välittävät että tulkkauspalvelua tarjoavat ja tulkkaus- ja opetuspalveluja tarjoavat ja/tai välittävät tulkkikeskukset. Tulkkikeskuksista 18 oli kunnallisia. Ennen tulkkikeskusten perustamista ja vielä niiden

toiminnan aikana asiakkaat saattoivat ottaa yhteyttä suoraan tulkkiin. Tästä saattoi kuitenkin seurata, että asiakas otti yhteyttä lukuisiin tulkkkeihin tulkkia kuitenkaan saamatta. Tulkkikeskusten keskitetyllä toiminnalla pyrittiin vähentämään edellä mainitun kaltaisia ongelmia. (Heiskanen 2000b, 155–158.)

3.2 Tulkkauspalvelun siirto Kelalle ja kilpailutus

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta tuli voimaan 1.9.2010. Samalla vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta valtiolle. Päätöstä tehtäessä Kelalla katsottiin olevan parhaimmat valmiudet tehtävän hoitamiseen. Lain tavoitteena on edistää tulkkauspalvelua tarvitsevien henkilöiden tasavertaisuutta suhteessa vammattomiin henkilöihin, yhteiskunnallista osallistumista, tiedonsaantia sekä vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. Lisäksi lain tarkoitus on lisätä tulkkauspalvelua tarvitsevien henkilöiden keskinäistä yhdenvertaisuutta asuinpaikasta riippumatta, kun kuntien vaihtelevista käytännöistä siirryttiin Kelan koko maan kattaviin yhtenäisiin käytäntöihin. Muutos lisäsi tulkkauspalvelun asiakkaiden lisäksi tulkkien keskinäistä yhdenvertaisuutta. Laki korostaa tulkkauspalvelun merkitystä muista vammaispalveluista erillisenä osana ja tulkkauspalvelun asemaa kielellisenä oikeutena tahdotaan lain avulla vahvistaa. (HE 220/2009.)

Lain mukaan Kela voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla sen itse tai ostamalla palvelun palveluntuottajilta (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010). Palvelu tulee järjestää kokonaistaloudellisesti edullisimmin. Tulkkauspalveluun liittyvät hankinnat kilpailutetaan siten kuin laissa julkisista hankinnoista (348/2007) on säädetty (HE 220/2009). Yleisesti kilpailutuksen tarkoituksena on uusien tuottajien markkinoille tulemisen mahdollistaminen, palveluiden järjeistäminen ja hintojen pitäminen kohtuullisina. Kilpailutus luo myös kehitystä. (Halkosaari 2014, 16.)

Lain vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta astuessa voimaan vuonna 2010 Kela järjesti kilpailutuksen, jossa kilpailutettiin erikseen tulkkauksilausten välitys, tulkkauspalvelu sekä välitysjärjestelmä. Kilpailutuksen myötä tulkkauksilausten välityksiä alkoi hoitaa viisi välityskeskusta, jotka sijaitsivat eri puolilla Suomea. Tulkkauspalvelun asiakkaat

tilasivat tulkin välityskeskuksesta, joka määräytyi asiakkaan kotikunnan perusteella. Varsinaisten välityskeskusten lisäksi tulkin saattoi tilata keskusten sivutoimipisteestä. (Papunet i.a.) Tulkkaustilausten välityksestä vastasi kolmen yrityksen ryhmittymä (Kela 2013a). Ennen lain voimaantuloa asiakkailta oli oikeus valita itse tulkkinsa, mutta tämä vaati asiakkailta ylimääräistä työtä (HE 220/2009). Välityskeskusten aloitettua toimintansa tulkkia ei enää saanut valita itse, mutta toiveita tulkista sai edelleen esittää.

Tulkkauspalvelun kilpailutuksessa tulkkauspalvelu päätettiin ostaa palveluntuottajilta. Palveluntuottajalla tarkoitetaan tulkkauspalvelua tuottavaa yritystä, joka tekee Kelan kanssa sopimuksen tulkkauspalvelun tuottamisesta. Yritys voi olla joko yksityinen elinkeinonharjoittaja tai useamman henkilön muodostama yritys. (Kela 2015c.) Tulkkauspalvelun kilpailutuksessa menestyneet palveluntuottajat asetetaan etusijalle, eli tulkkaustilaukset välitetään palveluntuottajille kilpailutusjärjestyksen mukaisesti. Kilpailutuksien myötä palvelun tuottamisesta tulee ammattimaisempaa. Kilpailutuksella tavoitellaan palvelun tason paranemista sekä palvelun laadun tasapuolistamista. (HE 220/2009.) Ennen tulkkauspalvelun kilpailutusta ja valtion vastuulle siirtymistä suurin osa tulkeista työskenteli freelancereina. Kilpailutuksen myötä freelancerina toimiminen ei enää ole ollut mahdollista, vaan tulkkien täytyi työskennellä joko yrityksen työntekijöinä tai yrittäjinä (Nikoskinen 2010, 21). Tulkkauspalvelun ensimmäinen kilpailutuskausi kesti vuodesta 2010 vuoteen 2014.

Kilpailutuksen pohjalta Kela hankki uuden tietojärjestelmän, jota voidaan käyttää tulkkaustilausten välityksessä (HE 220/2009). Tämä vammaisten tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä (VATU-järjestelmä) pohjautuu Innofactor Prime-toiminnanohjausjärjestelmään ja sen tekninen toimittaja on Innofactor (Innofactor i.a.). Prime-järjestelmästä kerroon lisää luvussa 3.3.2.

3.3 Tulkkaustilausten välitys vuoden 2014 jälkeen

Keväällä 2013 Kela antoi ilmoituksen, jonka mukaan se alkaa uuden kilpailutuskauden myötä järjestää tulkkaustilausten välityksen itse. Tulkkaustilausten välitys keskitettiin Turkuun, ja tammikuussa 2014 uusi välityskeskus aloitti toimintansa Turun Peltolan toi-

mipisteessä. (Uttula 2014, 18.) Turun välityskeskuksesta välitetään koko Suomen tulkkaus-tilaukset. Välityskeskus muodostaa yhdessä vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen (VATU-keskus) kanssa yhden hallinnollisen yksikön (Kela 2013b). Tulkkausvälityksen keskittämisen tavoitteena on taata tasa-arvoinen palvelu kaikille. Yhdessä toimipisteessä toimivaa välitystä on helpompi tarkkailla ja kehittää. Tämän lisäksi keskittämisen taustalla ovat säästötavoitteet. (Uttula 2014, 18–19.)

Uusi kilpailutuskausi alkoi 1.1.2014 (Silberstein 2013, 15). Ennen kauden alkua järjestettiin kilpailutus, jossa palveluntuottajat sijoitettiin kokonaisedullisuuden mukaan etusijajärjestykseen. Tulkkaus-tilaukset välitetään palveluntuottajille edelleen etusijajärjestyksen mukaisesti. Etusijajärjestyksestä voidaan poiketa esimerkiksi silloin, kun asiakkaalla on tulkkirinki, tulkkaus-tilanteessa tulkilta vaaditaan erityistä ammattitaitoa, tilaisuus edellyttää mies- tai naistulkkia tai kyseessä on synnytys. Kelalla on käytössään kaksi kilpailutus-alueita, jotka ovat Etelä- ja Itä-Suomi sekä Pohjois- ja Länsi-Suomi. (Kela 2013b.) Varsinainen kilpailutuskausi kesti vuodet 2014–2015. Varsinaisen kilpailutus-kauden lisäksi Kela on varannut itselleen oikeuden kahteen optiovuoteen (vuodet 2016–2017), jotka molemmat on otettu käyttöön. Optiovuosilla jatkettu kilpailutuskausi kestää 31.12.2017 saakka, jonka jälkeen se päättyy ilman irtisanomista. (Ulla Niittyinperä, henkilökohtainen tiedonanto 7.4.2016.)

3.3.1 Vammaisten tulkkauspalvelukeskus

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (VATU-keskus) on Turussa sijaitseva Kelan erityis-yksikkö, joka aloitti toimintansa syksyllä 2010. VATU-keskus laajeni 1.1.2014, kun se otti hoitaakseen tulkkaus-tilausten välityksen sekä etätulkkauksen. VATU-keskus työllistää noin 40 henkilöä, ja se muodostuu kolmesta tiimistä: palvelutiimistä ja kahdesta välitystiimistä. Palvelutiimin työtehtäviin kuuluvat muun muassa asiakaspalvelu, tulkkaus-palveluhakemusten ratkaiseminen sekä palveluntuottajien ja muiden Kelan toimistojen neuvonta ja ohjaus. Välitystiimien tehtäviä ovat tulkkaus-tilausten välittäminen ja etätulkkauksen järjestäminen. Jokaisella tiimillä on oma vastuualue, kuten opiskelutulkkaus, viittomakielen tulkkaus tai puhevammaisten tulkkaus. Noin puolella välittäjistä on viitto-

makielen tulkin koulutus. (Kela 2015b.) Välityskeskuksesta puhuttaessa tarkoitetaan organisaatiota, jossa välittäjä toimii ja jossa tulkkauksilaukset kirjataan ja välitetään. (Kela 2015c.)

Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus järjestää ainoana Suomessa suomalaisen viittomakielen etätulkkauksen. Etätulkkaus on tulkkausta, jossa yksi tai useampi tulkkaustapahtuman osapuoli on eri paikassa kuin muut. Etätulkkaus tapahtuu tietokoneen avulla. (Kela 2015c.) Kela hankkii etätulkkaukseen oikeutetuille asiakkaille tarvittavat välineet ja etäyhteyden sekä vastaa näistä aiheutuvista kustannuksista (Kela 2015d). Etätulkkauspalveluista puhevammaisten ja ruotsinkielisten palvelut ovat edelleen ulkoistettuja (Halkosaari 2015, 16).

3.3.2 Tulkkauksilauksen välitysjärjestelmä sekä välitysprosessi

Tulkkauksilauksen välitysprosessi käynnistyy, kun asiakas tekee tilauksen välityskeskukseen. Asiakkaalle lähetetään vahvistusviesti, kun tilaus on vastaanotettu. Välityskeskus pyrkii ilmoittamaan tulkin löytymisestä viisi päivää tilauksen vastaanottamisen jälkeen tai viimeistään kolme päivää ennen tulkkauksajankohtaa. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2014c.) Asiakas saa tiedon myös, mikäli sopivaa tulkkia ei löydy. Kuviossa 1 on esitelty tulkkauksilauksen välitysprosessia tulkin näkökulmasta.



KUVIO 1. Tulkkauksilauksen välitysprosessi

Tulkkaustilauksen välitysjärjestelmää kutsutaan Primeksi. Jokaisella tulkilla on Primessä oma tilauskalenteri. Tilauskalenterista tulkilla on mahdollisuus muun muassa avata varattavissa olevaa tulkkiaikaa ja nähdä tulevat tulkkaustilauksensa, tulkkaustilauksiin liittyviä tietoja sekä asiakkaan tulkkausprofiili. Tulkkaustilauksen jälkeen tulkki raportoi sen tilauskalenteriin. (Kela 2010.) Tilauskalenterin käyttö vaatii henkilökohtaiset kirjautumistunnukset (Kela 2015e). Asiakkaan tulkkausprofiililla tai asiakasprofiililla tarkoitetaan kuvausta asiakkaan vammasta (kuulo-, puhe- tai kuulonäkövamma), asiakkaan tarvitsemista tulkkauspalveluista, kommunikointimenetelmistä ja -välineistä sekä yhteydenottomuodoista. Jokaisella tulkilla on kalenterissa vastaavasti oma tulkkiprofiili, josta selviää esimerkiksi tulkin hallitsemat tulkkausmenetelmät. Tulkkiprofiilin avulla välittäjän on mahdollista löytää jokaiseen tulkkaustilaukseen sopiva tulkki. (Kela 2015c.)

Tulkkaustilaukset välitetään tulkkien tilauskalentereihin neljän viikon välitysjaksoissa. Mikäli kyseessä on säännöllisesti toistuva tulkkaustilaus, kuten jokaviikkoinen harrastus, tai ulkomaanmatka, tulkkaustilauksia voidaan välittää neljän viikon välitysjaksoa pidemmälle ajalle. Välitysjakson aikana tulkkaustilauksia välitetään tulkkien tilauskalentereihin, mikäli heillä on tulkkiaikaa vapaana. Tulkkaustilauksiin voi tulla muutoksia esimerkiksi optimoinnin takia. Optimoinnilla tarkoitetaan tulkkaustilauksen siirtämistä tulkilta tai palveluntuottajalta toiselle, jotta tulkkausresurssit saadaan mahdollisimman tehokkaasti käyttöön. Tulkkaustilauksia voidaan välittää tulkkien tilauskalentereihin myös nopealla aikavälillä, jolloin puhutaan nopealla vastaanottoajalla tehtävistä tulkkaustilauksista. Mikäli tulkilla on tilauskalenterissa tulkkiaika auki, hänelle voidaan välittää tulkkaustilauksia milloin vain. Tulkkauspäivää edeltävän päivän kello 12 jälkeen välityskeskus ottaa yhteyttä suoraan tulkkiin, mikäli hänelle välitetään tulkkaustilaus kyseiselle päivälle. Jos tulkilla on tilauskalenterissa tulkkiaika auki, hän voi kieltäytyä ottamasta tulkkaustilauksen vastaan vain perustelluin syin. (Kela 2013b.)

Suurin osa tulkkaustilauksista välittyy Kelan välityskeskuksen kautta, mutta osa tilauksista voi tulla suoraan tulkkauspalvelua tarjoavaan yritykseen ja välittyä tätä kautta tulkille. Tällaisia tilauksia ovat niin sanotut kolmannen tahon tilaukset eli esimerkiksi viranomaisten, sairaaloiden tai yksityisen tahon kuten yhdistysten tai yritysten tekemät tilaukset. Mikäli tulkkauspalvelun tilaajana toimii jokin edellä mainituista tahoista, tulkkauspalvelu on valittavissa vapaasti omien mieltymysten mukaan. Tällöin tulkkauspalvelun maksaa sen tilaaja. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.) Kolmannen tahon kautta

tulkeille välitettyihin tulkkaustilauksiin valmistautuminen on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Kolmannen tahon tulkkaustilauksiin valmistautuminen ei kuitenkaan uskokseni eroa sanottavasti Kelan välittämiin tulkkaustilauksiin valmistautumisesta.

Valtaosa tulkkaustilauksista tehdään joko sähköpostilla tai tekstiviestillä. Vuosittain tulkkaustilauksia tehdään yhteensä noin 100 000. Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen johtaja Sari Paloposken mukaan vuonna 2014 tehdyistä tulkkaustilauksista toteutui noin 95 %. Tulkkaustilausten toteutumisessa on hienoinen alueellinen ero; Etelä-Suomessa ne toteutuvat hieman Pohjois-Suomea paremmin. Tulkkaustilausten määrä on ollut lievässä kasvussa, vaikka kuulovammaisten käyttämät tulkkaustunnit ovat päinvastoin olleet laskemaan päin. (Halkosaari 2015, 17–18.) Yle Uutisten (2014) mukaan vuonna 2014 tammi-maaliskuussa välityskeskus välitti yleistulkkaustilauksia 24 720 kappaletta. Vastaavana aikana vuotta aiemmin yleistulkkaustilauksia välitettiin noin 1700 kappaletta enemmän, yhteensä 26 395 kappaletta.

3.4 Tulkkaustilausten välitysjärjestelmästä käyty keskustelu

Anna Uttulan (2014, 18) Kielisilta-lehteen kirjoittaman artikkelin mukaan välityskeskusten alkuaikoina järjestelmän toimivuus herätti ajatuksia sekä tulkeissa että asiakkaisissa. Keskustelua herätti esimerkiksi se, kuinka tulkkaustilausten välitys voisi toimia vain yhdessä toimipaikassa alueellisten välityskeskusten sijaan. Artikkelin mukaan välityskeskusten tilat päädyttiin sijoittamaan Turkuun hyvien toimitilojen vuoksi sekä siksi, että vammaisten tulkkauspalvelukeskus sijaitsi valmiiksi siellä. Lisäksi Kelan etuuspäällikkö Jari Salomaan (2013) mukaan välityskeskusten sijainnilla Turussa on se hyvä puoli, että Turussa on tarjolla tulkkiopetus, josta on mahdollista palkata asiantuntevia henkilöitä välityskeskusten työntekijöiksi.

Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n 11.11.2014 järjestämässä paneelikeskustelussa kokoontui tulkkauspalvelun asiakkaita, tulkkeja sekä tulkkausalan yrityksiä keskustelemaan välitysjärjestelmän toimivuudesta. Laknerin ja Norpan (2014, 15) mukaan esiin nousi muun muassa, ettei välityksen siirtymisellä tavoiteltu tasa-arvoinen palvelu ole toteutunut tavoitellusti; esimerkiksi vanhusten ja ruotsinkielisten palvelussa olisi vielä parannettavaa. Välityksen keskittäminen on asiakkaiden näkökulmasta heikentänyt

tulkkauksen laatua. Yritysten kannalta laatua on vaikea tarjota, koska yritykset eivät saa tehdä sisäistä optimointia eli siirtää tilauksia tulkilta toiselle, tilaukseen sopivammalle tulkille. Tämä vaikuttaa myös siihen, etteivät yritykset voi tasata tulkkien työmääriä. Kokonaisuudessaan tulkkien työhön kuluva aika on kasvanut mutta tämä ei näy heidän palkassaan. Mikäli yritysten sisäinen optimointi sallittaisiin, sillä voisi olla palvelun kokonaiskustannuksia laskeva vaikutus. (Lakner & Norppa 2014, 15). Sisäisen optimoinnin kautta esimerkiksi toistuviin tilauksiin saataisiin välitettyä aina sama tulkki. Mikäli toistuvaan tilaukseen menee aina uusi tulkki, valmistautumiseen kuluu enemmän aikaa. Lisäksi saman tulkin välittäminen toistuvaan tilaukseen näkyisi todennäköisesti asiakkaalle parempana laatuna, kun tulkki tietäisi tilanteessa vallitsevat käytännöt.

Vuoden 2014 helmikuussa Kelan tulkkauspalvelun tuottajille maksamien korvausten määrä oli lähes 840 000 euroa vähemmän kuin vuoden 2013 helmikuussa. Kelan etuspäällikkö Mikko Toivasen mukaan ero maksetuissa korvauksissa johtuu siitä, että tulkkaustilaukset on välitetty etusijajärjestyksen mukaan edullisimmille palveluntarjoajille. Myös matkakustannuksia on pyritty optimoimaan, jotta kulut olisivat mahdollisimman pienet. (Yle Uutiset 2014.) Tämä tarkoittaa, että yritysten liikevaihto pienenee ja tätä kautta yritysten mahdollisuus esimerkiksi uusien työntekijöiden rekrytointiin vaikeutuu. Yrityksille maksettujen korvausten pienentymisellä on siis vaikutusta viittomakielen tulkkien työllisyyteen ja alanvaihtosuunnitelmiin. Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n puheenjohtajan Emilia Norpan (2015, 4) mukaan tulkkaustilausten välityksen siirtyminen Kelan hallintaan ja tästä aiheutuneet muutokset viittomakielen tulkkausalalla ovat aiheuttaneet sen, että moni viittomakielen tulkki harkitsee alanvaihtoa ja loput alalle jäävät ovat huolissaan työuransa tulevaisuudesta. Suurin alanvaihtoa suunnitteleva ryhmä ovat vuosina 2006–2014 valmistuneet tulkit. Huoli alan tilanteesta on edennyt eduskuntatasolle asti. Kansanedustaja Hanna Sarkkinen on jättänyt 9.3.2016 hallitukselle kirjallisen kysymyksen. Kysymyksessä esitetään muun muassa, miten välityskeskusten toiminnan onnistumista arvioidaan ja miten alan työehdoista ja työntekijöiden jaksamisesta aiotaan huolehtia. (Vasemmisto 2016.)

Tulkkaustilausten välityksessä tapahtuneella muutoksella arvioidaan olevan vaikutuksia myös tulkkien eettisten sääntöjen eli ammattisäännösten noudattamiseen. Kielisilta-lehdessä Hallitus 2015-nimellä (2015, 7) julkaistun artikkelin mukaan Kela vaikeuttaa viittomakielen tulkkien ammattisäännösten noudattamista esimerkiksi siten, ettei se myönnä

tulkkiparia sellaisiin tulkkauksiin, joihin tulkkien mielestä sellainen kuuluisi saada. Kirjoituksen mukaan Kela on sitoutunut noudattamaan tulkkien ammattisäännöstöä. Ammattisäännösten noudattamisen kannalta epäselvää on myös se, riittääkö annettu aika tulkkauksiin valmistautumiseen. Jenni Mikkola (2014, 20) toteaa tekemänsä tutkielman pohjalta, että nykyinen tulkkauksien välitysrytmi vaikeuttaa ammattisäännösten noudattamista valmistautumisen osalta. Eräs hänen haastattelemansa tulkki toteaa seuraavasti:

Etenkin nyt Kelan aikana tänään jaetaan huomisen työt. Menet illalla kotiin ja katsot, että jaa, täällä on tämmöinen. Siinähan rupeat soittelemaan, että mä tarvitsisin materiaaleja!

Muutokset tulkkauksien välitysjärjestelmässä sekä tulkkauksipalvelussa ovat tuoneet mukanaan positiivisiakin asioita. Laknerin ja Norpan (2014, 15) mukaan kilpailutuksen myötä yritysten määrä on kasvanut, mikä pakottaa yritykset miettimään palvelunsa laatua. Tulkkauksipalvelun siirtyminen kunnilta Kelalle on lisännyt alueellista yhdenmukaisuutta, palvelun kattavuutta Suomessa ja ulkomailla sekä järjestelmän yhteneväisyyttä. Lisäksi keskittämisen avulla palvelun tuottamiselle ja tulkkien koulutusvaatimuksille on saatu selkeämmät kriteerit. Pitkällä aikavälillä tulkkauksien välityksen keskittämällä saatavien säästöjen arvellaan olevan noin miljoona euroa (Uttula 2014, 19).

4 KYSELYN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä aineistoa siitä, kuinka tulkit ovat kokeneet vuonna 2014 tulkkauksensa välityksessä tapahtuneiden muutosten vaikuttavan tulkkauksensa valmistautumiseen. Aineiston keräämiseen käytettiin sähköistä kyselylomaketta, joka lähetettiin kysely- ja raportointityökalu Webropolilla. Sähköisesti internetissä täytetyissä kyselyissä vastaukset tallentuvat tietokantaan, jolloin aineistoa on mahdollista käsitellä tilasto-ohjelmistolla heti kyselyn sulkeuduttua (Heikkilä 2010, 69–70). Webropolin avulla oli mahdollista saada suoraan valmiita tuloksia tilastomuodossa.

Kysely on yksi perinteisimmistä tavoista kerätä aineistoa tutkimukseen. Yleisin tapa kyselyn toteuttamisessa on ollut paperinen lomake, mutta nykyään kyselyt toteutetaan yhä useammin sähköisesti esimerkiksi sähköpostin välityksellä. (Valli 2015, 84.) Valli ja Perkkilä (2015, 109) listaavat sähköisen kyselyn eduksi visuaalisuuden, nopeuden ja taloudellisuuden. Nopeudessa sähköinen kysely voittaa paperisen version niin kyselyn toimituksessa kuin vastaamisessakin. Sähköinen kysely on taloudellinen, koska sen toteuttamisesta ei juuri aiheudu kustannuksia. Näin oli laatimani kyselyni (LIITE 2: Kyselylomake) kohdalla. Kysely saavutti nopeasti vastaajajoukon. Eniten vastauksia tuli ensimmäisen päivän aikana kyselyn lähettämisen jälkeen. Kerääntyvien vastausten seuraaminen reaaliajassa oli mahdollista Webropol-ohjelman avulla. Kyselyn lähettamisestä tai vastausten keruusta ei koitunut lainkaan kustannuksia.

4.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomaketta lähdetään laatimaan usein niin sanotuista taustakysymyksistä, jotka tulevat kyselyn alkuun. Taustakysymyksillä kartoitetaan vastaajia määrittäviä asioita. (Valli 2015, 86–87.) Kyselyssäni pyysin vastaajia aluksi vastaamaan erilaisiin taustakysymyksiin. Pyysin vastaajia ilmoittamaan esimerkiksi ikänsä, työkokemuksensa sekä sen, millainen on heidän työmuotonsa eli ovatko he yrittäjiä vai yrityksen työntekijöitä. Taustakysymysten avulla tuloksia on mahdollista vertailla keskenään. Vallin (2015 86–87) mukaan taustakysymysten jälkeinen järjestys on seuraava: alkuun helppoja kysymyksiä, jotka johdattelevat aiheeseen, keskivaiheille kysymykset, joissa käsitellään mahdollisesti

arkoja aiheita, ja loppuun muutama helppo kysymys. Näin pyritään ylläpitämään vastaajien motivaatiota. Lomakkeen pituuteen tulee kiinnittää huomiota. Lomake ei saa olla liian pitkä, koska se saattaa saada vastaajan luopumaan vastaamisesta. Aikuisille suunnatun lomakkeen maksimipituus on noin viisi sivua. Tavoitteeni oli mukailla edellä mainittua kysymysten järjestystä; tulkkaustilauksiin valmistautumista koskevat kysymykset on sijoitettu kyselylomakkeen keskelle. Kyselylomakkeeni oli melko laaja, neljä sivua, mutta täytti Vallin asettamat kriteerit lomakkeen pituudesta.

Ennen kyselyn lähettämistä varsinaiselle kohderyhmälle testasin sitä luokkatovereillani, jotka ovat tulevia viittomakielen tulkkeja ja näin hyvin lähellä varsinaista kohderyhmää. Lisäksi testasin kyselyä molemmilla opinnäytetyön ohjaajillani sekä yhdellä kohderyhmän ulkopuolisella henkilöllä. Vehkalahden (2014, 48) mukaan hyviä koevastaajia ovat tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat, joilla on valmiudet huomata esimerkiksi turhat kysymykset tai olennaisten kysymysten puuttuminen. Heikkilän (2010, 61) mukaan koevastaajia on hyvä pyytää testaamaan kysymysten ja ohjeiden selkeys, vastausvaihtoehtojen toimivuus, lomakkeen vastaamisen raskaus sekä vastaamiseen kuluva aika. Kyselyä laatiessa ei aina huomaa omia virheitään tai tule ottaneeksi kaikkia näkökulmia huomioon. Kyselyssä vaarana on myös väärinymmärrys; mikäli vastaaja ymmärtää kysymyksen väärin, vastaustulos vääristyy. Siksi on hyvä antaa muiden lukea ja testata kyselyä. Sain koevastaajilta tärkeää palautetta muun muassa edellä luetelluista seikoista. Palautteen avulla kyselyä oli mahdollista muokata toimivammaksi ennen lähettämistä varsinaiselle kohderyhmälle.

Kyselylomakkeeseen liittyy aina saatekirje, joka kertoo vastaajalle mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka tutkimusta tekee, mihin valmista tutkimusta ja sen tuloksia tullaan käyttämään sekä millä perusteilla vastaajat on valittu. Saatekirjeen tulee olla muodoltaan kohtelias ja se saa olla korkeintaan yhden sivun mittainen. (Heikkilä 2010, 61–62; Vehkalahti 2014, 47–48.) Kirjoitin saatekirjeen (LIITE 3: Saatekirje) näitä ohjeita noudattaen. Lähetin kaikille kyselyn vastaajille saatekirjeen, jossa kerrotaan edellä mainittujen asioiden lisäksi vastaamiseen kuluva aika, viimeinen vastauspäivämäärä sekä ilmoitus vastausten pysymisestä anonyyminä. Lisäksi määrittelin saatekirjeessä, mitä valmistautumisella tässä yhteydessä tarkoitetaan. Määrittelin valmistautumisen tarkoittavan sitä, kuinka

tulkki tulkkaustilauksen saatuaan etsii tietoa tilaukseen liittyen, esimerkiksi kertaa käsitteitä ja viittomia. Lisäksi määrittelin valmistautumiseen kuuluvan työpäivän suunnittelun, eli esimerkiksi reitin valinnan tulkkauspaikalle, vaatetuksen ja taukojen suunnittelemisen.

Yrityksille lähetettyyn saatekirjeeseen lisäsin pyynnön, että he välittävät kyselyn kaikille viittomakielen tulkkina toimiville työntekijöilleen ja että he ilmoittaisivat minulle, monelleko tulkille kysely on välitetty. Saatekirje oli siis hieman erilainen riippuen siitä, lähetettiinkö se toiminimellä toimivalle tulkille vai yritykselle. Yrityksille lähetetyssä saatekirjeessä oli aiemmin mainittu lisäys, mutta muutoin ne olivat samanlaiset.

4.2 Kysymystyypit ja tutkimusmenetelmä

Vallin (2015, 85) mukaan kyselytutkimuksessa kysymykset luovat pohjan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten muotoilussa täytyy olla huolellinen ja kysymysten miettimiseen tulee käyttää aikaa. Kyselyaineiston tulee pohjautua teoriaan ja tutkimusongelmiin. Tällöin on paremmat mahdollisuudet kyselyn onnistumiseen, kun kysymyksiä on mietitty tarkoin ja on osattu kysyä kaikki oleellinen. Edellä mainittujen asioiden vuoksi kyselylomakkeeni laatimiseen kului melko kauan aikaa. Tavoitteeni oli varmistaa, että kysymysten asettelut ovat oikein ja että vastausvaihtoehtoja on riittävästi. Ennen kyselyn laatimista tutustuin teoriaan viittomakielen tulkkien valmistautumisesta tulkkaustilauksiin. Teorian pohjalta oli helpompi lähteä laatimaan kysymyksiä, kun aiheesta oli selkeä mielikuva.

Olen käyttänyt kyselyssä erilaisia kysymysmuotoja. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 29 kysymystä. Yleisimmin käyttämäni kysymys oli strukturoitu kysymys. Strukturoitu kysymys tarkoittaa, että siinä on valmiit vastausvaihtoehdot. Valmiita vastausvaihtoehtoja käytettäessä on tärkeää, että vastaajalle löytyy aina sopiva vaihtoehto. Tästä syystä on oleellista, että vaihtoehtojen joukosta löytyy lisäys ”muu, mikä?” (Valli 2015, 106.) Olen ottanut tämän huomioon omassa kyselyssäni, ja useassa kysymyksessä on edellä mainittu vaihtoehto, johon on voinut vastata kirjoittamalla. Kyselyssä on myös muutama täysin avoin kysymys. Avoimissa kysymyksissä ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja vaan niihin voi vastata vapaasti kirjoittamalla. Avointen kysymysten hyvä puoli on se, että niiden avulla on mahdollista selvittää vastaajan mielipide strukturoitua kysymystä tarkemmin.

(Valli 2015, 108.) Kyselylomakkeen lopussa oli avoin kysymys, jossa pyydän vastaajaa kommentoimaan, mikäli hänellä on aiheesta muuta sanottavaa. Näin minun oli mahdollista saada sellaista tietoa, jota en kyselyssäni huomannut kysyä.

Tutkimukset voidaan jaotella yleisesti kahteen ryhmään: laadullisiin tutkimuksiin ja määrällisiin tutkimuksiin. Taanilan (2014, 2) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineisto on yleensä tekstiä ja määrällisessä tutkimuksessa numeroilla ilmaistavaa. Jaottelua käytetään muun muassa sen takia, että laadullisen ja määrällisen aineiston keräämiseen ja analysointiin käytetyt menetelmät eroavat toisistaan. Jaottelua ei ole tarpeen korostaa liikaa, sillä samassa tutkimuksessa voidaan käyttää molempia aineistoja ja menetelmiä. Kyselylomake on perinteisesti määritelty määrällisen tutkimuksen välineeksi. Siinä voidaan kuitenkin käyttää avoimia kysymyksiä, joita analysoidaan laadullisen tutkimuksen keinoin. Lisäksi määrällisestä aineistosta lasketut taulukot muuttuvat lopulta laadulliseksi aineistoksi, kun niitä tulkitaan käsitteiden avulla. Näin ollen opinnäytetyöni ei ole puhtaasti määrällinen eikä laadullinen, vaan siinä on piirteitä molemmista menetelmistä.

4.3 Tutkimusjoukon kuvaus

Opinnäytetyöni kohteena olivat viittomakielen tulkit. Muiden alojen tulkit, kuten puhevammaisten tulkit tai kirjoitustulkit on jätetty tässä opinnäytetyössä tutkimusjoukon ulkopuolelle. Osa viittomakielen tulkeista työskentelee viittomakielen tulkkauksen lisäksi kirjoitustulkkina tai muun alan tulkkina. Tästä syystä pyysin saatekirjeessäni vastaajia vastaamaan vain viittomakielen tulkin roolissa. Rajaus tehtiin, jotta aineiston koko pysyisi maltillisena. Rajaus perustuu myös siihen, että valmistun itse viittomakielen tulkiksi ja tästä syystä tahdoin tutkia aihetta viittomakielen tulkkien näkökulmasta.

Kysely lähetettiin eri puolilla Suomea toimiville tulkeille, niin Etelä- ja Länsi-Suomen kuin Itä- ja Pohjois-Suomen kilpailutusalueella toimiville. Kysely lähetettiin sekä toiminimellä toimiville että yrityksissä työntekijöinä oleville tulkeille. Pysin lähettämään kyselyni kaikille Kelan kilpailutuslistalla oleville viittomakielen tulkkauspalvelua tarjoaville yrityksille ja toiminimille. Etsin yritysten ja toiminimellä toimivien tulkkien yhteystiedot internetistä ja välitin kyselyn heille sähköpostilla. Sähköpostiosoitteiden joukossa

oli kaksi osoitetta, jotka eivät olleet toiminnassa eli viesti ei saavuttanut kyseisiä toimijoita.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsittelen kyselyn tuloksia sekä valmistautumista yleisellä tasolla kyselyaineistoon pohjautuen. Varsinaisiin tutkimuskysymyksiin vastaan luvussa 5.3. Kyselyyni vastasi yhteensä 63 viittomakielen tulkkia. Vastaajista seitsemän vastasi työskennelleensä viittomakielen tulkkina 0–1 vuotta. Koska tavoitteena oli vertailla nykyhetkeä aikaan ennen vuotta 2014, en voi käyttää kyselyn lähettämisen aikaan alle 2 vuotta työssä toimineiden tulkkien vastauksia aineistonani. Täten analysoitavan aineiston vastausmäärä on 56. Vaikka en voi käyttää kyseisen joukon vastauksia hyödykseni tässä opinnäytetyössä, saan heiltä tärkeää tietoa siitä, millaiseksi vastavalmistuneet ja lyhyen aikaa tulkin työssä olleet kokevat valmistautumisen tulkkauksilauksiin nykytilanteessa.

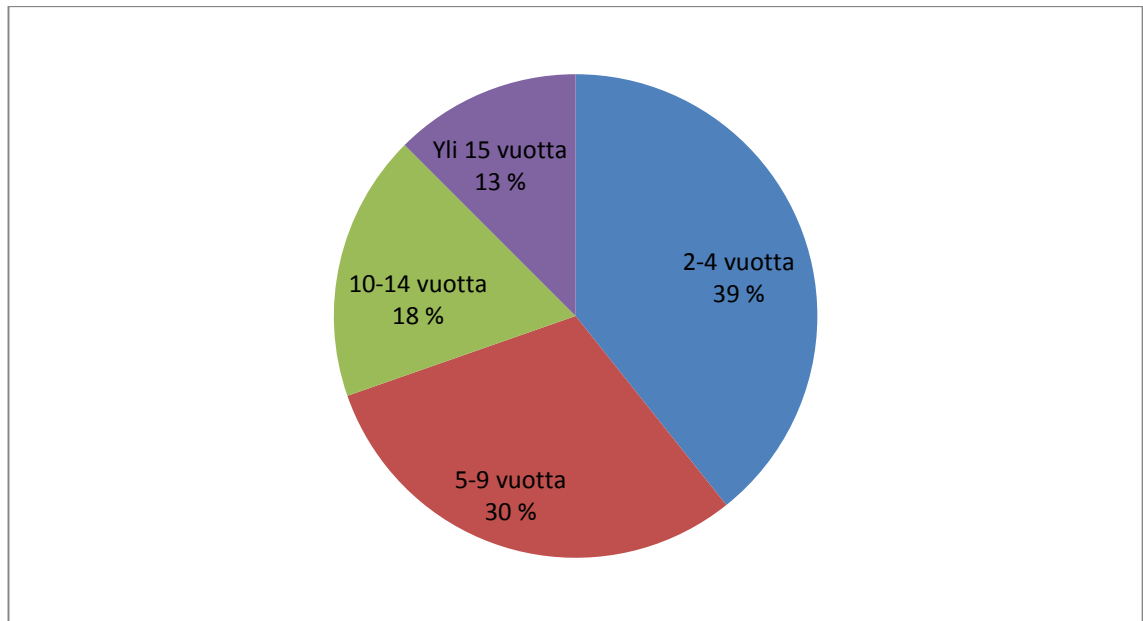
Vastaajilla oli hieman alle kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Vastausaika oli tietoisesti lyhyt, sillä pitkä vastausaika saattaa aiheuttaa vastaajakatoa (Heikkilä 2010, 66). Suurin osa vastauksista tuli muutaman ensimmäisen päivän aikana. Lähetin kyselyn saajille muistutusviestin, jonka jälkeen kyselyyn vastasi vielä muutama henkilö. Muistutusviestillä ei siis ollut suurta vaikutusta vastaajien määrään. En usko, että pidentämällä vastausaikaa olisin saanut juurikaan enempää vastauksia kyselyyni. Avointen kysymysten kohdalla uskon saavuttaneeni tällä vastaajamäärällä saturaation. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä tilannetta, kun uudet vastaukset eivät enää tuota uutta tietoa vaan vastauksissa alkavat toistua samat asiat (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87).

Pyysin yrityksille lähettämässäni sähköpostissa viestin vastaanottajaa välittämään viestin kaikille yrityksessä viittomakielen tulkkeina toimiville henkilöille sekä lähettämään minulle tiedon siitä, monelleko tulkille kysely on välitetty. Alkuperäiseen viestiin vastasi kuusi yritystä, muistutusviestiin ei vastannut yksikään yritys. Viestiin vastanneiden yritysten vastausten perusteella kysely välitettiin yhteensä noin 230 tulkille. Koska kaikki yritykset eivät vastanneet viestiini, en tiedä kuinka moni yritys välitti kyselyn eteenpäin vai jäikö kysely jostain syystä välittämättä. Näin ollen en siis tiedä, jättivätkö tulkit vastaamatta kyselyyn omasta halustaan vai siksi, etteivät he saaneet kyselyä. Yleisesti vastaajien määrään vaikuttaa paljon se, kuinka tärkeäksi kyselyn aihe koetaan (Heikkilä 2010, 66). Uskon, että aiheeni on tulkeille tärkeä, ja vastaajamäärä olisi saattanut olla suurempi, jos kysely olisi lähetetty suoraan tulkeille. Vastausprosentin laskeminen ei myöskään ole mahdollista, koska en tiedä, kuinka monelle tulkille kysely on lähetetty.

Kanasen (2011, 17) mukaan yksi kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteista on, että se pyrkii yleistämään. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pieneltä joukolta kerätään tietoa, ja tätä joukkoa käytetään kuvaamaan suurempaa joukkoa eli perusjoukkoa. Näin pieneltä joukolta saatujen tutkimustulosten oletetaan koskevan koko perusjoukkoa. Tätä sääntöä voidaan soveltaa siihen, että pieneltä viittomakielen tulkeista koostuvalta vastaajajoukolta saamiensa tulosten pohjalta voidaan tehdä suuntaa-antavia yleistyksiä, jotka koskevat kaikkia viittomakielen tulkkeja. Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n (2014d) mukaan Suomessa työskentelee aktiivisesti noin 450 viittomakielen tulkkia. Kyselyaineistoni pohjautuu 56:een viittomakielen tulkeilta saatuun vastaukseen. Edellä mainittujen lukujen perusteella yli 10 % Suomessa työskentelevistä viittomakielen tulkeista vastasi kyselyyni, joten tämän vuoksi kaikkia viittomakielen tulkkeja koskevat, suuntaa-antavat yleistykset ovat perusteltuja. Vertailun vuoksi Tilastokeskuksen vuonna 2014 teettämään, suomalaisien tieto- ja viestintätekniikan käyttöä tutkivaan tutkimukseen osallistui 4850 henkilöä ja kotitaloutta. Tutkimuksen tulokset yleistettiin koskemaan koko Suomen väestöä. Kyseisen tutkimuksen otoskoko verrattuna Suomen kansaan on noin 0,09 %. Tässä luvussa ei toki ole huomioitu kotitalouksissa asuvien henkilöiden määrää.

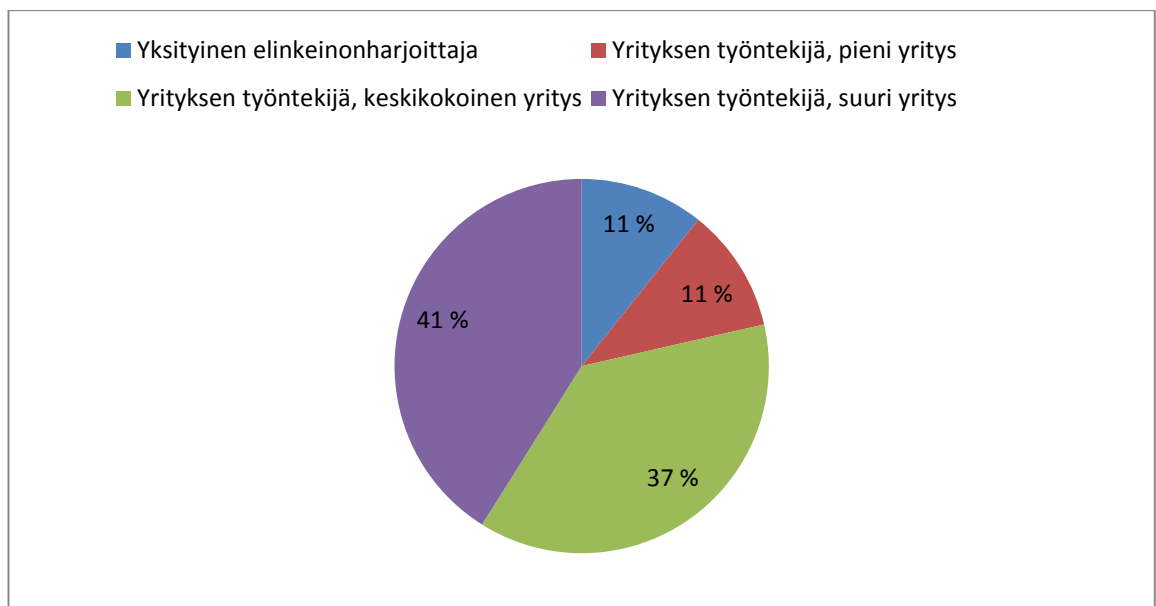
5.1 Vastaajien taustatiedot

Pyysin vastaajia vastaamaan viiteen taustakysymykseen, jotka olivat vastaajan ikä, kauan on toiminut viittomakielen tulkkina eli vastaajien työssäoloaika, yritysmuoto sekä yrityksen koko, jossa työskentelee, työsuhteen laatu sekä palkkauksen peruste eli esimerkiksi kuukausipalkkainen tai tuntiperusteinen työsuhde. Vastaajien sukupuolta ei kysytty, koska mielestäni se ei ole kyselytulosten kannalta tarpeellinen tieto. Valtaosa viittomakielen tulkeista on naisia, joten oletettavasti näin olisi ollut vastaajaryhmänkin kannalta. Suurin osa vastaajista oli iältään 20–39-vuotiaita. Vastaajista 45 % oli 30–39-vuotiaita ja 41 % 20–29-vuotiaita, loput vastaajat olivat 50 vuotta tai tätä vanhempia. Kuviossa 2 näkyvät vastaajien työssäolovuodet eli kuinka kauan he ovat työskennelleet viittomakielen tulkkina. Jakauma on melko kattava, eli jokaisessa ryhmässä on useita vastaajia.



KUVIO 2. Vastaajien työssäolovuodet (n=56)

Kuviossa 3 on nähtävissä, minkä kokoisessa yrityksessä vastaajat työskentelevät vai toimivatko he yksityisinä elinkeinonharjoittajina. Kysymyksessä oli myös vastausvaihtoehto ”Jokin muu, mikä?”. Tämä vaihtoehto oli tarkoitettu esimerkiksi äitiyslomalla tai opintovapaalla oleville tulkeille. Tätä vaihtoehtoa ei valinnut yksikään vastaajista.



KUVIO 3. Yritysmuoto ja yrityksen koko, jossa vastaajat työskentelevät (n=56)

Ylivoimaisesti suurin osa eli 82 % (n=46) ilmoitti työskentelevänsä tulkkina kokoaikaisesti. Toinen vastausvaihtoehto oli osa-aikainen, jonka valitsi 14 % vastaajista. Loput vastaajista ilmoittivat olevansa nollatuntisopimuksella toimivia tai tarvittaessa työhön kutsuttavia. Vastaajista 16 % ilmoitti työsuhteensa olevan kuukausipalkkainen. Huomatavasti suurempi osa eli 78 % vastaajista ilmoitti työsuhteensa olevan tuntiperusteinen. Muut vastaajat ilmoittivat olevansa yrittäjiä ja tästä syystä heidän työsuhteensa ei ole kuukausi- eikä tuntiperusteinen.

5.2 Yleinen valmistautuminen tulkkauksilauksiin

Kyselyn perusteella valmistautuminen tulkkauksilauksiin koetaan yleisesti tärkeäksi. Vastaajista 67 % ilmoitti pitävänsä tulkkauksilauksiin valmistautumista erittäin tärkeänä. Melko tärkeäksi valmistautumisen koki 28 % vastaajista. Vain yksi vastaaja vastasi kokevansa valmistautumisen hieman tärkeäksi ja yksi vastaaja ei lainkaan tärkeäksi. Erika Pesola (2013) päätyi omassa opinnäytetyössään samaan johtopäätökseen, että valmistautuminen tulkkauksilauksiin on tulkeille tärkeää. Hänen kyselyaineistonsa perusteella tulkkien arvottama keskiarvo oli 4,41, kun kysyttiin valmistautumisen tärkeyttä (5=erittäin tärkeää, 1=ei lainkaan tärkeää).

Kysyttäessä kuinka usein tulkit valmistautuvat tulkkauksilauksiin, jos se vain on mahdollista, vastaajista 38 % ilmoitti valmistautuvansa tulkkauksilauksiin aina jollakin tavalla ja 52 % valmistautuvansa yleensä jollakin tavalla. Loput vastaajista valitsivat vaihtoehdot ”joskus” tai ”harvoin”. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”ei koskaan”. Yleisesti ajatellaan, että mitä uudempi tulkki on alalla, sitä enemmän hän kaipaa valmistautumista. Tämä nousi esille myös omasta aineistostani myöhempien kysymysten kohdalla. Vertailtaessa eri työkokemusvuosia omaavia ryhmiä keskenään ei ole kuitenkaan havaittavissa eroa siinä, kuinka usein tulkit valmistautuvat verrattuna siihen, kuinka paljon heillä on työkokemusta; jokaisessa työkokemusryhmässä oli valittu eniten vaihtoehtoa ”yleensä, jollakin tavalla”. Aineistosta oli kuitenkin rajattu pois 0–1 vuotta työssä olleet tulkit. Jos tuloksia oli katsottu myös vastavalmistuneiden ja vähän aikaa työssä olleiden kohdalla, tulokset olisivat saattaneet olla erilaisia.

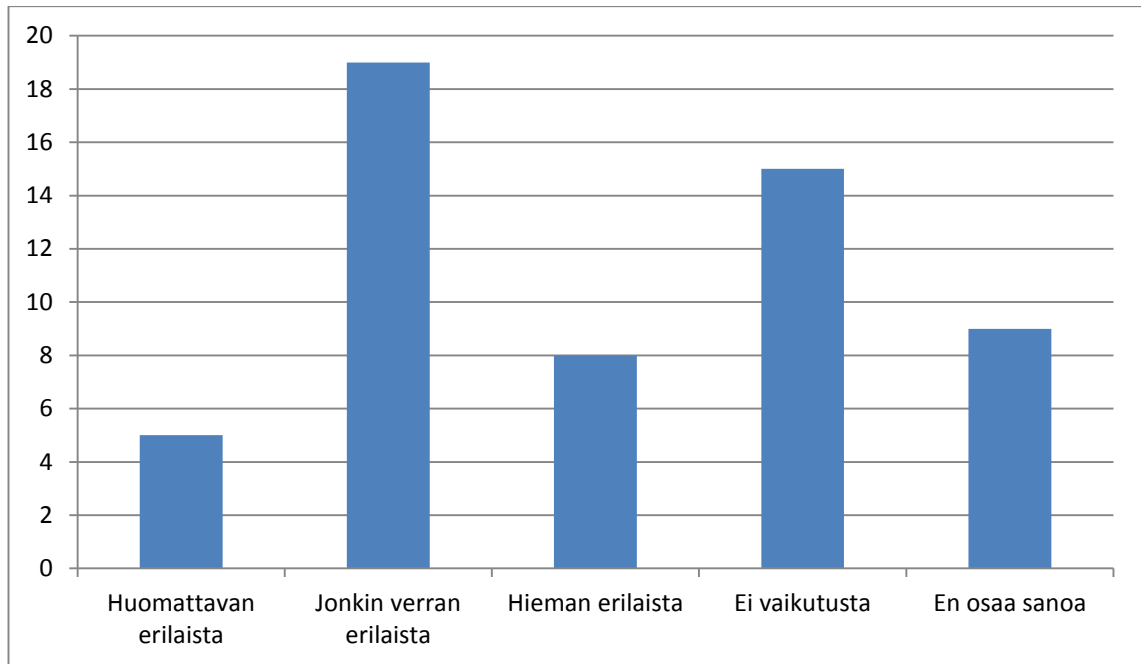
Sen sijaan sillä, työskenteleekö tulkki yksityisenä elinkeinonharjoittajana vai yrityksen työntekijänä ja minkä kokoisessa yrityksessä, näyttäisi olevan jonkin verran vaikutusta valmistautumiseen. Pienissä yrityksissä työskentelevistä tulkeista vain yksi oli valinnut vaihtoehdon ”aina, jollakin tavalla”, kun taas keskisuurissa yrityksissä työskentelevät tulkit valitsivat tätä vaihtoehtoa eniten. Aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että yksityiset elinkeinonharjoittajat ja keskisuurissa ja suurissa yrityksissä työskentelevät tulkit valmistautuvat pienissä yrityksissä työskenteleviä useammin. Syy tähän saattaa löytyä kyselyaineiston perusteella siitä, että pienissä yrityksissä työskentelevät tulkit tulkkaavat usein toistuvissa tilanteissa. Jos asiakas ja tilanne ovat tuttuja, valmistautumista ei koeta niin tarpeelliseksi, kuin jos tulkkaa ensimmäistä kertaa kyseisessä tilanteessa. Tästä ei kuitenkaan voida vetää kaikkia yrityksiä ja tulkkeja yleistäviä johtopäätöksiä, koska tutkimusaineisto on melko pieni.

Kysyin tulkeilta, miksi valmistautuminen on heille tärkeää. Kysymykseen sai valita useita vaihtoehtoja. 94 % eli suurin osa vastaajista kertoi valmistautumisen vaikuttavan positiivisesti heidän työnsä laatuun. 78 % vastaajista koki saavansa valmistautumisesta varmuutta ja 27 % oli kiinnostunut etsimään tulkattavaan aiheeseen liittyvää tietoa. Muita syitä olivat esimerkiksi virittäytyminen vaadittavaan aiheeseen, sanastoon ja tilanteeseen, tulkkien eettiset säännöt, reitin löytäminen tulkkauspaikalle, asiakkaan kunnioittaminen sekä valmistautuminen erilaisiin skenaarioihin, jolloin työ stressaa vähemmän ja tilanteen hallinta paranee. Syitä, miksi valmistautumista tulkkaustilauksiin ei koettu tärkeäksi, olivat aiheen tuttuus (n=10), ei tahdo käyttää/ei ole aikaa valmistautumiseen (n=6), valmistautuminen ei vaikuta työn laatuun (n=1) sekä esimerkiksi puutteelliset tiedot tilauksessa ja toistuva tilaus samalle asiakkaalle. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”En ole kiinnostunut etsimään tietoa”. Aineistoni pohjalta tulkkien valmistautumiseen vaikuttaa eniten tulkkaustilanteen aihe. Tämän valitsi 50 % kaikista vastaajista. Seuraavaksi eniten vaikuttivat tulkkaustilanteen haastavuus (18 %), uusi tulkkaustilanne (16 %), käytettävissä oleva aika (11 %) sekä saadun ennakkomateriaalin määrä (4 %). Yksi vastaaja vastasi asiakkaan iän, kommunikointitavan, kansalaisuuden, tulkkauspaikan sekä sen, onko tilauksessa riittävät tiedot vai tarvitaanko lisätietoja, vaikuttavan eniten hänen valmistautumiseensa.

Kysymykseen onko tulkin valmistautumisessa eroa, jos hän valmistautuu tulkkaukseen suomen kielestä viittomakieleen verrattuna tulkkaukseen viittomakielestä suomen kieleen, tuli melko erilaisia vastauksia. Ne tulkit, jotka vastasivat, että heidän valmistautumisessaan oli eroa, perustelivat tätä muun muassa siten, että spiikkaus eli viittomakielestä suomen kieleen tulkkaaminen koetaan haastavammaksi kuin suomen kielestä viittomakieleen tulkkaaminen. Puhutuissa kielissä korostuu erityisesti erisnimien ja termistön hallinta, jotta osaa puhua asioista niiden oikeilla nimillä. Eräs tulkki mainitsi olevansa kriittisempi itseään kohtaan tulkattaessaan viittomakielestä suomen kieleen. Vastaajista 20 % ilmoitti, ettei heidän valmistautumisessaan ole eroa, kun verrataan suomen kielestä viittomakieleen tehtävää tulkkausta viittomakielestä suomen kieleen tehtävään tulkkaukseen. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että molemmat työkielet tulee hallita ja että tulkkaus-tilanne vaikuttaa valmistautumiseen enemmän kuin tulkkauskieli.

5.3 Muutokset valmistautumisessa vuoden 2014 jälkeen

Tässä luvussa vastaan tarkemmin opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin eli kuinka viittomakielen tulkit ovat kokeneet vuonna 2014 tapahtuneen tulkkaustilausten välitysvastuun siirtymisen vaikuttavan tulkkaustilauksiin valmistautumiseen sekä millaisia eroja valmistautumisessa on havaittavissa ennen ja jälkeen vuoden 2014. Kuviossa 4 on nähtävillä vastausjakauma kysymykseen 15: ”Vuoden 2014 alussa tulkkaustilausten välitys keskitettiin yhteen Kelan hallinnoimaan välityskeskukseen. Onko valmistautumisesi nykyään erilaista, jos verrataan nykyhetkeä aikaan ennen vuotta 2014 tapahtunutta muutosta tulkkaustilausten välityksessä?” Kaikkia vastausvaihtoehtoja valittiin, joten on pääteltävissä, että valmistautumisessa on koettu muutoksia monella eri tavalla.



KUVIO 4. Muutos valmistautumisessa verrattaessa nykyhetkeä aikaan ennen vuotta 2014 (n=56)

Yhteensä 33 vastaajaa antoi perustelun vastaukselleen. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että suurin muutos heidän valmistautumisessaan liittyy valmistautumisaikaan. 25 vastaajaa mainitsi, että heille välitetyt tulkkauksilaukset tulevat tällä hetkellä lyhyemmällä vastaanottoajalla, jolloin valmistautumisaikaa jää vähemmän. Tulkkauksilauksien vastaanottoaikaa käsitellään enemmän seuraavassa luvussa 5.3.1. Loput vastauksista olivat yksittäisiä mainintoja, jotka mainittiin korkeintaan kaksi kertaa. Muita mainintoja valmistautumisessa tapahtuneista muutoksista olivat esimerkiksi suppeampien tietojen saaminen tulkkauksilauksiin liittyen, lyhyemmät siirtymäajat tulkkauksipaikalta toiseen, tulkkauksilauksien häviämien useammin kalenterista optimoinnin takia sekä palkatta valmistautuminen tulkin siirryttyä kuukausipalkkaisesta työsuhteesta tuntipalkkaiseen työsuhteeseen. Osassa vastauksista oli havaittavissa ristiriitaisuutta: eräs vastaaja mainitsi, että Kela pyytää valmistautumismateriaaleja tulkin puolesta, mikä helpottaa tulkin työtä kun taas toinen vastaaja oli sitä mieltä, ettei Kelalla ole aikaa lisätietojen selvittämiseen ja materiaalien hankkimiseen. Muita perusteluja olivat muun muassa työkokemuksen karttuminen ja tätä kautta valmistautumistarpeen väheneminen sekä tietotekniikan lisääntymisen kautta valmistautumisen helpottuminen.

5.3.1 Tulkkaustilausten vastaanottoajassa tapahtuneet muutokset

Kyselyni tulosten perusteella tulkkaustilaukset välitetään tulkeille pääsääntöisesti 1–6 päivän aikavälillä. 50 % vastaajista ilmoitti saavansa tiedon hänelle välitetystä tulkkaustilauksesta 2–6 päivän aikavälillä. Edellisenä päivänä tiedon hänelle välitetystä tulkkaustilauksesta sai 46 % vastaajista. 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkaustilaukset välitetään nykyään lyhyemmällä aikavälillä kuin ennen vuonna 2014 tapahtunutta muutosta tulkkaustilausten välityksessä. Kaksi henkilöä oli sitä mieltä, ettei välityksessä ole tapahtunut muutosta ja yhden henkilön mielestä välitysaika on pidentynyt. Kahdeksan vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Syytä siihen, miksi välityksajan koetaan lyhentyneen, ei kyselyni perusteella voida tietää. Syy voi olla Kelan välitysjärjestelmässä, asiakkaat saattavat tilata tulkin myöhään tai asiaan voi vaikuttaa joku muu syy. Eräs tulkki mainitsi myös, että yrityksen sijoitus kilpailutuslistalla voi vaikuttaa siihen, millaisella aikavälillä tulkkaustilauksia välitetään.

Tulkkien mielestä erityisesti asioimistulkkaustilaukset välitetään nykyään lyhyemmällä aikavälillä kuin ennen vuotta 2014. Lyhyempi valmistautumisaika vaikuttaa tulkkien mukaan siihen, ettei tilauksiin ehdi valmistautua niin huolellisesti kuin tahtoisi. Moni tulkki vastasi, että valmistautuminen on heidän mielestään joskus valitettavasti jopa mahdotonta lyhyen valmistautumisaajan vuoksi. Lyhyempi valmistautumisaika vaikuttaa myös siihen, ettei tarvittavia materiaaleja ehditä pyytää tilauksen tekijältä. Materiaalien saannista kerroon lisää seuraavassa luvussa 5.3.2. Myös siirtymisajat tulkkauspaikalta toiseen ovat tulkkien mukaan lyhentyneet. Tällä on suora vaikutus tulkkaukseen orientoitumiseen. Jos keskittyminen menee matkantekoon ja siihen, että pyrkii olemaan ajoissa tulkkauspaikalla, tulkkaukseen orientoituminen on haastavampaa.

5.3.2 Muutokset ennakkotietojen ja -materiaalien saannissa

Kysymyksessä 19 pyysin tulkkeja arvioimaan, saavatko he tiedon heille välitetyistä tulkkaustilauksista ajoissa, jotta voivat valmistautua huolellisesti ja riittävästi ja ehtivät saada materiaalia tulkkausta varten. Vastaajista 45 % oli osittain eri mieltä ja 20 % täysin eri mieltä väittämän kanssa. Tämä tarkoittaa, että lähes kaksi kolmasosaa vastanneista viittomakielen tulkeista ei ehdi mielestään valmistautua riittävästi tuleviin tulkkaustilauksiin

tai he eivät saa riittävästi materiaalia valmistautumisen tueksi. Osittain samaa mieltä oli 27 % vastaajista. Huomionarvoista on myös, ettei yksikään tulkki ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Toisin sanoen kukaan tulkki ei mielestään ehdi täysin valmistautua kaikkiin tulkkauksilauksiin tällä hetkellä. Tämä on toki vain yleistys, eikä näin varmasti ole kaikkien tulkkauksilauksien kohdalla. Loput vastaajista eivät olleet väittämän kanssa samaa eivätkä eri mieltä. Eräs tulkki vastasi, että tietojen puute voi johtua siitä, etteivät asiakkaat välttämättä ajattele, että heille jokin arkinen asia kuten harrastus, voisi vaatia tulkilta erityistä valmistautumista esimerkiksi sanastoon.

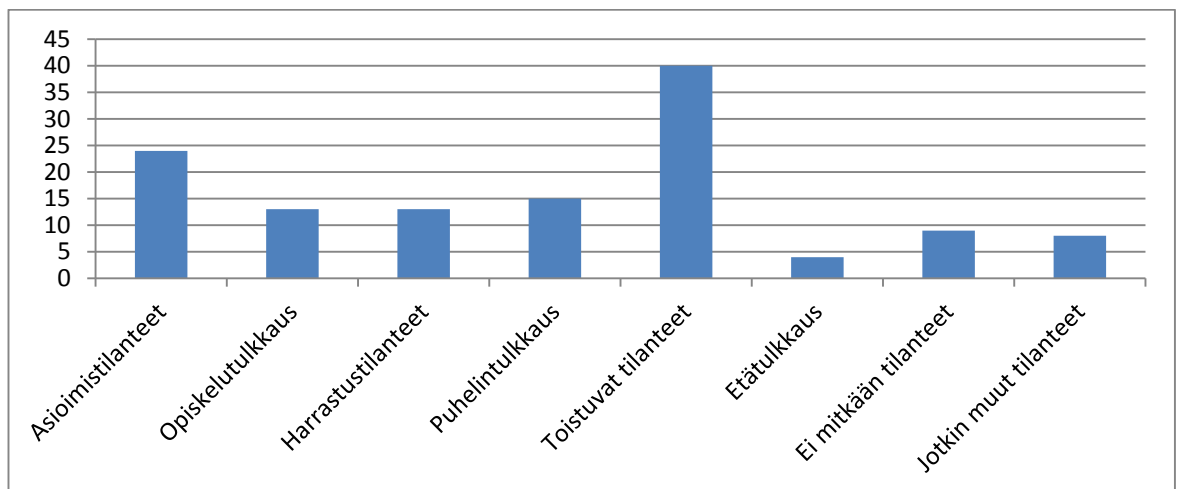
Kysymyksessä 20 väittämän ”Saan tiedon minulle välitetyistä tulkkauksilauksista ajoissa, jotta ehdin saada riittävästi taustatietoja tilaukseen liittyen (esimerkiksi tulkkauksipaikan sijainti, tarvittava vaatetus, ruokailumahdollisuudet) ja ehdin ottaa yhteyttä mahdolliseen tulkkipariin” kanssa osittain samaa mieltä 54 % ja täysin samaa mieltä 9 % vastaajista. Osittain eri mieltä oli 25 % ja täysin eri mieltä 2 %. Loput 10 % vastaajista eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä. Suurin osa tulkeista siis kokee välityksajan riittävän siihen, että he saavat riittävästi taustatietoja, jotta löytävät tulkkauksipaikalle ja pystyvät suunnittelemaan työpäiväänsä esimerkiksi ruokailujen osalta. Tulkit ilmoittivat, että valmistautumiseen kuuluu aina reitin selvittäminen tulkkauksipaikalle sekä yhteyden ottaminen tulkkipariin. Kyselyssäni en selvittänyt, valmistautuvatko tulkit yhdessä tulkkiparin kanssa tai ehtivätkö he sopia, kumpi tulkeista hankkii materiaalia tulkkauksia varten.

5.3.3 Valmistautumatta tehtävät tulkkauksilaukset

Kysymykseen ”Oletko tulkannut valmistautumatta?” vastausprosentit olivat seuraavat: usein 39 %, joskus 45 % ja harvoin 14 % vastaajista. Yksi vastaajista ilmoitti tulkanneensa valmistautumatta aina. Vaihtoehtoa ”en koskaan” ei ollut valittu lainkaan. Vastausvaihtoehdot ovat suoraan verrattavissa Erika Pesolan opinnäytetyön tuloksiin, ja ne ovat hyvin saman tyyppisiä kuin omani. Suurin osa hänen kyselynsä vastanneista oli valinnut kysymykseen ”Oletko tulkannut valmistautumatta?” vaihtoehdon ”usein”, ”joskus” tai ”harvoin”. Kukaan ei ollut valinnut vaihtoehtoa ”aina”, omassa kyselyssäni kyseisen vaihtoehdon oli valinnut yksi. Suurin ero on vaihtoehdon ”en koskaan” kohdalla. Pesolan kysymyksessä tämän vaihtoehdon oli valinnut 12 henkilöä, omassa kyselyssä ei

kukaan. Tämä on mielestäni hieman yllättävää. Tästä voitaneen päätellä, että osa tulkkaustilauksista on joko tehtävä valmistautumatta tai sitten ne ovat luonteeltaan sellaisia, että niihin koetaan voivan mennä valmistautumatta. Tulosten vertailun perusteella voidaan päätellä, että valmistautumatta tehtävät tulkkaustilaukset ovat kahden viimeisen vuoden aikana mahdollisesti yleistyneet.

Kuviosta 5 selviää, kuinka tulkit vastasivat kysymykseen, millaisissa tilanteissa voi heidän mielestään tulkata valmistautumatta. Kaikkia vastausvaihtoehtoja oli valittu, eli vastaajien mielestä periaatteessa missä tahansa tilanteessa voi tulkata valmistautumatta. Eniten valittiin vaihtoehtoa ”toistuvat tilanteet”. Omiin kokemuksiin vastaavanlaisista tilanteista luotetaan vahvasti, ja tämä tuntuu usein riittävän valmistautumiseksi. Muita tilanteita, joissa voi vastaajien mukaan tulkata valmistautumatta olivat hyvin tutut tai yksinkertaiset tilanteet, kuten hammaslääkärin tarkastus. Vastauksista nousi esille myös tulkkaustilanteita, joihin ei voi valmistautua. Tällaisia olivat erilaiset yllätystilaukset, hätä-tulkkaustilaukset sekä tilaukset, joissa ei ole tietoa tulevasta tulkkauksesta.



KUVIO 5. Tilanteet, joissa voi tulkata valmistautumatta (n=55)

Kysyessäni miksi edellä mainituissa tilanteissa voi tulkata valmistautumatta, sain paljon erilaisia vastauksia. Suurimmassa osassa vastauksia esille nousivat jälleen toistuvat tilanteet, tutut asiakkaat ja aiheet. Kyseisiä mainintoja oli yhteensä 32. Muita paljon mainintoja saaneita vastauksia olivat seuraavat: opiskelutulkkaus, jossa on paljon pajatyösken-

telyä tai jossa tilanne jatkuu siitä, mihin edellisellä kerralla jäi (n=10), jos tietoa tai materiaalia ei ole, on pakko tulkata valmistautumatta (n=9), mentaalinen valmistautuminen kaikkiin tulkkaustilauksiin (n=9) sekä puhelintulkkaus (n=7). Kysymykseen tuli myös seuraavan laisia vastauksia:

Liiallisella valmistautumisella saatat kaivaa itsellesi kuopan ja valmistautua hiukan aiheen vierestä. Ellen tarkalleen tiedä mitä tilaus sisältää tai jos olen saanut materiaalia, valmistaudun, mutta yleisesti ottaen on mielestäni parempi luottaa ammattitaitoonsa. Tässä kohtaa kielitaito (sekä vk, että suomi) nousevat arvoon arvaamattomaan. "Junnumpana" tulkkina valmistauduin enemmän kuin nyt kun ammattitaitoa ja kielitaitoa on tullut lisää ja varmuus työn tekemiseen on kasvanut.

Tuttu tilanne, oli se sitten opiskelu- tai asioimistulkkausta, ei mielestäni vaadi valmistautumista; toiston kautta saatu kokemus ja ote ko. tulkkaustilanteesta riittää valmistautumiseksi. Nykyään Kelan aikana on myös PAKKO mennä vaativillekin keikoille valmistautumatta vain "koska nyt vain on pakko". Tämä ei missään tapauksessa mielestäni aja asiakkaiden saati palveluntuottajien etua ja rikkoo tulkeille opetettua eettistä koodistoa, joka tuo tähän epävarmaan työhön sitä ammatillista varmuutta, kun kaikki muu ympäriltä häviää epävarmuuteen

Ammattitaito ja kokemus vastaavanlaisista tulkkaustilanteista riittävät tulkeille useassa tilanteessa valmistautumiseksi, eikä erillistä valmistautumista tarvita välttämättä aina. Valmistautuminen siis muuttaa muotoaan sitä mukaa, kun tulkeille kertyy työkokemusta alalta. Viimeksi mainittu sitaatti tukee samaa käsitystä alalla vallitsevasta tilanteesta kuin käsittelin luvussa 3.4. Sitaatissa mainitaan tulkkien eettiset ohjeet, joiden noudattamisen koetaan vaikeutuneen vuoden 2014 jälkeen, jolloin tulkkaustilauksen välitys siirtyi kunnilta Kelalle.

Kysyin tulkeilta, kuinka usein kahden viimeisen vuoden aikana he eivät olleet ehtineet valmistautua tulkkaustilaukseen. Vastanneista 38 % ilmoitti näin käyneen kuukausittain. Muutamia kertoja vuodessa näin oli käynyt 32 %:lle ja viikoittain 21 %:lle. Muille vastaajille näin oli käynyt kerran vuodessa tai ei koskaan. Tulkkautuminen valmistautumatta on siis melko usein tapahtuvaa mutta ei jokapäiväistä. Lähes 90 % vastaajista oli sitä mieltä, että valmistautumattomuus vaikutti heidän tulkkauksensa laatuun joko huomattavasti (n=10), jonkin verran (n=26) tai hieman (n=14). Valmistautumattomuuden kerrottiin vaikuttavan tulkkauksen laatuun esimerkiksi siten, että olo on yleisesti epävarmempi

kuin jos olisi ehtinyt valmistautua, ymmärtäminen vaikeutuu eikä käsiteltäviin termeihin ja kontekstiin ole ehtinyt tutustua. Näin kuluu enemmän aikaa päästä sisälle käsiteltävään asiaan eikä sopivien tulkkausratkaisuiden miettiminen etukäteen ole mahdollista. Tilaa-jaan ei välttämättä ehditä ottaa yhteyttä, jolloin ei voida sopia asioista yhteisesti ja tulkkauspaikalla tulkkausta ei kenties osata ottaa huomioon. Erityisesti vaativissa tilanteissa valmistautumisen koetaan vaikuttavan tulkkauksen laatuun perustason tilanteita enemmän.

Vastauksista ilmeni, että valmistautumattomuuden vaikutus tulkkauksen laatuun on kuitenkin hyvin tilannekohtaista. Joskus valmistautumattomuudella koetaan olevan suuri laadullinen vaikutus, kun taas joissain tilanteissa sillä ei juuri koeta olevan vaikutusta. Erään tulkin mukaan valmistautumisen tarve riippuu paljon henkilöstä, ja valmistautumattakin voi saada aikaan hyvää ja laadukasta tulkkausta. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, ettei valmistautumattomuus vaikuta hänen tulkkauksensa laatuun. Tätä perusteltiin sillä, että hänelle välitetyt tulkkaustilaukset olivat esimerkiksi asiointeja lääkäriillä, äkillisiä sairastumisia tai puhelintulkkaustilanteita. Edellä mainitut tilanteet ovat samanlaisia tilanteita kuin ne, joita aiemmin mainittiin yleisinä tilanteina, joissa voi tulkata valmistautumatta.

5.3.4 Vapaa-ajalla tehtävä valmistautuminen

Tulkkaustilauksiin valmistaudutaan pääasiassa omalla vapaa-ajalla. Vastanneista 20 % valmistautuu tulkkausiin vapaa-ajallaan aina, 49 % usein ja 24 % joskus. Harvoin vapaa-ajallaan valmistautuu 2 % ja ei koskaan 5 %. Palkkaa tai muuta korvausta valmistautumisesta tulkit saavat kyselyn kyselytulosten perusteella vain osasta tulkkaustilauksia. Palkkaa tai muuta korvausta valmistautumisesta sai aina vain 7 % vastaajista. 20 % ei saa valmistautumisesta palkkaa tai korvausta koskaan. Uskoisin, ettei tämä motivoi valmistautumaan tulkkauksiin, jos valmistautuminen pitää tehdä omalla ajalla palkatta. Toisaalta yksi vastaajista kommentoi, että osassa yrityksiä valmistautuminen on laskettu valmiiksi tulkin tuntipalkkaan. Eräs tulkki kommentoi seuraavasti:

Valmistautuminen tuntityöntekijänä on vähän kaksipiippuinen juttu. Siitä maksetaan harvoin, oikeastaan vain jos kyseessä on iso konferenssi tms.,

teatteri, tai muu vastaava vaativan tason tulkkaus. Joudun tekemään oikeastaan kaiken valmistautumisen vapaa-ajallani.

Vaikka haluaisinkin valmistautua useammin ja huolellisemmin, on minulla "muutakin elämää". Tämä on minulle kuitenkin "vain" työ. Vaikka valmistudun aika ajoitin todella vähän tai lähes olemattomasti, en koe siitä huonoa omatuntoa. Tulkkaustilanteet ovat tulkin ja asiakkaan yhteistyön tulos.

Myös Erika Pesola (2013) kysyi opinnäytetyössään tulkeilta, kuinka usein he valmistautuvat omalla vapaa-ajallaan. Hänen saamansa vastaukset koskien tulkkien valmistautumista vapaa-ajallaan ovat osittain erilaisia kuin omani. Suurin osa Pesolan kyselyyn vastanneista tulkeista ilmoitti valmistautuvansa vapaa-ajallaan tulkkauksiin usein, joskus tai harvoin. Näistä eniten oli valittu vaihtoehtoa ”joskus” (42 % vastanneista). Vaihtoehdon ”harvoin” oli valinnut 18 %, omassa kyselyssäni 2 % vastaajista. Vaihtoehdon ”aina” oli Pesolan kyselyssä valinnut vain kaksi vastaajaa eli 2 % vastaajista, omassa kyselyssäni 20 % vastaajista. Tästä on pääteltävissä, että omalla vapaa-ajalla tehtävä tulkkaustilauksiin valmistautuminen on jonkin verran lisääntynyt viimeisten vuosien aikana.

5.3.5 Peruuntuneet ja nopealla vastaanottoajalla tehtävät tulkkaustilaukset

Kyselyni vastausten perusteella peruuntuneet tulkkaustilaukset eivät ole kovin yleisiä. Tässä tulkkaustilauksilla tarkoitetaan sellaisia tulkkaustilauksia, jotka olisivat vaatineet tulkilta tiedollista tai kielellistä valmistautumista. Vastaajista 54 % ilmoitti, että heille välitetyt tulkkaustilaukset, joihin he olivat alkaneet valmistautua, peruuntuivat muutamia kertoja vuodessa. Noin kerran vuodessa tulkkaustilaus, johon tulkki oli alkanut valmistautua, oli peruuntunut 21 %:lta vastaajista ja kuukausittain 18 %:lta vastaajista. Loput vastaajista ilmoitti, ettei heille ollut käynyt näin koskaan. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”viikoittain”.

Kysymys 26: ”Jos verrataan nykyhetkeä aikaan ennen vuotta 2014, onko peruuntuneiden tilausten määrässä tapahtunut muutosta?” oli ehkä asettelultaan epäselvä, tai sitten kysymyksen kohdetta ei kyetä vertaamaan. Peräti 45 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. 30 % vastaajista ilmoitti, etteivät he koe eroa peruuntuneiden tilausten määrässä ennen ja jälkeen vuoden 2014. Täten voidaan olettaa, että peruuntuneiden tulkkaustilausten määrä on pysynyt suurin piirtein samana eikä tulkkauspalveluiden välityksessä

tapahtuneella muutoksella ole ollut tähän vaikutusta. Toisaalta kysyttäessä valmistautumisessa tapahtuneita muutoksia tulkit kertoivat, että tulkkaustilauksia häviää useammin kalenterista kuin ennen vuotta 2014. Tähän arveltiin syyksi Kelan tekemää optimointia. Vastaukset olivat kuitenkin yksittäisiä vastauksia, enkä usko, että ne ovat yleistettävissä koskemaan kaikkia tulkkeja.

Kysymyksen ”Kuinka usein olet lähtenyt tulkkaamaan nopealla vastaanottoajalla?” vastausprosentit olivat seuraavat: viikoittain 14 %, kuukausittain 52 %, muutamia kertoja vuodessa 29 % sekä noin kerran vuodessa 5 %. Nopealla vastaanottoajalla tarkoitettiin tässä tilannetta, jossa tulkki on saanut tulkkaustilauksen ja hänen oli oltava tulkkauspaikalla noin tunnin kuluttua tästä. Kysymyksessä pyydettiin huomioimaan myös ne kerrat, kun tulkki on ottanut vastaan korvaavaa työtä peruuntuneen tulkkaustilauksen tilalle. Yleisimpiä nopealla vastaanottoajalla välitettäviä tulkkaustilauksia olivat vastaajien mukaan asioimistilanteet (91 %), puhelintulkkkaus (43 %), opiskelutulkkkaus (27 %) sekä harrastustilanteet (14 %). Kysymykseen oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Yksi vastaaja oli valinnut vaihtoehdon ”toistuvat tilanteet”. Muita nopealla vastaanottoajalla tehtäviä tulkkaustilauksia olivat hätätulkkaustilanteet sekä erilaiset sijaistukset työelämä- tai opiskelutulkkkaus tilanteissa, joissa alkuperäinen tulkki on sairastunut.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni kyselyaineiston perusteella on pääteltävissä, että tulkit pitävät valmistautumista tulkkaustilauksiin erittäin tärkeänä. Valmistautumisella koetaan olevan myönteisiä vaikutuksia tulkkaukseen; 94 % vastaajista ilmoitti valmistautumisen vaikuttavan positiivisesti työnsä laatuun. Kyselyaineistostani on pääteltävissä, että tulkit kokevat valmistautumisensa olevan jossain määrin erilaista kuin ennen vuotta 2014. Selvää on, että tulkkien mielestä tulkkaustilaukset välitetään nykyään lyhyemmällä aikavälillä kuin ennen vuotta 2014. Tämä vaikuttaa suoraan siihen, että tulkkaustilauksiin jää vähemmän valmistautumisaikaa. Epäselvää on kuitenkin esimerkiksi se, johtuuko lyhentynyt välitysaika Kelan välitysjärjestelmästä, siitä, että asiakkaat tilaavat tulkin myöhään, yrityksen kilpailutussijoituksesta vai jostakin muusta syystä. Kyselyaineistoni perusteella tätä ei voida tietää. Tulkit huomauttavatkin, etteivät kaikki muutokset johdu Kelasta; asiakkaat saattavat itse tehdä tulkkaustilauksen viime hetkellä.

Toinen muutos valmistautumisessa liittyy tulkkien mukaan etukäteismateriaalien sekä tulkkaustilaukseen liittyvien tietojen saatavuuteen. Molempia edellä mainittuja saadaan tulkkien mukaan vähemmän kuin ennen. Eräs tulkki kommentoi, että Kelan pitäisi saada asiakkaiden luottamus, jotta asiakkaat uskaltaisivat antaa enemmän tulkkaustilaukseen liittyviä tietoja. Myös asiakkaita voi olla tarpeen tiedottaa etukäteistietojen ja -materiaalien tärkeydestä. Verrattaessa opinnäytetyöni tuloksia Erika Pesolan opinnäytetyön tuloksiin voidaan päätellä, että valmistautumatta tehtävät tulkkaustilaukset ovat viimeisten vuosien aikana lisääntyneet. Vertailun perusteella voidaan todeta myös, että omalla vapaa-ajalla tehtävä tulkkaustilauksiin valmistautuminen on lisääntynyt. Lisäksi tulkkaustilauksen välityksen siirtyminen Kelan vastuulle on vaikuttanut siihen, että tulkit kokevat tulkkien eettisten ohjeiden noudattamisen jossain määrin vaikeutuneen. Kuitenkaan esimerkiksi peruuntuneet tai nopealla vastaanottoajalla tehtävät tulkkaustilaukset eivät kyselyn vastausten perusteella ole niin yleisiä kuin olin kenties olettanut.

Tulkit kommentoivat, että valmistautumisajan pituudesta huolimatta tulkkaustilauksiin valmistaudutaan aina mentaalisisällä tasolla. Tulkit kokevat valmistautumisen olevan aina tärkeää riippumatta siitä, kuinka paljon heille on kertynyt työkokemusta. Työkokemuksen myötä valmistautumistavat kuitenkin usein muuttuvat erilaisiksi, ja valmistautumiseksi

saattaa esimerkiksi riittää omat aiemmat kokemukset vastaavanlaisista tulkkauksista. Valmistautumiseen tarvittava aika riippuu paljon henkilöstä ja tilanteesta. Valmistautumisella voi myös tehdä itselleen hallaa, jos esimerkiksi valmistautuu aiheen vierestä. Valmistautuminen ei siis aina ole hyvän laadun tausta, vaan valmistautumattakin voi tuottaa hyvää tulkkauksia.

Valmistautumisen määrittelemiseen ei ole olemassa yhtä oikeaa määritelmää. Jokainen käsittää valmistautumisen omalla tavallaan. Määrittelin valmistautumisen tarkoittavan kyselyssäni sitä, kuinka tulkki tulkkauksilauksen saatuaan etsii tietoa tilaukseen liittyen, esimerkiksi kertaa käsitteitä ja viittomia. Tämän lisäksi määrittelin valmistautumiseen kuuluvan myös työpäivän suunnittelun, eli esimerkiksi reitin valinnan tulkkauksipaikalle sekä vaatetuksen ja taukojen suunnittelun. Sain kyselyssäni palautetta, että valmistautuminen olisi kannattanut kyselyssä rajata koskemaan vain tiedonhakua ja materiaalipohjaista valmistautumista. Vastaukset olisivat varmasti olleet erilaisia, mikäli esimerkiksi reitin suunnittelu olisi rajattu valmistautumisen ulkopuolelle. Reitti tulkkauksipaikalle on suunniteltava joka kerta, oli valmistautumisaikaa kuinka paljon tai vähän tahansa. Näin ollen periaatteessa kukaan tulkeista ei voinut esimerkiksi vastata, ettei hän ehtisi valmistautua koskaan. Jos kysely lähetettäisiin uudelleen, määrittelin valmistautumisen eri tavalla kuin nyt tein.

Kyselylomakkeeni oli melko pitkä ja tällä saattoi olla vaikutusta kyselyyn saamiini vastausten määrään. Kyselyaineiston pohjalta sain kuitenkin melko kattavan kuvan tulkkauksilauksiin valmistautumisesta ja siinä tapahtuneista muutoksista. Jos kysely olisi ollut suppeampi, en olisi saanut kerättyä niin paljon tietoa. Muutama kysymys oli ehkä tarpeeton, ja osa kysymyksistä saattoi olla tutkimustavoitteiden ja -tulosten kannalta epäolennaisia. Vastaajamäärään olisi kenties voinut vaikuttaa se, että olisin lähettänyt kyselyn suoraan tulkeille yritysten sijaan. Lähetin kyselyn yrityksille vain yhteen sähköpostiin ja pyysin heitä välittämään viestin yrityksen viittomakielen tulkkina toimiville työntekijöille. Koska en saanut kaikilta yrityksiltä vastausta, en voi olla varma, jättivätkö yritysten yhteyshenkilöt viestin välittämättä vai johtuiko vastaamattomuus tulkeista itsestään. Vastaajat pysyivät nimettöminä, mikä taas saattoi lisätä innokkuutta vastata kenties vaikeankin asiaan.

Opinnäytetyöni validiteetti on mielestäni melko hyvä. Validiteetilla tarkoitetaan Hiltunen (2009) mukaan sitä, miten hyvin valittu tutkimusmenetelmä ja siihen liittyvä mittausmenetelmä mittaavat sitä, mitä on tarkoitus tutkia. Validiteetti on hyvä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset on määritetty oikein. Käytin opinnäytetyössäni sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja aineiston keräämiseen kyselylomaketta, jotka sopivat tämän tyylliseen opinnäytetyöhön. Kohderyhmä eli viittomakielen tulkit olivat ilmeinen kohderyhmä tähän opinnäytetyöhön, koska aihetta oli tarkoitus tutkia heidän näkökulmastaan. Vastajia oli kaikista ikä- ja työkokemusryhmistä ja vastaajat toimivat sekä työntekijöinä erikokoisissa yrityksissä että yksityisinä elinkeinonharjoittajina. Näin ollen vastaajakatoa jossakin tietyssä ryhmässä ei ollut. Myös opinnäytetyön ulkoinen validiteetti on mielestäni kohtuullinen. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan kvantitatiivisen tutkimuksen tulosten yleistettävyyttä (Hiltunen 2009).

Jatkotutkimuksena olisi mahdollista tutkia aihetta kirjoitustulkkiin ja puhevammaisten tulkkiin näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä olivat viittomakielen tulkit, eikä muiden tulkkiin näkemyksiä aiheesta selvitetty. Aihetta olisi mahdollista tutkia laajemmin ja pidemmältä aikaväliltä, esimerkiksi vuodesta 2010 lähtien, kun tulkkausalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kelalle. Tämän lisäksi olisi mielenkiintoista tietää, mihin suuntaan tilanne kehittyi tai onko tilanne samansuuntainen esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua. Jatkotutkimuksena olisi mahdollista tutkia myös, millaisella aikavälillä asiakkaat yleensä tilaavat tulkin. Näin olisi mahdollista saada tietoa siitä, johtuuko nykyinen tulkkausalvelun välitysrytmi Kelasta, asiakkaista, yrityksen kilpailutussijoituksesta vai jostakin muusta syystä.

Uskon, että opinnäytetyöni tulee palvelemaan työelämän tarpeita. Yrityksiltä saamissani vastauksissa aihettani kehuittiin hyväksi ja mielenkiintoiseksi. Opinnäytetyöni antaa alalle tietoa siitä, millaista viittomakielen tulkit kokevat valmistautumisen tulkkausalveluun olevan tällä hetkellä ja miten valmistautumista voitaisiin parantaa. Valmistautuminen tulkkausalveluun on tärkeää, sillä se hyödyttää kaikkia tulkkausalan osapuolia tulkkausalan sujuvuuden näkökulmasta. Toivon, että tämä opinnäytetyö herättää keskustelua viittomakielen tulkkausalalla ja osaltaan auttaa kehittämään alaa entistä parempaan suuntaan. Avointa keskustelua tarvitaan, jotta voimme yhteistyössä eri tahojen kanssa luoda alalle paremman tulevaisuuden.

LÄHTEET

- Ala-Antti, Saana 2003. Preparing for an interpreting assignment – an element of an interpreter's expertise. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Pro gradu -työ.
- Demers, Hubert 2005. The working interpreter. Teoksessa Terry Janzen (toim.) Topics in signed language interpreting: theory and practice. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 203–230.
- Halkosaari, Liisa 2014. Kohti parempaa kilpailuttamista. Kielisilta 3, 16–17.
- Halkosaari, Liisa 2015. Kelakin menee someen. Kielisilta 1, 17–18.
- Hallitus 2015, 2015. Yhteiset pelisäännöt. Kielisilta 2, 7.
- HE 220/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 22.2.2016. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220#idp5205600>
- Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.–8. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heiskanen, Marja-Liisa 2000a. Tulkkauspalvelujärjestelmän kehittyminen. Teoksessa Päivi Topo, Marja-Liisa Heiskanen, Aulikki Rautavaara, Katri Hannikainen-Ingman, Kristiina Saarikalle ja Reetta Tiilikainen (toim.) Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Helsinki: Stakes, 29–38.
- Heiskanen, Marja-Liisa 2000b. Vaikeasti kuulovammaisten tulkkikeskukset. Teoksessa Päivi Topo, Marja-Liisa Heiskanen, Aulikki Rautavaara, Katri Hannikainen-Ingman, Kristiina Saarikalle ja Reetta Tiilikainen (toim.) Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Helsinki: Stakes, 155–194.
- Hiltunen, Leena 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Viitattu 18.3.2016. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf

- Hynynen, Heidi; Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielen-
tulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A. Tutki-
muksia 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Innofactor i.a. Kela siirtää ajanvaraustaan verkkoon. Viitattu 23.2.2016.
http://www.innofactor.fi/media/0/0/kela_siirtaa_ajanvaraustaan_verkkoon
- Janzen, Terry & Korpiniski, Donna 2005. Ethics and professionalism in interpreting.
Teoksessa Terry Janzen (toim.) Topics in signed language interpreting:
theory and practice. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing
Company. 165–199.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön
opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Jyväskylä: Jyvä-
skylän ammattikorkeakoulu.
- Kela 2010. Tulkit välitysjärjestelmän käyttäjinä. Koulutukset elokuussa 2010. Kela,
Terveysosasto. Tallenne tekijän hallussa.
- Kela 2013a. Tietoa kunnille. Viitattu 8.12.2015. <http://www.kela.fi/tietoa-kunnille>
- Kela 2013b. Tarjouspyyntö. Hankittavan palvelun kuvaus: kuulo- ja kuulonäkövam-
maisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Kansaneläkelai-
tos, Terveysosasto. Tallenne tekijän hallussa.
- Kela 2015a. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 23.9.2015.
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>
- Kela 2015b. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Viitattu 20.11.2015.
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelukeskus>
- Kela 2015c. Tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä. Palveluntuottajan ohje. Versio 2.0.
Kansaneläkelaitos. Terveysosasto, Vammaistuet ja -palvelut. Tallenne
tekijän hallussa.
- Kela 2015d. Etätulkkaus. Viitattu 24.2.2016. http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_etatulkkaus

- Kela 2015e. Vammaisten tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä. Viitattu 7.4.2015.
<http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut-valitysjarjestelma>
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133, 19.2.2010. Viitattu 8.12.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>
- Lakner, Kati & Norppa, Emilia 2014. Tulkkauspalvelun kehittämisen sietämätön vaikeus. *Kielisilta* 4, 14–16.
- Mikkola, Jenni 2014. Toimiiko ammattisäännöstö käytännössä? *Kielisilta* 4, 20–21.
- Niittyinperä, Ulla 2016. Lehtori, Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turku. Sähköpostiviesti 7.4. Vastaanottaja Maiju Lehtinen. Tuloste tekijän hallussa.
- Nikoskinen, Elina 2010. Viittomakielentulkkiin työhönsä sijoittuminen, koulutuskokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 16. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Norppa, Emilia 2015. Missä sinä olet 10 vuoden päästä? *Kielisilta* 2, 4.
- Papunet i.a. Vammaisten tulkkauspalvelut Kelasta 01.09.2010 alkaen. Viitattu 22.2.2016. <http://papunet.net/ajankohtaista/uutiset/vammaisten-tulkkauspalvelut-kelasta-01092010-alkaen>
- Pesola, Erika 2013. Erilaiset tavat valmistautua. Viittomakielen tulkkiin ajatuksia tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumisesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkkiin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Pesola, Erika 2016. Viittomakielen tulkki. Sähköpostiviesti 20.2. Vastaanottaja Maiju Lehtinen. Tuloste tekijän hallussa.
- Roslöf, Raija & Veitonen, Ulla 2006. Tavoitteena toimivat tulkkausikäytännöt. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) *Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkausalan teoriaa sekä käytäntöä*. Helsinki: Finn Lectura, 163–179.
- Russell, Debra 2005. Consecutive and simultaneous interpreting. Teoksessa Terry Janzen (toim.) *Topics in signed language interpreting: theory and practice*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 135–164.

- Saresvuo, Johanna & Ojanen, Sirkka-Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Silberstein, Susanna 2013. Työelämätulkkkaus Suomessa. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a. Ammatti. Viitattu 18.11.2015.
<http://www.tulkit.net/ammatti>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 24.9.2015. <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014c. Tulkkivälitys. Viitattu 20.11.2015.
<http://www.tulkit.net/tulkkauspalvelu/tulkkivalitys>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014d. Viittomakielen tulkit. Viitattu 18.3.2016.
<http://tulkit.net/viittomakielen-tulkit>
- Taanila, Aki 2014. Määrällisen aineiston kerääminen. Viitattu 3.11.2015. myy.haaga-helia.fi/~taaak/t
- Tilastokeskus 2014. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2014. Viitattu 18.3.2016.
http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. painos. Helsinki: Tammi.
- Uttula, Anna 2014. Vierailulla välityskeskuksessa. Kielisilta 1, 18–19.
- Valli, Raine 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 84–108.
- Valli, Raine & Perkkilä, Päivi 2015. Nettikysely ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 109–120.
- Vasemmisto 2016. Viittomakielen tulkkkauspalveluiden ongelmat selvitettävä. Viitattu 9.3.2016. <http://www.vasemmisto.fi/kansanedustajat/viittomakielen-tulkkauspalveluiden-ongelmat-selvitettava/>

Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Yle Uutiset 2013. Kelan suunnitelma tulkkivälityksen keskittämisestä herättää huolta. Viitattu 20.4.2016. http://yle.fi/uutiset/kelan_suunnitelma_tulkkivälityksen_kestittamisesta_herattaa_huolta/6591922

Yle Uutiset 2014. Kelan vammaisten tulkkauspalvelun tilausmäärät notkahtivat alkuvuonna. Viitattu 9.3.2016. http://yle.fi/uutiset/kelan_vammaisten_tulkkauspalvelun_tilausmaarat_notkahtivat_alkuvuonna/7210422

LIITTEET

LIITE 1: Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkausta tulkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

LIITE 2: Kyselylomake**Viittomakielen tulkkien valmistautuminen tulkkauksiin****Taustatiedot****1. Ikä: ***

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-

2. Kuinka kauan olet toiminut viittomakielen tulkkina? *

- 0-1 vuotta
- 2-4 vuotta
- 5-9 vuotta
- 10-14 vuotta
- Yli 15 vuotta

3. Oletko: *

- Yksityinen elinkeinonharjoittaja
- Yrityksen työntekijä, pieni yritys

- Yrityksen työntekijä, keskisuuri yritys
- Yrityksen työntekijä, suuri yritys
- Jokin muu, mikä?

4. Työskenteletkö: *

- Kokoaikaisesti
- Osa-aikaisesti
- Jokin muu, mikä?

5. Onko työsuhteesi: *

- Kuukausipalkkainen
- Tuntiperusteinen
- Jokin muu, mikä?

Yleisiä kysymyksiä valmistautumisesta

6. Jos mahdollista, valmistaudutko tulkkauksiin:

- Aina, jollakin tavalla
- Yleensä, jollakin tavalla
- Joskus

- Harvoin
- En koskaan

7. Kuinka tärkeäksi koet valmistautumisen tulkkauksilauksiin?

- Erittäin tärkeäksi
- Melko tärkeäksi
- Hieman tärkeäksi
- En lainkaan tärkeäksi; siirry kysymykseen 9

8. Miksi valmistautuminen tulkkauksilauksiin on sinulle tärkeää? Voit valita useamman vaihtoehdon. Siirry tämän kysymyksen jälkeen kysymykseen 10.

- Saan valmistautumisesta varmuutta
- Valmistautuminen vaikuttaa työni laatuun positiivisesti
- Olen kiinnostunut etsimään aiheeseen liittyvää tietoa
- Jokin muu syy, mikä?

9. Miksi valmistautuminen tulkkauksilauksiin ei ole sinulle tärkeää? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Valmistautuminen ei vaikuta työni laatuun
- Aihe on minulle ennestään tuttu
- En ole kiinnostunut etsimään tietoa
- Minulla ei ole/en tahdo käyttää aikaa valmistautumiseen

Jokin muu syy, mikä?

10. Mikä seuraavista vaikuttaa eniten valmistautumiseesi?

Vaihtoehdossa: "Tulkkauksilanteen haastavuus" haastavuudella tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaille herkkää tai intiimiä tilannetta, joka tekee tulkkauksesta haastavaa.

- Käytettävissä oleva aika
- Tulkkauksilanteen aihe
- Tulkkauksilanne on minulle uusi
- Tulkkauksilanteen haastavuus
- Saadun ennakkomateriaalin määrä

Jokin muu, mikä?

11. Eroaako valmistautumisesi jollakin tavalla, mikäli valmistaudut tulkkaukseen suomen kielestä viittomakieleen verrattuna tulkkaukseen viittomakielestä suomen kieleen? Perustele vastauksesi.

Kyllä, eroa huomattavasti

Kyllä, eroa jonkin verran

Kyllä, eroa hieman

Ei eroa

En osaa sanoa

12. Oletko tulkannut valmistautumatta:

- Aina
- Usein
- Joskus
- Harvoin
- En koskaan

13. Millaisissa tilanteissa mielestäsi voi tulkata valmistautumatta? Voit valita useamman vaihtoehdon. Vaihtoehdossa "Toistuvissa tilanteissa" tarkoitetaan sellaisia toistuvia tulkkaustilanteita, joissa tulkki käy esimerkiksi viikoittain tulkkaamassa samalle asiakkaalle.

- Asioimistilanteissa
- Opiskelutulkkauksessa
- Harrastustilanteissa
- Puhelintulkkauksessa
- Toistuvissa tilanteissa
- Etätulkkauksessa
- Ei missään tilanteissa; siirry kysymykseen 15
- Jossain muissa tilanteissa, missä?
-

14. Mikäli valitsit yllä olevaan kysymykseen yhden tai useamman vaihtoehdon, miksi kyseisissä tilanteissa voi mielestäsi tulkata valmistautumatta?

Valmistautuminen tulkkauksilauksiin vuoden 2014 jälkeen

15. Vuoden 2014 alussa tulkkauksilauksen välitys keskitettiin yhteen Kelan hallinnoimaan välityskeskukseen. Onko valmistautumisesi mielestäsi nykyään erilaista, jos verrataan nykyhetkeä aikaan ennen vuonna 2014 tapahtunutta muutosta tulkkauksilauksen välityksessä?

- Huomattavan erilaista
- Jonkin verran erilaista
- Hieman erilaista
- Ei vaikutusta; siirry kysymykseen 17
- En osaa sanoa

16. Millä tavoin koet valmistautumisesi nykyään olevan erilaista verrattuna aikaan ennen vuotta 2014?

Voit kertoa esimerkiksi millaisia valmistautumismenetelmiä käytit ennen verrattuna nykyhetkeen tai millaisia muita muutoksia olet huomannut valmistautumisessasi.

17. Kuinka pitkällä aikavälillä yleensä saat tiedon sinulle välitetyistä tulkkauksista?

- Samana päivänä
- Edellisenä päivänä
- 2-6 päivän aikavälillä
- Yli 7 päivän aikavälillä

18. Koetko, että tulkkauksien välityksessä on tapahtunut muutos, jos verrataan nykytilannetta aikaan ennen vuotta 2014?

- Kyllä, tilaukset välitetään nyt pidemmällä aikavälillä
- Kyllä, tilaukset välitetään nyt lyhyemmällä aikavälillä
- Ei muutosta, aikaväli on pysynyt samana
- En osaa sanoa

19. Arvioi seuraava väittämä: Saan tiedon minulle välitetyistä tulkkauksista ajoissa, jotta voin valmistautua huolellisesti ja riittävästi ja ehdin saada materiaalia tulkkauksista varten.

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

20. Arvioi seuraava väittämä: Saan tiedon minulle välitetyistä tulkkauksista ajoissa, jotta ehdin saada riittävästi taustatietoja tilaukseen liittyen (esimerkiksi tulkkauksen sijainti, tarvittava vaatetus, ruokailumahdollisuudet) ja ehdin ottaa yhteyttä mahdolliseen tulkkipariin.

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

21. Kuinka usein kahden viimeisen vuoden aikana on käynyt niin, että et ole ehtinyt valmistautua tulkkauksilaukseen?

- Viikoittain
- Kuukausittain
- Muutamia kertoja vuodessa
- Noin kerran vuodessa
- Ei koskaan

22. Jos tulkkauksilaukseen ei ehdi valmistautua, kuinka paljon koet tämän vaikuttavan tulkkauskesi laatuun? Perustele vastauksesi.

- Huomattavasti

- Jonkin verran

- Hieman

- Ei vaikutusta

- En osaa sanoa

23. Kuinka usein olet viimeisen kahden vuoden aikana valmistautunut tulkkaukseen vapaa-ajallasi?

- Aina
- Usein
- Joskus
- Harvoin
- En koskaan

24. Saatko tulkkauksilauksiin valmistautumisesta palkkaa tai muuta korvausta:

- Aina
- Usein
- Joskus
- Harvoin
- En koskaan

Tulkkauksilauksien peruuntuminen ja korvaava työ

25. Kuinka usein on käynyt niin, että olet aloittanut valmistautumisen, mutta tilaus on peruuntunut tai siirretty toiselle tulkille?

- Viikoittain
- Kuukausittain
- Muutamia kertoja vuodessa
- Noin kerran vuodessa

Ei koskaan

26. Jos verrataan nykyhetkeä aikaan ennen vuotta 2014, onko peruuntuneiden tulkkaustilausten määrässä mielestäsi tapahtunut muutosta?

Kyllä, määrä on kasvanyt

Kyllä, määrä on vähentynyt

Ei, määrä on pysynyt ennallaan

En osaa sanoa

27. Kuinka usein olet lähtenyt tulkkaamaan nopealla vastaanottoajalla, esimerkiksi siten, että olet saanut tilauksen ja siitä noin tunnin kuluttua sinun oli oltava tulkkauspaikalla? Ota huomioon myös ne kerrat, jolloin olet ottanut vastaan korvaavaa työtä peruuntuneen tilauksen tilalle.

Viikoittain

Kuukausittain

Muutamia kertoja vuodessa

Noin kerran vuodessa

En koskaan

28. Millaisia nopealla vastaanottoajalla välitettävät tulkkaustilaukset yleensä ovat?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

Asioimistilanteita

Opiskelutulokkausta

Harrastustilanteita

Puhelintulokkausta

Toistuvia tilanteita

Etätulkkausta

Muuta tulkkausta, millaista?

29. Muuta kommentoitavaa valmistautumisesta:

LIITE 3: Saatekirje

Hei

Olen viittomakielen tulkkiohjelma Turun Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä viittomakielen tulkkiensa valmistautumisesta tulkkaustilauksiin. Vuonna 2014 tulkkaustilausten välitysvastuu siirtyi Kelan tulkkauspalvelukeskukselle. Tavoitteeni on tutkia, millaisia vaikutuksia välitysvastuun siirtymisellä koetaan olevan tulkkaustilauksiin valmistautumiseen. Valmistautumisella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, kuinka tulkki tulkkaustilauksen saatuaan etsii tietoa tilaukseen liittyen, esimerkiksi kertaa käsitteitä ja viittomia. Valmistautumiseen kuuluu myös työpäivän suunnittelu, eli esimerkiksi reitin valinta tulkkauspaikalle, vaatetus ja tauot.

Kerään tietoa kyselylomakkeen avulla. Suurin osa kysymyksistä on monivalintakysymyksiä, ja kyselyyn vastaaminen kestää noin 15 minuuttia. Vastaukset ovat nimettömiä eivätkä vastaukset yhdisty yksittäiseen henkilöön. Valmis opinnäytetyö tullaan julkaisemaan osoitteessa www.theseus.fi. Toivon, että Sinulla on aikaa täyttää tämä kysely, sillä jokainen vastaus on tärkeä. Mikäli työskentelet viittomakielen tulkkausta lisäksi esimerkiksi kirjoitustulkkinä tai kuurosokeiden tulkkiä, toivon, että vastaat tähän kyselyyn vain viittomakielen tulkin ominaisuudessa. Vastausaikaa on 24.1. asti. Lämmin kiitos vastauksestasi!

Yritysten osalta pyydän ystävällisesti välittämään tämän sähköpostin kaikille viittomakielen tulkkinä toimiville työntekijöillesi. Toivoisin myös saavani vastaanottajalta tiedon siitä, monelleko tulkille tämä viesti on välitetty.

Linkki kyselyyn:

<https://www.webropolsurveys.com/S/17DF4F533A0CAAE2.par>

Ystävällisin terveisin

Maiju Lehtinen