



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

### **Kohtalotoverit somessa**

Diskurssianalyysi keskusteluryhmästä

Herää, Kelan tulkkauspalvelu!

*Päivi Homi ja Mari Virtanen*

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus (240 op)

Huhtikuu / 2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

### TIIVISTELMÄ

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>Työn tekijät</b> Päivi Homi & Mari Virtanen   | <b>Sivumäärä</b> 42 ja 1 liitesivua |
| <b>Työn nimi</b> Kohtalotoverit somessa: Diskurssianalyysi keskusteluryhmästä Herää, Kelan tulkkauspalvelu!  |                                     |
| <b>Ohjaava opettaja</b> Zita Kóbor-Laitinen  |                                     |
| <b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Kuurojen Liitto Ry, Marika Rönning  |                                     |
| <b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmän postauksia ja kommentteja. Opinnäytetyön kohteena oli selvittää, mistä aiheista ja miksi sivustolle osallistujat postautavat ja miten aihepiirit ovat muuttuneet vuosien 2013–2016 välisenä aikana. Lisäksi haluttiin selvittää, miten Kela suhtautuu ja kommentoi sivustolla esiintyviin postauksiin.</p> <p>Tulkkauspalvelun järjestämiseen liittyvät teemat ovat herättäneet keskustelua tulkkauspalveluja käyttävässä asiakaskunnassa, alan asiantuntijoissa ja tulkeissa edellä mainitussa Facebook -sivuston keskustelufoorumissa. Opinnäytetyön päämääränä oli tuoda esille keskustelufoorumissa eniten keskustelua aikaansaaneet teemat. Tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu siirtyi 1.9.2010 kunnilta Kelalle. Kela otti myös vuoden alusta 2014 välitystoiminnan ja etätulkkauksen hoidettavakseen.</p> <p>Kvalitatiivisen tutkimuksemme aineistona olivat sivuston kirjoitukset ja videoklipit sekä yksi teemahaastattelu Kelan edustajalta. Tämän haastattelun avulla saatiin näkyviin myös Kelan näkökulman joihinkin teemoihin. Haastatteleamalla myös Kelan edustajaa pyrittiin tuomaan molempien osapuolien, niin palvelun järjestäjän kuin asiakkaiden näkemykset esiin työssämme. Analyysimenetelmänä käytettiin diskurssianalyysia. Analyysin pohjalta löydettiin kolme diskurssia, tarve-, informaatio- ja yhteisöllisyysdiskurssi. Tarvediskurssi keskittyi tulkin saamisen ja löytymisen problematiikkaan. Informaatioidiskurssissa nousi esiin tulkkauspalveluun liittyvä tiedotus ja epäselvät asiat, joihin postajat halusivat saada vastauksia. Yhteisöllisyysdiskurssi oli tunteiden purkautumiskanava ja samankaltaisten kokemusten jakamista ja vertaistuen etsimistä.</p> <p>Opinnäytetyön tilaajana oli Kuurojen Liitto ry. Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä Kelan ja asiakkaiden välistä yhteisymmärrystä ja lisätä myös Kelan ja järjestöjen välistä yhteistyötä.</p> |                                     |
| <b>Asiasanat:</b> Tulkkauspalvelu, Facebook, postaus, Kela, tarve-, informaatio- ja yhteisöllisyysdiskurssi  |                                     |

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme in Sign Language Interpreting**

**ABSTRACT**

|  |  |
|--|--|
| <b>Authors</b> Päivi Homi & Mari Virtanen  | <b>Number of Pages</b> 42 + 1 appendix |
| <b>Title</b> Companions in misery in social media: A discourse analysis of the discussion group 'Herää, Kelan tulkkauspalvelu!'  |  |
| <b>Supervisor</b> Zita Kóbor-Laitinen  |  |
| <b>Subscriber and/or Mentor</b> Finnish Association of the Deaf, Marika Rönnerberg   |  |
| <b>Abstract</b> <p>The goal of the thesis was to examine the posts and comments posted in the discussion group 'Herää, Kelan tulkkauspalvelu!' (Wake up, Kela's interpreting service!; Kela - the Social Insurance Institution of Finland). The target was to find out on which topics and why the participants post and how the topics have changed over the period of 2013–2016. In addition, the aim was to find out how Kela related to and commented upon the posts on the website.</p> <p>The themes pertaining to organising interpreting services have aroused discussion in the aforementioned discussion forum in Facebook among the clientele of interpreting services, experts in the field and interpreters. The aim of this study was to bring forth the most discussed matters in the forum. The responsibility of organising interpreting services was transferred from municipalities to Kela September 1, 2010. Since the beginning of 2014 interpreter referral services and remote interpreting have also been produced by Kela itself.</p> <p>The study was qualitative and the data used consisted of the written and videoed posts on the discussion forum and one theme interview of Kela representative. The interview gave information on Kela's perspectives on some of the themes. By interviewing a Kela representative the views of both parties, the service organizer and the clients were made visible. The data was analyzed using discourse analysis. Three discourses were discovered: needs-based discourse, information discourse and sense of community discourse. The needs-based discourse focused on the problematics of finding an interpreter for a certain setting. Information discourse was concerned with the information distributed about interpreting services and the unclarity that the posters wanted answered and clarified. Sense of community discourse served as a channel to vent, to share alike experience and to find peer support.</p> <p>The thesis was subscribed by the Finnish Association of the Deaf. The purpose of the thesis was to increase mutual understanding between Kela and the clients as well as increase the co-operation between Kela and the NGOs.</p> |  |
| <b>Keywords:</b> Interpreting service, Facebook, post, Kela - the Social Insurance Institution of Finland, needs-based discourse, information discourse, sense of community discourse  |  |

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

|  |    |
|--|----|
| 1 JOHDANTO   | 5  |
| 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET                              | 6  |
| 2.1 Tutkimuskysymykset   | 8  |
| 2.2 Tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset                         | 9  |
| 3 KUULOVAMMAISTEN JA KUULONÄKÖVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUT SUOMESSA     | 11 |
| 3.1 Viittomakielisten tulkkauspalveluita säätelevät lait               | 12 |
| 3.2 Tulkkauspalvelun asiakaskunta                                      | 14 |
| 3.3 Tulkkauspalvelun tuottajat   | 16 |
| 4 OPINNÄYTETYÖN AINEISTO JA METODIT                                    | 16 |
| 4.1 Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmä Facebookissa        | 17 |
| 4.2 Diskurssianalyysi aineistosta                                      | 18 |
| 4.3 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä                               | 20 |
| 5 DISKURSSIANALYYSI HERÄÄ, KELAN TULKKAUSPALVELU! - KESKUSTELURYHMÄSTÄ | 21 |
| 5.1 Tarvediskurssi - tulkin etsintä somessa                            | 21 |
| 5.2 Informaatioidiskurssi - apujoukot valmiina somessa                 | 25 |
| 5.3 Yhteisöllisyysdiskurssi - kohtalotoverit somessa                   | 29 |
| 5.4 Diskurssien keskinäinen suhde                                      | 33 |
| 6 POHDINTA   | 34 |
| LÄHTEET  | 39 |
| LIITTEET   | 43 |

## 1 JOHDANTO

Tutkimuksemme aiheeksi valitsimme julkisen keskusteluryhmän Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -sivuston tarkastelun. Meitä kiinnosti, miksi sivusto on niin suosittu ja miksi ja ketkä sinne postailevat. Aihe on edelleenkin hyvin ajankohtainen, vaikka sivustoa on ylläpidetty Facebookissa jo useamman vuoden. Tulkkauspalvelusta on tehty useita tutkimuksia ja opinnäytetöitä mutta Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmän sivustoa ei ole aikaisemmin analysoitu. Tämän vuoksi koimme, että sivustolta voi löytyä tutkimuksellisesti kiinnostavaa tietoa. Niin ikään näkemyksemme mukaan asiakkaan näkökulma tulkkauspalvelun toteuttamisessa ei ole riittävästi huomioitu, ei ainakaan niin, että asiakkaiden ääni kuuluisi tai näkyisi missään tiedotteissa, lehdissä tai missään muussakaan mediassa.

Me olemme lähellä sivuston aihepiiriä. Toinen meistä on tulkkauspalvelun käyttäjä, asiakas ja lisäksi hän on tulkkikouluttaja. Toinen opinnäytetyöntekijä on puolestaan tulkkauspalvelun tuottaja ja viittomakielen tulkki, joka on myös pitkään toiminut kouluttajana. Aihepiiri on siis meitä molempia lähellä ja siksi meitä myös henkilökohtaisella tasolla koskettava. Uskoaksemme kykenimme tarkastelemaan aihetta monipuolisesti, koska pystyimme aihepiiriä käsitellessämme hyödyntämään myös omia kokemuksiamme. Toiveenamme on, että myös tulkkauspalvelun tarjoaja, Kela, huomioi opinnäytetyömme tulokset kehittäessään tarjoamaansa palvelua. Tutkimuksemme tarjoaa katsauksen siihen, mihin suuntaan asiakkaat toivovat palvelun muuttuvan tai kehittyvän.

Käsite *tulkkauspalvelu* otettiin käyttöön kun palvelu siirtyi Kelan vastuulle vuonna 2010. Aikaisemmin käytössä oli käsite *tulkkipalvelu*. Työssämme käytimme käsitettä tulkkauspalvelu nykikäytännön mukaan. Tutkimuksemme tilaajana on Kuurojen Liitto ry. Kuurojen Liiton kotisivuilla liiton tehtävä määritellään seuraavasti: ”Kuurojen Liitto on viittomakielisten kuurojen etu-, asiantuntija- ja palvelujärjestö. Liitto valvoo ja edistää kaikenikäisten kuurojen yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutumista ja toimii jäsenyhdistyksiensä kattojärjestönä.” (Kuurojen Liitto ry 2016.) Kuurojen Liiton ohella tulkkauspalvelun käyttäjien etujärjestöt

laajemminkin saavat tutkimuksestamme eväitä siihen, mihin suuntaan palvelua tulisi asiakkaiden näkökulmasta kehittää.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Viittomakielen tulkkipalvelu tuli lainvoimaiseksi v. 1979 (HE 220/2009 vp, 10). Viittomakielisillä on siis ollut oikeus käyttää tulkkauspalvelua tänä vuonna (2017) 38 vuotta. Tulkkauspalvelu on muuttunut ja kehittynyt alkuajoista monin tavoin. Erityisesti viittomakielen tulkkien koulutus on laajentunut viikonloppukursseista ja muutaman viikon mittaisista koulutuksista 4 -vuotiseksi ammattikorkeakoulututkinnoksi. Lisäksi asiakaskunta on laajentunut koskemaan myös muita asiakasryhmiä, kuten esimerkiksi puhevammaisia tai sisäkorvaistutteen saaneita. Alkuvuosina ja vuosikymmeninä tulkin käyttäjät ovat olleet tyytyväisiä, kun tulkkauspalvelun käyttö on ylipäättään mahdollistunut. Vähitellen kuitenkin asiakkaat ovat tulleet vaativammiksi: enää ei riitä, että tulkki on saatavilla, vaan tulkilta edellytetään myös riittävää tietoa ja taitoa tulkkaustyön suorittamisessa. (Salmi & Laakso 2005, 280–286.)

Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmän perustaminen on yksi esimerkki siitä, että asiakaskunta haluaa ja uskaltaa vaatia oikeuksiaan. Sivustolla tuodaan erityisesti esille niitä puutteita ja ongelmia, joita asiakkaat ovat kohdanneet aikana, jolloin Kela on ottanut vastuulleen tulkkauspalvelun järjestämisen Suomessa. Tavoitteenamme on tuoda esille niitä kysymyksiä, jotka askarruttavat asiakaskuntaa, jotka herättävät ärtymystä, kiukkua ja jopa suoranaista vihaa. Toisaalta tuomme esille myös niitä asioita, joihin oltiin tyytyväisiä. Kartoitimme myös tulkkien osuutta sivustolla, samoin kuin kaikki muutkin tahot, jotka sivustolle kirjoittivat. Pohdintaosuudessa tuomme esille mahdollisia ehdotuksia, miten ongelmakohtia voisi ratkaista sekä sitä, miten Kelan ja asiakaskunnan yhteistyötä voisi parantaa. Opinnäytetyömme keskittyy vain postaajien ja Kelan väliseen suhteeseen.

Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmän sivusto on erittäin laaja, postauksia ja kommentteja on tullut lukematon määrä vajaassa kolmessa vuodessa. Koko aineistoa oli mahdotonta analysoida. Rajasimme tutkimuksemme siten, että otimme lähempään tarkasteluun vuoden 2016 kuukausista sattumanvaraisesti helmi-, maaliskuu-, ja huhtikuun sekä syys- ja lokakuun. Pyrimme kuukausien valinnassa kuitenkin niihin kuukausiin, jolloin tulkkauspalvelua yleisesti käytettiin aktiivisesti. Vuodelta 2015 otimme analyysiin otannan avulla niitä aiheita, jotka keskusteluttivat ko. vuonna eniten. Rajauksessa keskityimme siis vuoden 2016 osalta kuukausiin ja vuoden 2015 osalta aihepiireihin. Näiden lisäksi analyysissä oli mukana v. 2014 DIAK:n opiskelijatyönä tehty raportti ”Herää, Kelan tulkkauspalvelu!” -sivustosta Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmälle (TTYR). Kartoitus koski vuoden 2013 joulukuusta vuoden 2014 toukokuun loppuun asti tehdyistä postailuista. (Kirsilä & Minttumäki 2014.) Näin saimme kuitenkin riittävän kattavan aineiston koko sivuston postailuista ja kommentteista. Analyysissä pyrimme myös tarkastelemaan, muuttuivatko postailujen ja kommenttien aiheet ajan mukana vai pysyivätkö käsiteltävät aiheet samoina vuodesta toiseen. Tarkoituksenamme ei ollut pyrkiä tulkitsemaan tai selvittämään, mitä postailujen ja kommenttien taustalla oli. Emme siis haastatelleet sivustolle osallistuneita vaan aineistomme koostui pelkästään sivuston kirjoituksista ja viitotuista videoista. Keskusteluryhmästä saamamme aineiston pohjalta haastatelimme lisäksi Kelan edustajaa, jotta saisimme myös Kelan näkökulman mukaan tähän opinnäytetyöhön.

Tälle opinnäytetyölle on asetettu suuria toiveita. Laitoimme Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -sivustolle ilmoituksen, jossa kerroimme tekevämme opinnäytetyön. Aika monet tähän ilmoitukseemme kommentoivat tulkkauspalvelun käyttäjät olettivat, että pyrkimyksemme on vaikuttaa Kelaan niin, että keskusteluforumilla esille tuotuihin epäkohtiin tulisi parannus. Samoja oletuksia ja toiveita meille esitettiin myös suoraan kasvotusten. Tarkoituksemme ei kuitenkaan ole ollut vaikuttaa Kelaan eikä minkään muunkaan tahon toimintatapoihin vaan tuoda esille mitä ja miksi Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluforumilla postailaan ja millaisia ryhmiä postailijat edustavat. Pohdimme myös, miten tulkkauspalvelun käyttäjien, joita suurin osa postaaajista olivat, luottamusta ja tyytyväisyyttä Kelaan voisi lisätä. Kela puolestaan toivoi tämän opinnäytetyön lisäävän asiakaskunnan ja Kelan välistä yhteistyötä ja yhteisymmärrystä. Meidän opin-

näytetyön tekijöiden toiveena on, että tätä tutkimusta voitaisiin käyttää tukiaineistona tulkkaukspalvelun kehittämisessä.

## 2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme pääkysymys, johon pyrimme saamaan vastauksen, on seuraava: Mitä Herää Kelan tulkkaukspalvelu! -keskusteluryhmän sivustolle postailaan ja kommentoidaan. Lisäksi selvitimme, ketkä sivustolle osallistuvat postaajina tai kommentoijina. Ovatko pääosa heistä viittomakielisiä kuuroja, kuuroutuneita vai muita asiakasryhmiä edustavia postaajia ja kommentoijia? Annetaanko vastauksia kysymyksiin, ja jos annetaan, kuka niitä antaa? Mikä on foorumin varsinainen tehtävä? Onko kyse tunteiden kanavoinnista, esimerkkitapausten keruusta ja ongelmakohtien osoittamisesta vai ratkaisujen löytämisestä?

Kela ei ole missään vaiheessa ottanut kantaa sivustoon eikä myöskään kommentoinut esille tuotuja asioita. Pyrimme selvittämään Kelan vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen päällikköä haastatteleamalla, miksi Kela on ottanut tämän linjan. Sivuston postailuista suuri osa on ollut tulkin etsimistä kun Kela ei ole asiakkaiden mukaan tulkkia löytänyt. Mistä tämä kertoo? Eikö Kelan tarjoama tulkinvälitys ole riittävä, eivätkö asiakkaat usko, ettei tulkkia löydy vai mistä on oikein kysymys.

Herää, Kelan tulkkaukspalvelu! -keskusteluryhmän sivusto tarjoaa runsaasti mielenkiintoisia tutkimusaiheita. Tiedostimme hyvin, että vaarana on ”liian ison palan haukkaaminen”.

Monista mielenkiintoisista kysymyksistä päädyimme seuraaviin kolmeen pääkysymykseen:

- 1) Mistä sivustolle postailaan eniten ja miksi?
- 2) Pystyvätkö postailun aiheet samoina vuodesta toiseen vai muuttuvatko ne?
- 3) Miten Kela suhtautuu Herää, Kelan tulkkaukspalvelu! -keskusteluryhmän sivustoon?



Tutkimuksessamme kiinnitimme huomiota olennaisimpiin, meitä eniten kiinnostaviin kysymyksiin ja jätimme osan tutkimuskysymyksistä vähemmälle huomiolle tai kokonaan käsittelemättä tutkimuseettisistä syistä. Halusimme myös rajata käsiteltäviä aihepiirejä, jotta työstämme ei tulisi liian laaja.

## 2.2 Tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset

Tutkimuskohteenamme oli julkinen Facebook -ryhmä. Verkkoympäristössä tuotetun materiaalin tutkiminen on suhteellisen uutta tutkimusaluetta, sillä verkkoympäristön käyttö on laajentunut vasta 2000-luvulle tultaessa (Kaplan & Haenlein 2010, 60–61). Kansainvälinen Internet -tutkijat ovat tehneet suositukset (AoIR 2002) siitä, miten eettiset näkökohdat on huomioitava kun verkkotutkimusta tehdään. Suositukset ovat kuitenkin vuodelta 2002, joten ne ovat auttamattomasti vanhentuneet suhteutettuna verkkoympäristön käytön laajentumiseen tähän päivään tultaessa. (AoIR 2002.) Tutkimuksia, joissa verkkomateriaalia on käytetty tutkimusaineistona, on kuitenkin jo saatavilla paljon. Näissä teoksissa tutkimuseetiikalla on tärkeä painoarvo. Esimerkiksi Riikka Turtiainen on käsitellyt omassa väitöskirjassaan verkkomateriaalin käytön oikeutusta hyvinkin laajasti (Turtiainen 2012, 45–54).

Kontekstin huomioiminen on Turtiaisen mukaan tärkein asia, mikä pitää huomioida, kun verkossa tuotetun aineiston sisältöä tutkitaan (Turtiainen 2012, 46). Myös Anna Hynninen korostaa oman tutkimuksen kannalta relevanttien kontekstien etsimistä verkkoaineistoa käytettäessä. Konteksti on määriteltävä aina uudelleen uudessa asiayhteydessä ja juuri tämän huomioiminen tekee Hynnisen mielestä Internet -aineiston käytöstä tutkimuseettisen kysymyksen. (Hynninen 2011, 259–295). Omassa työssämme kontekstin merkitys näkyi siinä, että samankaltainen postaus saattoi olla toisessa yhteydessä kriittinen kannanotto Kelan välitysjärjestelmään ja toisessa yhteydessä tunteenpurkaus tai huoli siitä, saako postaja riittävän laadukasta tulkkauksipalvelua oman asiansa hoitamiseen. Meidän oli näin aineiston analyysissä huolehdittava, että tulkitsimme postajan tarkoitusperät mahdollisimman oikein tehdäksemme hänelle oikeutta. Turtiaisen mukaan verkkokeskustelufoorumi saattaa kertoa tutkijalle enemmän verkkokeskustelukulttuurin ominaispiirteistä kuin keskustelun aiheena olevasta

asiasta (Turtiainen 2012, 47). Vaikka emme ole kumpikaan aktiivisia keskustelufoorumeille osallistujia, oli helppo havaita, että monet postailuun kommentoijat halusivat pikemminkin myötäillä, ”ottaa osaa”, tukea postajaan esille ottamaa asiaa kuin ottaa siihen kantaa.

Tutkimuseettiset näkökohdat korostuivat tutkimuksessamme, koska Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmän sivustolle osallistuneet postailivat ja kommentoivat omalla nimellään. Tutkimuseettistä näkökulmaa silmällä pitäen pohdimme pitkään, pitääkö julkisten keskusteluaineistojen käytölle kysyä viestien kirjoittajien lupa. Eettistä pohdintaa helpotti kuitenkin se, että ryhmä on julkinen, jota kuka tahansa ryhmään liittyvä voi vapaasti seurata. Ilmoitimme sivustolla, että tulemme tekemään sivustosta opinnäytetyön. Ilmoituksemme oli 5.4.2016 seuraavanlainen:

*”Me (Päivi Homi ja Mari Virtanen) olemme tekemässä HUMAK amk opintoihin opinnäytetyötä, jossa tarkastelemme tämän Herää, Kelan Tulkkauspalvelu! -ryhmään tulleita kommentteja. Kenenkään nimiä ei tulla käyttämään, emmekä käytä kenenkään tekstiä niin, että siitä voisi tunnistaa kuka on kommentoija. Opinnäytetyön tilaaja on Kuvien Liitto.”* (Facebook 2016).

Saimme ilmoitukseemme pelkästään myönteisiä kommentteja. Keskustelufoorumin julkisesta luonteesta huolimatta, pyrimme silti hahmottamaan, kuinka julkisia tai intiimejä postajien tuottamat sisällöt olivat. Emme halunneet ottaa esimerkkiaineistoomme sellaisia postauksia tai kommentteja, jotka koimme itse liian henkilökohtaisiksi vaikka itse postajat ne julkiselle foorumille olivat tuoneetkin. Lupasimme ilmoituksessamme, ettemme tuo esille ketään yksittäistä henkilöä ja tuomme mahdolliset esimerkit esille niin, ettei niistä voi ketään tunnistaa. Jouduimme tämän vuoksi muuttamaan esimerkeissä tutkimuksen kannalta epäolennaisia seikkoja. Korvasimme esimerkiksi paikkakunnan nimen sanalla ”paikkakunta” ja ajankohdan sanalla ”päivämäärä”. Tällainen toimintatapa ei heikennä tutkimuksen luotettavuutta silloin, kun muutettavat asiat eivät ole tutkimuksen kannalta olennaisia asioita ja ydinsisältö pysyy muuttumattomana. Lisäksi se on oikea tapa, jotta tutkimus on tutkimuseettisesti hyväksyttävä. (Kuula 2006, 214–217.) Anonyymisyys on eettisestä näkökulmasta aivan keskeisimpiä asioita tutkimusta tehtäessä, ellei tutkittavien kanssa ole asiasta toisin sovittu. Koska kyseessä oli kuitenkin yksittäiset nimellä esiintyvät ihmiset, har-

kitsimme tarkkaan, keiden postailuja ja kommentteja käytimme esimerkkiaineistona.

Meidän oli aiheellista pohtia myös omaa rooliamme opinnäytetyön tekijöinä. Osaammeko siis olla riittävän objektiivisia ja etäällä aiheesta, jossa tuodaan esille aika paljonkin tunteita herättäviä asioita. Toisaalta itse aihepiiriin osallisina saatamme helpommin tunnistaa ja havaita olennaisimmat kysymykset. Asiaa pohdittuamme, tulimme siihen tulokseen, että asiantuntemuksestamme sivustolla käsiteltävistä asioista on huomattava etu verrattuna haittoihin. Postailut ja kommentit ovat usein hyvin lyhyitä. Asiaa tuntemattoman tutkijan olisi varmasti vaikea ymmärtää niiden sisältöä tai ainakin väärinymmärtämisen vaara olisi suuri. Toisaalta yksittäiset postailut ovat aina tulkinnanvaraisia. Keskenään samankaltaisetkaan postailut eivät ole välttämättä keskenäänkään verrannollisia, koska niiden taustalla olevat asiat voivat olla erilaisia. Lisäksi ainakin Laura Aro (1996) ja Pauliina Latvala (2005) ovat todenneet, että tutkimus on aina jossain määrin subjektiivista. Tutkijahan tekee aineistostaan aina tiedon valintaa ja on oikeutettu tekemään siitä omia tulkintoja ja päätelmiä (Aro 1996, 58; Latvala 2005, 20). Sinikka Vakimo (2010) on niin ikään todennut, että tutkimusetiikka on osa tutkijan persoonaa, ei ulkopuolelta esitetty irrallinen vaatimus. Tutkimusetiikka on siis itsessään henkilökohtainen asia, joten viime kädessä eettisten kysymysten ratkominen palautuu tutkijan omiin moraalikäsitelmiin ja tuntumaan siitä, mikä on oikein toimittu missäkin tutkimustilanteessa (Vakimo 2010, 93). Näin ollen päätimme luottaa omiin arvioihimme siitä, että osaamme pitää erillään omat käsityksemme, vaikka postailut olivatkin välillä hyvin tunnepitoisia ja kärkkäitä, joihin meillä oli myös omat vahvat mielipiteemme.

### 3 KUULOVAMMAISTEN JA KUULONÄKÖVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU SUOMESSA

Ennen invalidihuoltolain muutosta kuurot hoitivat asioitaan yksin puhetta käyttäen tai kirjoittamalla. Tämän lisäksi kuurojen omaiset, kuurojen vanhempien kuulevat lapset, kuurojen papit ja diakonissat sekä yhdistyksissä olevat kuulevat

henkilöt toimivat tulkkeina kuuroille ja kuurosokeille. (Perttula 2013, 15, 18; Salmi & Laakso 2005, 275.) Vuonna 1979 Suomessa käynnistyi virallinen tulkkipalvelu, joka on muuttunut ja kehittynyt alkuajoista hyvin paljon (Kalela 2010, 15.) Tulkkauspalvelussa on tapahtunut viimeisten kymmenen vuoden aikana suuria muutoksia, joista yksi esimerkki on tulkki- ja tulkkauspalveluiden siirtyminen kunnilta valtiolle Kansaneläkelaitoksen järjestettäväksi syksyllä 2010 (Kela 2013b). Kelan järjestämisvelvollisuuteen kuuluu tulkkauspalvelu kuulovammaisille ja kuulonäkövammaisille sekä puhevammaisille (Hiltunen 2016, 12; Kela 2015a; Kela 2017a). Seuraavissa luvuissa käsittelemme lyhyesti tulkkauspalvelun syntyvaiheita, siinä tapahtuneita muutoksia ja kehitystä.

### 3.1 Viittomakielisten tulkkauspalveluita säätelevät lait

Vuonna 1979 astui voimaan invalidihuoltolain muutos, jonka 6 §:ssä määritellään vaikeasti kuulovammaisille järjestettävästä tulkkipalvelusta. Kuurojen tulkkipalvelu on järjestetty kunnallisin voimin vuodesta 1977 ja vuoden 1979 alussa tulkkipalvelua tarjottiin viiden kunnan alueella (Perttula 2013, 17–18). Tulkkauspalvelut käynnistyivät varsinaisesti vuoden 1980 alusta, koska lainmuutoksen toteutuminen käytännössä edellytti aikaa lain soveltamisohjeiden laatimiseen ja tulkkiluettelon keräämiseen. Invalidihuoltolaki poistui vuonna 1988, jolloin sen tilalle tuli voimaan uusi vammaispalvelulaki. Invalidihuoltolain voimassaolon aikana kustannusten kokonaisvastuu oli valtiolla vuoden 1983 loppuun asti. Tämän jälkeen tuli 1980-luvulla voimaan Valtava-uudistus, jonka myötä useiden palveluiden järjestämisvastuu siirtyi valtiolta kunnille. Valtava-uudistus liittyi valtionosuuksiin ja palveluiden tuottamisen tapaan, joten se päti myös tulkkauspalveluiden toteuttamiseen (Topo ym. 2000, 31–32). Vuonna 1994 astui voimaan tulkkipalvelulaki, jonka myötä tulkkipalveluiden järjestämisvastuu siirtyi 16 vuoden ajaksi kunnille (Salmi & Laakso 2005, 279–284).

Lainmuutokset ovat vaikuttaneet tulkkauspalveluiden järjestämiseen eri muutosvaiheissa. Tulkkauspalvelun alkuaikoina kunnan palveluksessa toimivat tulkit freelancer -periaatteella ilman pysyvää työsuhdetta (Kalela 2010, 16). Tulkkien vähyyden ja saaminen oli 1980-luvulla useilla paikkakunnilla vaikeaa, jonka vuoksi Kuurojen Liitto oli ajamassa muutamien tulkkivälityskeskusten perustamista

helpottaakseen tulkkien saatavuutta ympäri Suomea (Salmi & Laakso 2005, 282). Tulkkeskusten perustamisen myötä saatiin tulkin virkoja (Kalela 2010, 16). Tulkkauspalvelut siirtyivät kunnilta Kelan vastuulle vuonna 2010. Muutoksen myötä palvelut yhtenäistyivät kun palvelun järjestäjänä oli kuntien sijaan vain yksi taho (Kela 2013b). Kela järjesti ensimmäisen koko Suomen kattavan kilpailutuksen vuonna 2010 (Forsén 2011, 6), jolloin tulkkauspalvelu ja välitysjärjestelmä osallistuivat kilpailutukseen erikseen (Immonen & Kainulainen 2014, 10). Kela kilpailutti toisen kilpailutuskierroksen tulkkauspalvelutuottajille vuonna 2013 ja otti samalla välityksen ja etätulkkauksen omalle vastuulleen 1.1.2014 alkaen (Kela 2013a).

Kelan toiminnan myötä tulkkauspalvelussa on tapahtunut edelleen muutoksia. Tulkkauspalvelun muutokseen ja sen kehittymiseen ovat vaikuttaneet myös tulkkauspalveluiden kilpailutus ja välitystoiminnan muutokset. Sen lisäksi etätulkkauspalvelun kehittymiseen on vaikuttanut tekniikan kehittyminen. Vuoden 2017 alusta lähtien etäpalvelussa on mahdollista tilata tulkkausta ja saada etätulkkausta heti joko asiakkaan omalla laitteella tai Kelan laitteella. Chatin käyttö on myös mahdollista. (Kela 2016a; Kela 2017d.) Kelan edustaja Paloposki kertoi haastattelussaan seuraavasti:

*”Kelan arvojen mukaan pyrimme olemaan myös uudistuva, mistä on hyvänä esimerkkinä uusi etäpalvelu. Se on lähtenyt hyvin käyntiin ja siihen ollaan oltu tyytyväisiä.”*

Suomen lainsäädännössä on tulkkauspalvelun lisäksi muitakin lakeja, jotka vaikuttavat viittomakielisten asemaan. Seuraavassa muutamia poimintoja eri laeista, joissa mainitaan viittomakielisten oikeudesta saada tulkkauspalvelua. Vuonna 1995 Suomen perustuslain pykälässä 17 mainitaan viittomakielisten oikeuksista ja tulkkaustarpeista sekä viittomakieltä käyttävien oikeuksia koskevasta lauselmasta: *”Viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla.”* (731/1999). *”Perustuslaki velvoittaa lainsäätäjiä ottamaan viittomakielen huomioon silloin kun eri hallintoalojen säädöksiä säädetään.”* (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 23; Perttula 2010, 18.)

Viittomakielilain (359/2015) mukaan viittomakielisten oikeudet tulkkauspalveluun toteutuvat useiden lakien nojalla, joita ovat esimerkiksi perusopetuslaki (628/1998), hallintolaki (434/2003) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; Hiltunen 2016, 12). Viranomaisilla on kuitenkin niistä laista erilaisia käsitys- ja tulkintatapoja. Lainsäädännöllisten velvoitteiden toteuttamista säätelee ja määrittää usein taloudelliset seikat. (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 26–27; Perttula 2013, 18.) Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa (133/2010) sanotaan, että vammaisella henkilöllä voi olla oikeus tulkkauspalveluun myös muun lain kuin tulkkauspalvelulain nojalla. Tällaisia lakeja ovat mm. perusopetuslaki, hallintolaki sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (ns. potilaslaki) (Kela 2017b). Tällöin tulkkauspalvelun järjestäminen on Kansaneläkelaitoksen vastuulla (Hiltunen 2016, 12; Kela 2015a).

Vammaispalvelulakiin liittyvät määräykset tulkkauspalvelusta olivat voimassa yli kaksikymmentä vuotta. Kyseinen määräys poistui lainsäädännöstä ja sitä korvaamaan tuli uusi erillinen laki voimaan 1.9.2010 samaan aikaan kuin tulkkauspalvelujen järjestämisvastuu siirtyi Kansaneläkelaitokselle. Samalla uuden lain myötä tuli käyttöön uusi termi ”tulkkauspalvelu” ja aikaisemmin käytössä ollut ”tulkkipalvelu” -termi poistui. (Kela 2013b; Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010; Perttula 2013, 18–19.)

### 3.2 Tulkkauspalvelun asiakaskunta

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain tarkoituksena on parantaa vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä (133/2010, 1§). Suomessa asuvat kuulovammaiset, kuulonäkövammaiset tai puhevammaiset henkilöt ovat lain mukaan oikeutettuja saamaan tulkkauspalvelua. Tulkkauspalvelun käyttäjän kommunikointimenetelmät ovat joko suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli, suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottu puhe, puheentoisto, kirjoitustulkkaus tai joku muu kommunikointimenetelmä. (Kela 2015a; Kela 2017a.)

Tulkkauspalvelun käyttäjät voivat käyttää tulkkausta omien asioidensa hoitamiseen. Esimerkiksi työ, opiskelu, asiointi, yhteiskunnallinen osallistuminen, harrastaminen ja virkistys ovat niitä elämän osa-alueita, joihin tulkkauspalvelun käyttö on tarkoitettu. Lisäksi tulkkauspalvelun myöntäminen henkilölle edellyttää, että henkilö pystyy tulkkauspalvelua käyttämällä ilmaisemaan omaa tahtoaan käytössään olevalla kommunikointikeinolla. (133/2010, 5.§; Perttula 2013, 19.) Kuulovammainen henkilö on lain mukaan oikeutettu saamaan tulkkauspalvelua vähintään 180 tuntia ja kuulonäkövammainen 360 tuntia kalenterivuoden aikana. Jos tunnit eivät riitä, niitä voidaan tarpeen mukaan myöntää lisää (133/2010, 6.§; Kela 2017a; Perttula 2013, 19).

Suomessa tulkkauspalveluun oikeutettuja oli vuonna 2016 yhteensä 5853. Määrä on kasvanut vuosien 2011–2016 välisenä aikana noin tuhannella asiakkaalla. Kuulovammaisia asiakkaita oli 3639, puhevammaisia asiakkaita 1861 ja kuulonäkövammaisia asiakkaita 353. Kaikkien käyttäjäryhmien määrä on kasvanut vuosittain. (Kilpeläinen 2014; Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.) Kuulonäkövammaisella ja puhevammaisella henkilöllä sekä lapsella ja kuulovammaisella maahanmuuttajalla on oikeus saada ns. tulkkirinki. Tulkkiringillä tarkoitetaan tulkin käyttäjälle sopivia tulkkeja, jotka hallitsevat ko. tulkin käyttäjän kommunikointikeinot. Tulkkiringin koko on puhevammaiselle 2–4. Kuulonäkövammaisen tulkkirinki voi olla korkeintaan 10 tulkkia. Tulkkirinki valitaan yhteistyössä tulkinkäyttäjän, palvelun tuottajan ja Kelan kanssa. (Kela 2016b, 65.)

Kuntien järjestämässä tulkkipalvelussa asiakkailla oli mahdollisuus valita haluamaansa tulkki ja myös tilata tulkki ilman välityskeskusta. Nykyisessä Kelan järjestämässä tulkkauspalvelussa asiakkaiden tulkkitoivetta ei oteta huomioon muuta kuin poikkeustilanteissa. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta tilata tulkkia ottamalla suoraan tulkkiin yhteyttä, paitsi hätätilanteissa Kelan välityskeskuksen ollessa suljettuna. (Kela 2016b, 5; Perttula 2013, 18.)

### 3.3 Tulkkauspalvelun tuottajat

Tulkkauspalvelun tuottaja osallistuu Kelan järjestämään kilpailutukseen, jonka perusteella Kela asettaa tuottajan kilpailutusjärjestyksen mukaiseen asemaan. Tulkki on työsuhteessa tulkkauspalveluja tuottavaan yritykseen ja sitä kautta Kelaan. Tulkkauspalvelun tuottajana on yritys, jossa on yksi tai useampi tulkkauspalvelua tarjoava henkilö. (Kela 2015b; Laine 2010, 17; Marku 2010, 24.)

Ennen tulkkauspalvelujen siirtoa kunnilta Kansaneläkelaitokselle Kela piti tiedotustilaisuudet ympäri Suomea marraskuussa 2009, joissa tiedotettiin välityskeskusten ja tulkkauspalvelujen tulevista kilpailutuksista. Palveluntuottajat tekevät omat tarjouksensa hankintailmoitusten perusteella kuulovammaisten ja kuulonäkövammaisten koskevaan tarjouskilpailuun. Palveluntuottajat tekevät Kelan kanssa sopimuksen palvelujen tuottamisesta. He ovat sopimuskumppaneita, joita sitovat sopimuksen ehdot. (Kela 2013a; Kela 2015b; Marku 2010, 24.) Palveluntuottajat saavat tilaukset Kelan välityskeskuselta joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta kilpailutusjärjestyksen mukaisessa järjestyksessä (Kela 2015b, 30; Kela 2016b, 32; Kela 2017e; Laine 2010, 17).

Palveluntuottajat saavat tietoa ja neuvoa sekä ohjausta omien yritystensä toimimiseen Suomen Viittomakielen tulkit ry:ltä, (SVT) ja Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:ltä, (Tupa). SVT on valtakunnallinen viittomakielen tulkkien etujärjestö ja Tupa on viittomakielialalla toimivien tulkkauspalvelua tuottavien yritysten etujärjestö. SVT tarjoaa jäsenille edunvalvontaa ja koulutusta. Tupa valvoo ja edistää palveluntuottajien ja ammatinharjoittajien yhteistä etua ja heidän keskinäistä yhteistoimintaa sekä seuraa alan kehitystä ja lainsäädäntöä. (SVT 2014; Tupa 2016.)

## 4 OPINNÄYTETYÖN AINEISTO JA METODIT

Suurin osa postauksista ja kommentteista olivat suomen kielellä kirjoitettuja lyhyitä kannanottoja tai kommentteja. Mukana oli myös joitakin videoklippejä,



joissa kannanotot ja kommentit oli esitetty suomalaisella viittomakielellä. Onnistuimme saamaan Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen päällikön Sari Paloposken haastattelun tukemaan aineistoamme. Hän suostui siihen, että häneen viitataan nimellä tässä opinnäytetyössä. Haastattelussa keskityimme niihin kysymyksiin, jotka liittyivät tulkkauspalvelujen tiedotukseen ja informointiin ja heidän suhtautumiseensa Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmään ja niissä esiintyviin postauksiin ja kommentteihin. Haastattelu annettiin vain tätä opinnäytetyötä varten, eikä siitä saatua kirjallista aineistoa ole lupaa käyttää muuhun tarkoitukseen.

#### 4.1 Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmä Facebookissa

Sivusto on perustettu 15.12.2013 Gavin Lilley'n toimesta. Lilley'n ohella sivuston toisena ylläpitäjänä on Jatta Vanamo. Jäseniä ryhmässä oli yhteensä 1422. Luvut perustuivat 19.10.2016 päivitettyyn tietoon. Sivustolle kirjoittajat ja videoklippien laittajat olivat pääasiassa Kelan järjestämän tulkkauspalvelun käyttäjiä. Sivustolle postaaajat ja kommentoijat olivat myös tulkkauspalvelun tuottajat, tulkit ja ainakin viittomakielisten asiakkaiden edunvalvontataho, Kuurojen Liitto (Facebook 2016). Sivustoa silmäilemällä näytti siltä, että ylivoimaisesti eniten postailuista liittyi Kelan välitystoimintaan ja sen oletettuun tai todelliseen toimimattomuuteen. Postauksiin tulleet kommentit näyttivät myös pääsääntöisesti tukevan esitettyjä väitteitä ja huolenaiheita. Viimeisen vuoden – puolentoista vuoden aikana sivustoa käytettiin myös tulkin etsimiseen. Asiakkaat tuskastuivat, kun Kela ei ollut löytänyt tulkkia tai ei ollut siitä ainakaan ilmoittanut postauksen laittamiseen mennessä.

Kelan näkemyksen mukaan keskustelupalstan olemassaolo kertoo yleisesti siitä, että perinteisen viestinnän rinnalle on viime vuosina noussut uusia viestintäkanavia, kuten sosiaalinen media, missä voi itselle tärkeistä asioista kertoa ja saada vertaistukea. Viittomakielisille se mahdollistaa myös viitottujen videoklippien laittamisen, jolloin voi käyttää omaa äidinkieltään tai ensikieltään. Koska tulkkauspalvelu on hyvin henkilökohtainen palvelu, asiakkaille on hyvin tärkeää, että tulkinvälitys ja itse tulkkaus onnistuvat hyvin. (Kela, Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.)

## 4.2 Diskurssianalyysi aineistosta

Aineiston analyysimenetelmänä käytimme kulttuurien tutkimuksesta tuttua diskurssianalyysia. Mari Hatakan (2011) mukaan diskurssianalyysillä tarkoitetaan kielellistä kokonaisuutta, kuten ajattelutapojen, käsitysten ja olettamuksien erottamista toisistaan esimerkiksi teemojen avulla. Tutkija tekee tällöin omia tulkin-tojaan ja antaa merkityksen esille tuoduille malleille (Hatakka 2011, 73–74). Facebook -aineistoamme analysoidessamme lähdimme etsimään niitä ajattelumalleja, joita postajaat ja kommentoijat toivat esille. Tarkoituksemme oli siis etsiä aineistosta ne teemat, jotka toistuivat usein ja teemoitimme ne omiin luokkiinsa taulukoinnin avulla. Tämän jälkeen järjestimme ne nimeämiimme luokkiin. Näin ollen yhdistimme diskurssianalyysin ja teemat. (Liite 1.) Teemat kertoivat ne konkreettiset asiat, joita postailuissa ja kommenteissa tuotiin esille. Diskurssi puolestaan piti sisällään yhtenäiset asenteet ja näkökulmat, jotka näistä postailuista ja kommenteista paistoivat läpi. Jokisen, Juhilan ja Suonisen (1993, 27) mukaan diskurssin käsitteen käyttö sopii mm. silloin, kun tutkitaan valtasuhteita ja institutionaalisia sosiaalisia käytäntöjä. Olettamuksenamme oli, että ainakin valtasuhteet tulevat analyysissä esille, sillä sivuston alustavan silmäilyn perusteella melko yleisesti asiakkaiden mielestä Kela käyttää valtaa tulkkauspalvelun järjestämisessä. Se, onko Kela oikeutettukin käyttämään valtaa tulkkauspalvelun järjestäjänä ja kustantajana, on sitten toinen kysymys.

Aineiston alustavan silmäilyn perusteella teimme taulukon sen mukaan, ketkä sivustolle postaavat ja kommentoivat sekä erittelimme vielä Kelaan kohdistuvat ”valitukset” ja ”kiitokset” (Liite 1). Tämän jälkeen ryhmittelimme samantyyppiset postailut ja kommentit omiin ryhmiinsä. Saimme näin eroteltua seitsemän teemaa. Valitsimme kullekin teemalle oman värinsä ja väritimme aineiston teeman mukaisin värein. Näin saimme selkeästi erotelluksi jokaisen postailun ja kommentin omaan luokkaansa. Jaoimme tehtävän keskenämme niin, että kumpikin meistä kävi läpi puolet aineiston materiaalista ja teemoitti aineiston yhteisesti sopimiemme luokkien mukaisesti.

Teemojen selkiytyttyä, aineistostamme nousi selkeästi kolme diskurssia, joihin teemat saatiin sijoitettua. Analyysimme perusteella muodostimme seuraavat diskurssit:

1. Tarvediskurssi
2. Informaatioidiskurssi
3. Yhteisöllisyysdiskurssi

Tarvediskurssiin sisältyy tarve saada tulkki omaan asiointitilanteeseen, tapahtumaan, tms. silloin kun välityskeskus oli ilmoittanut ettei tulkkia ole löytynyt. Tarve etsiä tulkkia omatoimisesti keskusteluryhmän kautta ilmeni myös silloin, kun tilattu aika läheni, eikä välityskeskuksesta ollut tullut vielä tietoa tulkin saamisesta. Keskustelufoorumia käytettiin myös ”infopisteenä”, jossa kyselijät saivat ohjeita ja neuvoja muilta postaaajilta sekä välitettiin myös tulkkaukspalveluun liittyviä virallisia tiedotuksia. Tästä diskurssista käytämme nimitystä informaatioidiskurssi. Yhteisöllisyysdiskurssissa korostuu keskusteluryhmässä yhteisön merkitys tukea antavana voimana yhteisten kokemusten kautta. Usein nämä yhteiset kokemukset olivat tyytymättömyyden ilmaisuja Kelan tulkkivälityskeskuksen toimintaan.

Diskurssit eivät kuitenkaan aina ole yksioikoisia vaan ne voivat olla päällekkäisiä, tukea toisiaan tai olla keskenään ristiriidassa. Diskurssit saattavat siten ylläpitää, rakentaa ja uusintaa yhteisössä olevia asenteita ja ajattelutapoja. Diskurssianalyysistä voidaan sanoa, että se on tavallaan ajattelutapojen tyypittelyä. (Jokinen, Juhila & Suoninen 1993, 24.) Tämä näkyi myös meidän aineistossamme. Osa postailuista ja kommentteista olivat sellaisia, että ne olisivat sopineet kahden eri teeman alle. Esimerkiksi tekniset ongelmat olivat sellaisia, että osittain ne olivat mielipahan purkamista eli kokemuksen kertomista kun Kelan välityksen tekniikka ei toiminut. Samanaikaisesti ne olivat myös avunpyyntöjä ryhmän muilta jäseniltä teknisten ongelmien ratkaisemiseksi. Ratkaisimme asian niin, että käsitelimme tällaisia postailuja niissä diskursseissa, joihin se aiheensa puolesta sopi.

Valtaosa postailuista olivat tyytymättömyyden ilmaisuja Kelan toimintaan. Näitä ”valituksia” sisältyi kaikkiin pääteemoihin. Kiitoksiakin tuli, mutta ne olivat harvinaisia ja niihin postailuihin kommentoitiin hyvin vähän. Pohdintaluvussa teemme aineiston pohjalta päätelmiä, mistä tyytymättömyys johtui. Pohdimme, onko syynä se, etteivät viittomakielisen yhteisön sosiaaliset käytänteet, ts. viittomakielinen kulttuuri ja Kelan tiukat toimintatavat kohtaa toisiaan. Vai onko kyse

siitä, että Facebook -kulttuuriin kuuluu lähtökohtaisesti tuoda esille ongelmia ja epäkohtia eikä niinkään asioita, jotka koetaan sujuvan hyvin.

#### 4.3 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Tutkimuksen aineistossa oli mukana vain yksi haastattelu. Päädyimme haastattelemaan Kelan edustajaa, sillä koimme Kelan näkökulman mukaan ottamisen tärkeänä osana aineistoamme. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus toimii toimeenpanevana yksikkönä. Palvelun suunnittelusta, kehittämisestä ja ohjeistuksesta Kelassa vastaa Etuuspalvelut -yksikössä toimiva vammaisetusryhmä. Tutkimuksemme kannalta oli tärkeää saada mahdollisimman laaja ja monipuolinen käsitys siitä, miksi sivusto on tarpeellinen ja suosittu Kelan tulkkauspalvelujen käyttäjille ja muille asianosaisille.

Keskusteluryhmän analysointi herätti meillä kysymyksiä, jotka kirjasimme muistiin. Kysymykset lähetimme etukäteen ennen haastattelua Sari Paloposkelle. Haastattelu ajaksi sovittiin 7.3.2017 klo 17.00–18.00 ja paikaksi Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (VATU -keskus) Turussa. Sari Paloposki antoi vastauksensa kirjallisesti haastattelun tueksi. Näin ollen katsoimme, ettei haastattelua tarvinnut nauhoittaa luotettavuuden takaamiseksi. Sovimme ennen haastattelua, että ennen opinnäytetyön luovuttamista esitarkastukseen, haastateltava saa lukea sitä osaa tekstistä, jossa käsitellään hänen antamaansa suullista ja kirjallista aineistoa. Sitouduimme korjaamaan tekstiä tarvittaessa.

Haastattelumenetelmänä käytimme asiantuntijan teemahaastattelua. Teemahaastattelulle on luonteenomaista se, että aihepiirit ja teema-alueet on etukäteen ennen haastattelua mietitty valmiiksi. Aihepiireistä edetään toiseen aihepiiriin kontrolloidusti niin, että kaikki etukäteen mietityt osa-alueet tulevat käsitellyä. (Eskola & Suoranta 2003, 86.) Keskeisimmistä asioista mietimme joitakin kysymyksiä valmiiksi, mutta pääasiassa oli tarkoitus edetä haastateltavan ehdoilla teemahaastattelun periaatteiden mukaisesti. Teemahaastattelu pitää keskustelun tutkimusaiheen ympärillä ilman liiallista eksymistä sivupoluille. Toisaalta avoimen haastattelun hyvänä puolena on sen vuorovaikutuksellisuus. (Eskola & Suoranta 2003, 86.) Pääasiassa etenimme avoimen haastattelun luonteen

mukaisesti. Päädyimme kuitenkin käyttämään sekä teemahaastattelun että avoimen haastattelun yhdistelmää. Kysymyksemme ja keskustelunaiheemme ryhmittivät pääasiassa keskustelufoorumista löytämämme kolmen diskurssin ympärille.

## 5 DISKURSSIANALYYSI HERÄÄ, KELAN TULKKAUSPALVELU! - KESKUSTELURYHMÄSTÄ

Tässä luvussa esittelemme tarkemmin teemojen pohjalta löytämämme kolme diskurssia. Diskurssit nimesimme tarve-, informaatio- ja yhteisöllisyysdiskurssiksi. Aktiivisesti keskusteluryhmään osallistui vain 100–200, jos heitä verrataan sivustoa seuraavien lukumäärään, joita on noin 1500. Näiden postaaajien postaukset ja kommentit voitiin luokitella eri diskurssisiin kuuluvaksi. Kukaan ei siis ”erikoistunut” postauksissaan vain yhteen diskurssiin eli vain tietyn tyyppisiin postauksiin vaan sama henkilö saattoi välillä etsiä itselleen tulkkia, toisessa yhteydessä hän saattoi kertoa omasta kokemuksestaan tai pyytää neuvoa hänelle epäselvään asiaan.

### 5.1 Tarvediskurssi – tulkin etsintä somessa

Vammaisten tulkkauspalvelun välitystoiminnasta vastaa Kela. Asiakkaiden tilaukset kirjataan tekniseen järjestelmään (Prime), jonka kautta tilaukset välitetään tulkeille. Välitystoimintansa ylläpitämiseksi Kela on kilpailuttanut tulkkauspalveluja tuottavat yritykset ja tehnyt näiden kanssa sopimukset tulkkauspalvelujen tuottamisesta. Palveluntuottajat ovat listattuna etusijajärjestyksen mukaisesti. (Kela 2017e.)

Keväällä 2015 Herää Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmää alettiin hyödyntämään tulkkien etsimiseen. Eräs keskusteluryhmään osallistuva postaaaja oli huolissaan, kun välityskeskuksesta ei tullut tietoa tulkin löytymisestä ja kokeili kysyä sivuston kautta, olisiko joku tulkki vapaana. Kun tulkki postauksen tulok-

sena löytyi, alkoivat muut tulkinkäyttäjät pian seurata mallia. Tulkkien etsintä sivuston kautta kasvoi nopeasti niin, että loppuvuodesta 2016 suuri osa postauksista koski nimenomaan tulkin etsintää. Tulkin etsintä tapahtui pääsääntöisesti siten, että postaja ilmoittivat postauksessaan ajankohdan, paikkakunnan ja usein myös aiheen, mihin tarvitsivat tulkkia. Samalla he pyysivät tulkkeja avaamaan kalenterin ko. ajankohtana, jotta Kela voisi kiinnittää tulkin tähän tilaukseen. Näissä yhteyksissä asiakkaat olivat usein hätääntyneitä ja osa myös aggressiivisia kun tulkista ei ollut tietoa, vaikka tulkin tarve oli suuri ja ajankohta läheni. Näistä esimerkit sivustolta syys- ja lokakuulta 2016:

Asiakas 1:

*Huomenna olisi erittäin tulkkaustarve (ajankohta ja paikkakunta). Olin todella kiitollinen jos kaksi tulkki tai yksi tulkki pääsisi tulkaamaan (tilaisuuden aihe). Jos ei ole tulkkia, joudun perumaan (tilaisuuden aihe). YV minulle! En tahdo uskoa tähän.*

Asiakas 2:

*Harmittaa niin paljon, että joudun taas kirjoittamaan tänne... (Ajankohta eteenpäin) olisi tiedossa tärkeät juhlat. Tilauksen olen tehnyt KOLME VIIKKOA SITTEEN ja (ajankohta) on jo 5 päivän päästä. Kela on sanonut, ettei ole löytänyt vielääkään... Mutta haluaisin kuitenkin varmistaa täällä, että eikö oikeastaan löydy?*

Asiakas voi tilata itselleen tulkin Kelalta monta kanavaa pitkin. Yleisimmät tavat yhteydenottoon ovat sähköposti, tekstiviestin lähettäminen, viittomakielisen etäpalvelun kautta ja puhelimitse tulkin välityksellä. Mikäli asiakkaalla on nimetty yhteyshenkilö, hän voi tehdä tilauksen asiakkaan puolesta. Jos asiakkaalta on saatu kerralla kaikki tarvittavat tiedot, asiakkaan tilaus kirjataan välitysjärjestelmään. Asiakkaalle lähetetään myös vahvistusviesti tilauksen vastaanottamisesta. Jos tilaukseen tarvitaan lisätietoja, välitys ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja pyytää tarkentavia tietoja. Palvelulupauksen mukaan asiakkaan tekemään tilaukseen reagoidaan 24 tunnin sisällä esimerkiksi vastaamalla asiakkaalle: *"Tilauksenne on vastaanotettu. Ilmoitamme, kun sopiva tulkki on löytynyt"* (automaattiviesti). (Kela 2016b.) Tähän lupaukseen on Kelan mukaan pystytty vastaamaan hyvin.

Tilauksen kirjaamisen jälkeen tilaukseen lähdetään etsimään tulkkia teknistä välitysjärjestelmää hyödyntäen. Tulkin etsinnässä asiakasprofiililla on olennai-

nen merkitys; jokaiselle välitetään tulkki profiilin mukaisesti. Kun asiakkaan tilaukseen löytyy tulkki, tästä lähtee asiakkaalle heti tieto. Asiakkaalle lähetetään vielä automaattiviesti aina edellisenä päivänä klo 12. Tällöin asiakas saa tietää tulkin nimen. Asiakas voi kuitenkin kysyä erikseen välityskeskuksesta tulkin nimen aikaisemminkin sillä varauksella, että tulkki voi vaihtua. Joihinkin tilauksiin tarvitaan kaksi tulkkia. Vahvistusta tulkin löytymisestä ei välttämättä lähetetä, jos tilaukseen on edelleen tulkkipari haussa. Tämän vuoksi asiakkaalle voi tulla käsitys, ettei hänen tilauksensa etene. Myös tilauksen sisältö voi olla sellainen, että siihen on hankalampi löytää tulkki ja siksi tieto tulkin saannista viivästyy. Tietysti on myös tilauksia, joihin tulkkia ei vain löydy. (Kela 2016b; Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.)

Kela:

*Kela tekee varmasti kaikkensa, jotta tilaukseen voidaan löytää asiakkaalle tarvittava tulkki. Tilausmäärät ovat kuukausittain 10 000 tilauksen molemmin puolin ja näin ison määrän pyörittäminen mahdollisemman sujuvasti on tärkeää. Tilauksia ei siis missään nimessä "pantata", vaan ne käsitellään niin ripeästi kuin mahdollista. On hyvä muistaa, että tilauskäsitelyyn voi vaikuttaa moni asia, mikä ei välttämättä näy ulospäin.* (Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.)

Tulkin etsinnän yhteydessä Kelaa usein myös kritisoitiin ja välityksen toimintaan esiintyi runsaasti epäluuloja. Asiakkaat mm. esittivät seuraavanlaisia epäilyjä:

- Kela pitää tulkin välityksessä "tärkeysjärjestys" -listaa
- Kela säästää eikä näin ollen välitä tulkkeja kaikille
- Kela säästää kun tulkkia ei löydy vaikka isosta paikkakunnasta on kyse
- Kela boikotoi "hankaliksi" kokemiaan asiakkaita eikä välitä heille tulkkia
- Kela odottaa, että halvempi tulkki avaa kalenterin
- Kalleimpia tulkkeja ei ehditä etsimään, koska aika loppuu
- Kela ei hoida omaa tehtävänsä, koska asiakkaat itse joutuvat etsimään itselleen tulkkia

Epäluulot saattavat tuntua osittain absurdeilta. Tällaisia epäilyjä on kuitenkin syntynyt, koska postiajien mukaan Kela ei kommentoi kysymyksiin ollenkaan, antaa erilaisia vastauksia eri asiakkaille tai sitten asiakkaat ovat ymmärtäneet Kelan vastaukset eri tavalla. Kyse voi olla myös siitä, etteivät asiakkaat malta odottaa, että välityskeskus saa tehtyä välityönsä loppuun asti. Epäluuloihin voi

olla muitakin syitä, mutta ne eivät tulleet ilmi postailuista. Kelaan kohdistuvien epäluulojen selvittäminen olisi vaatinut postailijoiden haastattelemista, mutta se ei ollut tämän opinnäytetyön tehtävä. Keskityimme pelkästään keskusteluryhmän analysointiin. Kelaan kohdistuvista epäluottamuksesta kertoo myöskin seuraava esimerkki:

Asiakas 3:

*Ei ihme, kun meillä asiakkailla epäluottamus Kelan kohtaan. Kaverin kanssa tilaamme vuorotellen tulkkia harrastukseen. Kaveri tilasi etukäteen tulkin tälle illalle ja sai Kelalta vahvistuksen tulkin löytymisestä ja nimi tuli myös. Tänä Kela ilmoitti, että tulkki on estynyt ja tilaukseen ei valitettavasti löytynyt tulkkia. Kaverini kysyi Kelalta, että onko varma, ettei muita tulkkia löydy. Tulkkia ei löydy. Sovimme, että kokeilen tilata samaan aikaan ja paikkaan tulkin. Kela vastasi, ettei saa koko tilaukseen tulkkia ja kysyi, sopiiko jos etsii tulkkia, joka pääsee tilaukseen 15min myöhässä. Vastasin, että sopii. Ilmapäivällä tuli viesti, että tulkki löytyi ja ehtii kuitenkin alkuperäisen tilauksen ajankohtaan. Kaveri edelleen ei saa tulkkia. Onko tämä oikeudenmukaista, että asiakas B ohitti asiakkaan A:n, vaikka A on tilannut aikaisemmin ja B tilasi vasta sen jälkeen kun A sai Kelalta vastauksen, ettei tulkkia löydy? Tämä kyllä herätti meillä molemmilla epävarmuuden ja epäluottamuksen tunteen Kelaa kohtaan.*

Kelan näkökulmasta on selvää, että tulkkivälitys tapahtuu pelkästään Kelan toimesta. Tilausten välityksen kannalta on oleellista tulkkien käytettävyys eli tilaukset välitetään tulkkien avoimiin kalentereihin. Kela kunnioittaa myös tulkin yksityisyyttä eli kalenterin avulla tulkki kertoo Kelalle, onko käytettävissä vai ei. Asiakkaiden kannattaa – jos mahdollista – tehdä tilaukset mahdollisimman ajoissa. Kela pitää kuitenkin ymmärrettävänä, että kun hätä tulkin saamiseen on suuri, esimerkiksi jos tilaukseen tulee viime hetken muutoksia, turvaudutaan kaikki mahdollisiin keinoihin. Muutosten mahdollisuus (esimerkiksi tulkki sairastuu ja korvaavaa tulkkia ei löydy) on aina olemassa, kun on kyse palvelusta, jota tuotetaan ihmisten toimesta. (Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.)

Myös kuurojen etujärjestö Kuurojen Liitto ry. huomasi kevään 2015 aikana, että keskusteluryhmää käytettiin tulkin etsimiseen. Kuurojen Liitto tulkitsi asian niin, että välitys ei toiminut asiakkaiden näkökulmasta asianmukaisesti, koska he olivat alkaneet reagoimaan tulkin tarpeeseensa etsimällä itse tulkkia keskusteluryhmän kautta. Tähän liittyen Kuurojen Liitto oli yhteydessä Kelaan asian selvit-



tämiseksi. Kela ei kuitenkaan ottanut millään tavalla kantaa Kuurojen Liiton esittämään huoleen. (Facebook, 2015–2016.)

Tilaukikäyttäytymisen osalta Kela on havainnut, että tulkki tilataan yhä useammin päivän tai kahden varoitusajalla. Näin tulkin etsimiseen ei jää kovinkaan paljon aikaa. Toisaalta Kela pitää ymmärrettävänä, että jokapäiväisiin tilanteisiin eivät ihmiset yleensäkään varaudu kovinkaan ajoissa etukäteen. Palveluhan on tarkoitettu myös tällaisiin jokapäiväisiin tilanteisiin. (Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.)

Tarvediskurssissa oli vain muutama postaus, joissa ilmaistiin tyytyväisyyttä välityskeskuksen toimintaan. Näissä todettiin, että välitystoiminnan siirrettyä Kelan vastuulle, tulkin saa varmemmin kuin aikaisemmin.

Asiakas 4:

*Kelan tulkkauspalvelussa on hyviäkin juttuja ollut viime aikoina kuten se, että nyt saa helpommin tulkin lyhyellä varoitusajalla. Jopa sairastapauksissa saa toisen tulkin tilalle vielä samana aamuna! Hyvä!  
Mulla tulkkien tilauskin on sujunut hyvin. Tilaan lähinnä tekstiviestillä tulkin...*

Positiivisiin postauksiin tuli kuitenkin heti runsaasti eriäviä kannanottoja tai sitten ne jätettiin huomiotta. Lukijalle tulee helposti käsitys, että ikään kuin keskusteluryhmässä ei kuuluisi antaa Kelalle positiivista palautetta. Kelan toiveena oli, että keskusteluryhmässä jaettaisiin enemmän myös onnistuneita kokemuksia (Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017).

## 5.2 Informaatiodiskurssi – apujoukot valmiina auttamaan somessa

Kela tiedottaa vammaisten tulkkauspalveluun liittyviä asioita kela.fi -sivulla, josta löytyy ajankohtaiset tiedot ja uutiset. Tämän lisäksi Kela järjestää tarvittaessa ajankohtaisista asioista tiedotustilaisuuksia joko asiakkaille, palveluntuottajille tai molemmille. Jos asiakas haluaa neuvoa tai esittää kysymyksen suoraan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen, hän voi ottaa yhteyttä puhelimella tul-

kin välityksellä tai lähettää kysymyksensä sähköpostilla tai viittomakielisen etäpalvelun kautta. (Kela 2016a; 2017c.)

Tietoisuutta tulkkauspalvelusta pyritään lisäämään myös perehdytyksen avulla. Kela tarjoaa tulkkauspalvelua käyttäville asiakkaille mahdollisuuden saada perehdytystä ja opastusta palvelun käyttöön. Perehdytyksessä käsitellään tulkkauspalveluun liittyviä asioita, esimerkiksi tulkin roolia ja vastuuta, tulkin tilausta ja tulkkaustuntien määrää. Kun perehdytys on tehty, asiakas saa perehdytysmateriaalin käyttöönsä. Perehdytys on mahdollinen kaikille asiakkaille, myös tulkkauspalvelua jo käyttäville. (Kela 2015d.)

Toinen keskusteluryhmässä selkeästi esiin noussut diskurssi oli postaaajien keskinäinen neuvominen tulkkauspalveluun liittyvissä kysymyksissä ja pulmatilanteissa. Keskusteluryhmässä oli paljon peruskysymyksiä, joihin haettiin muilta postaaajilta vastauksia. Tällaisia olivat esimerkiksi seuraavat kysymykset:

- Miten tulkkipalveluun saa lisätunteja, kun tunnit ovat loppumassa?
- Voiko etätulkkaukseen käyttää omia laitteita?
- Voiko tulkin tilata mihin vain tilaisuuteen vai vain viralliseen tilaukseen vai voiko myös kaveriporukan tapaamiseen tilata tulkin?
- Kumpi tilaa tulkin, minä (asiakas) Kelalta vai sairaala?
- Kannattaako pyytää yksi vai kaksi tulkkia?

Nämä olivat sellaisia kysymyksiä, joihin oli helppo vastata. Ongelmaksi näytti kuitenkin muodostuvan se, että postaaajat saattoivat antaa epätarkkoja tai virheellisiä vastauksia, jotka saattoivat olla keskenään ristiriitaisia. Usein toinen postaaaja kumosi edellisen postaaajan vastauksen. Kysymyksen esittäjälle saattoi näin jäädä väärä tieto tai hän oli hämmennyksissä, mikä vastaus on oikea. Myös tulkit, palvelun tuottajat ja viittomakielialan asiantuntijat osallistuivat näihin antamalla omat vastauksensa. Vaikka vastaajana oli ns. asiantuntija, ei annettu vastaus silti ollut aina oikea. Muut tahot, siis asiakkaat, tulkit ja asiantuntijat antoivat vastauksia ikään kuin Kelan puolesta. Ainakin näihin Kelan ohjeistuksiin olisi siis hyvä saada vastaus suoraan Kelalta.

Kelalle on tärkeää huomioida ja kohdella kaikkia asiakasryhmiä (kuulovammaiset, puhevammaiset, kuulonäkövammaiset) tasapuolisesti. Sen vuoksi Kela

hyödyntää viestinnässään virallisia kanavia, kuten kela.fi -sivuja. Tieto on silloin yhdessä ja samassa paikassa kaikkien saatavilla. Kyseisiltä sivuilta löytyy myös palvelun käyttöön liittyvät akuutit asiat, esimerkiksi mahdolliset häiriötiedotteet. Kelan näkökulmasta on toivottavaa, että asiakkaiden saama tieto olisi riittävää ja selkeää. Kela.fi -sivuilta löytyy ajantasainen tieto tulkkauspalveluista myös suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä. Jos tietoa kela.fi -sivuilta ei löydy tai tietoa on vaikea löytää, siitä on Kelaan hyvä kertoa. Kelan mukaan sivuston tarkoitus on palvella mahdollisimman hyvin, joten asiakkaiden palaute sivujen kehittämisen kannalta on tärkeää. Kelalla on käytössä myös yleinen palautejärjestelmä, jonka kautta kuka tahansa asiakas voi antaa palautetta. Palautteet käydään Kelassa läpi ja ne huomioidaan kehittämistyössä. (Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.)

Osa keskusteluryhmässä esitetyistä kysymyksistä olivat puolestaan mielipidekysymyksiä, joihin yleensä kommentoitiin runsaasti ja joihin tuli erilaisia näkemyksiä perusteluineen. Tällaisia kysymyksiä olivat esimerkiksi seuraavat:

- Pitääkö juhlan (esim. sukujuhla) järjestäjältä pyytää lupa tulkin mukaan ottamisesta?
- Onko Kelalla oikeus tietää, miksi ei halua käyttää tiettyjä tulkkeja?
- Onko ”halvat” tulkit huonompia kuin ”kalliit” tulkit?
- Tulkki perui viime tipassa. Valehtelevatko tulkit olevansa sairaana jos eivät saa tilaukseen liittyvää materiaalia etukäteen?

Edellä kuvatun kaltaisiin kysymyksiin ei löydy yksiselitteistä vastausta. Tällaiset mielipiteenvaraiset kysymykset herättivät runsaasti keskustelua. Varsinkin suoraan tulkkeihin liittyviin kysymyksiin myös tulkit itse ottivat paljon kantaa. Ne postaukset, joissa kritisoitiin tulkkeja, herättivät erityisesti tulkit osallistumaan keskusteluun. Lähes aina tulkkien postailut olivat luonteeltaan tulkkeja puolustavia, tulkin toimintatapoihin annettiin selvitys tai palaute pyydettiin antamaan suoraan kritiikin kohteeksi joutuneelle tulkille. Tulkkien solidaarisuus toisiaan kohtaan näkyi siis postailuissa selvästi. Tämä sama näkyi myös yhteisöllisyysdiskurssiin kuuluvissa postailuissa.

Tulkinikäyttäjät ärsyntyivät siihen, että Kela halusi perusteluja, miksi asiakkaat eivät halunneet tilauksiinsa tiettyjä tulkkeja. Siitä seuraava esimerkki:

Asiakas 5:

*Terve kaikki. Nyt kävi sellainen juttu josta haluaisin kysyä teiltä. Onko Kelan tulkkivälityksellä oikeutta kysyä miksi en halua tiettyjä tulkkeja tilauksiini? Olen systemaattisesti maininnut joka tilauksessa kaksi tulkkiä joita en halua käyttää. Nyt Kela kysyy ensimmäistä kertaa ikinä MIKSI en halua käyttää näitä kahta. Millaisia kokemuksia muilla on? Voinko kieltäytyä vastaamasta Kelalle?*

Edellä mainittu esimerkki on myös sellainen, joka kuuluu yhteisöllisyysdiskurssiin. Edelleen tämä on hyvä esimerkki siitä, että diskurssit ovat usein päällekkäisiä.

Sivustoa käytettiin niin ikään virallisten tiedotteiden jakamispaikkana. Esimerkiksi vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen tiedotteita kopioitiin Kelan sivulta keskusteluryhmään.



Asiantuntijatahot tiedottivat ahkerasti tulkkauspalvelun ”uusista tuulista” tai muutoksista. Tiedotteissa oli myös lyhyitä tulkkipalvelun käytönopastuksen luonteisia tietoiskuja. Huomionarvoista näissä oli se, että Kuurojen Liitto tiedotti viittomakielisiä asiakkaitaan ahkerasti. Muiden asiakasryhmien taustajärjestöjä ei juuri sivustolla näkynyt. Tiedotteet olivat usein viittomakielisiä videoklippejä, mutta myös tekstin muodossa kuten seuraava esimerkki.

Asiantuntija 1:

*Kelan tarjoama tulkkauspalvelu on tosiaan ns. toissijainen eli jos mikään muu ei ole velvollinen tarjoamaan tulkkausta, Kela tarjoaa. Jos olet menossa sairaalaan niin, että sairaala kutsuu sinut vaikkapa jatkotutkimuksiin, kuuluu sairaalan tilata tulkki. Silloin Kela saattaa kieltäytyä ottamasta vastaan tulkkitilausta. Silloin tulkkaus tulee potilaslain pohjalta ja siellä lukee "mahdollisuuksien mukaan järjestettävä tulkitseminen". Ei siis kovin velvoittava laki. Muistakaa kuitenkin, että jos ei mistään muualta tule tulkkiä, teillä on oikeus tilata tulkki Kelan kautta.*

Myös Kela on todennut, että niin asiakkaille kuin kolmannen tahon toimijoille (esim. sairaala) on epäselvää, kenen tulisi tilata tulkki ja kuka vastaa kustannuksista. On siis hyvä, että asiakkaat ovat nostaneet näitä epäkohtia esille, jotta niihin voidaan puuttua. Tiedotusta on syytä lisätä. Kela kuitenkin toivoo, että järjestöt huolehtisivat omalta osaltaan asiakaskuntansa tiedottamisesta myös tältä osin. Yhteistyötä järjestöjen kanssa pidetäänkin tärkeänä. (Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017.)

Punaisena lankana informaatiotodiskurssissa oli tiedon lisääminen ja epätietoisuuden vähentäminen. Siitä huolimatta, vaikka se ei aina siinä onnistunutkaan, kuten tämän luvun puolivälissä todettiin.

### 5.3 Yhteisöllisyysdiskurssi – kohtalotoverit somessa

Herää, Kelan Tulkkauspalvelu! -sivustolla tulkkauspalvelun käyttäjät hakivat tukea muilta tulkkauspalvelun käyttäjiltä välillä hyvinkin voimakkain ja tunnepi-toisten sanankääntein. Vertaistuen tärkeys näkyikin erityisesti postauksiin tulevista kommentteista. Vertaistuki nousi näin yhdeksi diskurssiksi. Vertaistuelle on olemassa erilaisia määritelmiä. Huuskosen (2014) määritelmä kuvaa kuitenkin tarkastelemiimme määritelmiin verrattuna parhaiten sivustolla esiintyvään vertaistukeen:

*”Vertaistuki on vastavuoroista kokemusten vaihtoa, jossa samankaltaisia prosesseja elämässään läpikäyneet ihmiset tukevat toinen toisiaan. Vertaistuki on samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten halua jakaa kokemuksia ja tietoa toisia kunnioittavassa ilmapiirissä. Vertaistuki voidaan määritellä myös voimaantumisenä ja muutosprosessina, jonka kautta ihminen voi löytää ja tunnistaa omat voimavaransa ja vahvuutensa sekä ottaa vastuun omasta elämästään.”*

Vertaistukea tarvitsevilla ihmisillä on samat haasteet tai samankaltainen elämäntilanne (Saviranta & Åhlberg 2010, 6). Vertaistuen merkitys pohjautuu ihmisen tietoisuuteen muiden samankaltaisten ihmisten olemassaolosta, joilta hän voi saada emotionaalista ja tiedollista tukea sekä saada myös käytännön apua (STM 2004, 133). Vertaistuki helpottaa myös arjessa selviytymistä, vahvistaa auttajan ja autettavan välistä yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä sitä kautta vält-

tää yksinäisyyttä (Mikkonen 2009; THL 2017). Tämä näkyi postauksissa siinä, että valtaosa niistä oli kokemusten vaihtoa ja mielipahan purkamista, joihin muut postajaat ja kommentoijat samastuivat. Yleensä tällaisen postauksen jälkeen tuli vilkasta keskustelua itse kunkin vastaavista kokemuksista. Viestiketjun loppupuolella näkyi usein, että alkuperäinen postaja koki huojennusta kun hän ei ollut ajatuksineen ainoa ja muut kannustivat ja tsemppasivat ”kovia kokenutta” postajaa. Yhteisöllisyysdiskurssi on näin ollen ”purkamisluokka”, joka auttoi kestävään tulkkauspalveluun liittyviä pettymyksiä, ahdistuksen ja vihan tunteita.

Tunteita herättivät mm. kokemukset huonoista ja hyvistä tulkeista. Huonoina tulkkeina pidettiin niitä tulkkeja, jotka eivät osanneet riittävän hyvin asiakkaan kommunikaatiotapaa, esimerkiksi hänen käyttämäänsä viittomakieltä. Hyvinä tulkkeina puolestaan pidettiin niitä tulkkeja, joiden kanssa kommunikaatio ja tulkkaus sujuivat hyvin. Lisäksi tulkilla oli oltava hyvä tilannetaju ja taitoa toimia asiakkaan kulttuurin vaatimalla tavalla. Postauksissa ja kommenteista näkyi mm. ahdistusta, kiukkua ja turhautumista, kun tulkkaus ei sujunut asiakkaan toivomalla tavalla.

Asiakas 6:

*Tappelin monta kertaa Kelan kanssa.. Huoks!  
En ymmärrä yhtään Kelasta, miksi Kela estää ja vaan etsiä huononmpi taso tulkkia vaikka pyysin kokeneen tulkin paikalle.  
Viime viikolla sain tietää etukäteen huonon tulkin nimen ja pyysin Kelaa vaihtamaan toiseen tulkkiin.. Kela sanoi, että ei vaihdeta toiseen kun mulla ei ole hyvä perusteluja.  
Eiköhän Kela pitää kuunnella asiakkaiden toivomuksia?  
Se huono tulkki tuli paikalle erään tapaamispaikan pääovelle asti.  
Tulkki laittoi viestiä ja pyysi hakemaan häntä.  
Laitoin viestiä Kelalle ,mee selvittämään ko. tulkin kans ja se on Kelan ongelma kun ei suostu vaihtamaan tulkki ja silti tulkki tuli paikalle vaikka en halunnut..  
En mennyt hakemaan tulkin..  
Tykkään enemmän siitä, että tulkit kilpailevat keskenään saada asiakkaita, että heidän tulkkitasonsa pysyisi korkeatasolla.  
Pelkään pahoin, että hyvätasoiset tulkit jättävät tulkkityönsä kun Kelan huonotasaisen tulkit veivät heidän työkeikkansa.*

Postauksissa näkyi myös pelko, että asiakkaat tulevat leimatuiksi tyhmiksi vaikka tulkkaustilanteen sujumattomuus johtui heidän mukaansa tulkin taitamattomuudesta. Sana pelko esiintyi muutenkin usein kun keskusteltiin tulkin taidoista.

Pelkoa herätti esim. se, että ”hyvät” tulkit häviävät muille aloille kun töitä näyttää riittävän vain ”huonoille” tulkeille.

Asiakas 7:

*Epäreilua Kelalta, argh..☺ Jotkut hyvätasoiset tulkit ovat vaihtaneet tulkkaustyön toiseen työhön koska Kelan systeemi huonontunut, yms..Jäljelle jää siis halvimmat ja huonolaatuiset tulkit, ei yhtään tasa-puolista toimintaa kun jo viittomakieliset tuskailee usein Kelan kanssa..*

Kommentti edelliseen:

*(Henkilö), on kyllä vielä niitä hyviä tulkkeja olemassa, onneksi! Mutta Kela ei vaan aina suostu antamaan vaikka olisivat käytettävissä!*

Tulkit aktivoituivat kommentoimaan postauksia erityisesti silloin, kun keskusteltiin tulkeista, esim. tulkkien taitotasosta. Yleensä tulkkien kommentit olivat säilyttään tulkkien työtä selittäviä kannanottoja tai asiakkaita vedottiin ymmärtämään tulkkien vaativaa työtä.

Tulkki 1:

*Itse tykkäisin myös siitä, että me tulkit emme olisi asiakkaiden tähtäimessä eikä myöskään toisinpäin. Yhteistyössä asioita voidaan kehittää. Yhteistyötä ei ole se, että sanotaan jonkun olevan huono tulkki, mutta ei kerrota mistä syistä. Tulkkina toivon aina palautetta, mutta toivon sen olevan palautetta, jota myös itse palautteenantaja voisi ottaa vastaan. Aina ei ole helppoa olla palautteenantaja, eikä myöskään vastaanottaja. Toivoisin asiallista, kehittävää palautetta ja keskustelua näistä asioista hyvässä hengessä. Ei ketään kehitä asioista riitely tai kärkkäästi sanominen. Jos tuo jotakin faktana esiin, on sen takana oikeasti pystyttävä myös seisomaan. Lopetan tähän.*

Edelleen postauksissa kritisoitiin Kelan kilpailutusjärjestystä, koska se esti asiakkaita saamasta itselleen parhaimmiksi kokemiaan tulkkeja. Kilpailutusjärjestelmän ei katsottu soveltuvan ollenkaan vammaisten tulkkaukspalveluun tai ainakin sitä pidettiin joustamattomana ja jäykkänä järjestelmänä. Erityisesti vaativiin ja ”tärkeisiin” tilauksiin toivottiin Kelan ohittavan kilpailutusjärjestyksen ja myöntymään asiakkaan toivomaan tulkkiin.

Asiakas 8:

*...Huonoa on kilpailutus, joka ei sovi ollenkaan tulkkauspalveluille ja alueellisten välitysten puuttuminen. Alueelliset tulkkeskukset siksi, että he tuntevat alueen paremmin. Samoin toivettua on ollut aivan turha toivoa enää tulkkipalvelujen Kelalle siirtymisen jälkeen. Viime syksynä alkoi tuntua raskaalta, kun tulkit vaihtui jatkuvasti, siis uusi tulkki joka tilaukseen. Olisi mahtavaa jos olisi oma tulkkirinki jossa olis vaan muutama tulkki, mutt lienee mahdoton järjestää sellaista kuuroillekin.*

Myös viittomakielen tulkkien koulutus sai osansa kritiikistä kun ihmeteltiin, kuinka tulkiksi voi valmistua niin heikoilla taidoilla. Tähän emme kuitenkaan paneutuneet, koska rajasimme opinnäytetyömme koskemaan vain postiajien ja Kelan välistä suhdetta.

Edelleen postiajat toivat esille kokemuksiaan ongelmistaan tekniikan kanssa. Tekniikkaan liittyviä häiriöitä oli esimerkiksi tekstiviestien ja sähköpostien perillemenosta Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen, etätulkkausyhteyksistä ja niiden katkoksista sekä laitteiden ja operaattorien välisissä häiriöissä. Seuraava esimerkki kertoo tällaisesta ongelmasta:

Asiakas 9:

*Kelan etätulkki palvelu. Ihmettelin moka yhteys ei toimii. Myös ihmettelin myös poikki yhteys. Todella outo. En suostuu maksaa tyhjästä palvelu.*

*Minä en maksa. kela ja sopimus kirjoitettu selvästi. kela tutkii millaisia taajama alue tämä on.. sitä Minä mielellään moka että voi liikkua vapaasti.. Pettymys se moka suljettu. (Operaattori) sekoilee myös kela venyttelee minua aika 9 -15.00 siellä odottellut 2 eri henkilö ja 2 sama henkilö kerta käyn huomauttamassa muttei asia homma pyörii...*

Edellinen esimerkki on kuitenkin ongelma, joka on poistunut Kelan uudistaessa etätulkkauspalvelun vuoden 2017 alusta. Tämä on myös esimerkki siitä, että Kela on ottanut asiakkaiden palautteet huomioon ja korjannut olemassa olevan ongelman.

Vertaistuki voi olla yksilöiden välinen, kahdenkeskinen tukisuhde tai se voi olla ryhmämuotoinen tukisuhde (Mykkänen-Hänninen 2007, 26–27). Vertaistuki poikkeaa muista tukimuodoista siinä, että molemmat ovat samassa tilanteessa.



Molemmat ovat tukea saavina ja antavina osapuolina. (Vuorinen 1996, 11–12.) Keskusteluryhmässä esiintyvä tukisuhde oli luonteeltaan ryhmämuotoista, jossa postajaat saivat tukea muilta tulkkaukspalvelun käyttäjiltä kommenttien muodossa. Vertaistukiryhmä on normaalien ihmisten jakamaa ja antamaa tukea tavallisissa arkielämän asioissa (Vuorinen 1996, 11–12). Tulkkaukspalvelu jos mikä on postajille jokapäiväiseen elämään liittyvä tärkeä palvelumuoto. Ei siis ihme, että se on herättänyt vilkasta keskustelua sivustolla.

#### 5.4 Diskurssien keskinäinen suhde

Diskurssit erosivat toisistaan enimmäkseen selkeästi. Kuitenkin monet diskurssit menivät päällekkäin. Esimerkiksi tekniset ongelmat olivat sellaisia, joihin toisaalta kysyttiin muilta postajilta neuvoa (informaatiotietokurssi) ja toisaalta ne jaettiin yhteisenä kokemuksena (yhteisöllisyysdiskurssi). Kaikkien kolmen diskurssin yhteisenä piirteenä olivat tyytymättömyyden ilmaisut tulkkivälityskeskusten toimintaan, puutteelliseen tiedotukseen ja tulkkien taitotasoon. Kaikissa diskurssissa tuli esille myös kiitoksen aiheita, mutta niitä oli häviävän pieni määrä verrattuna epäkohtiin. Merkillepantavaa oli myös postausten vahva tunnelataus. Erityisesti negatiivisiksi luokiteltavat tunteet, kuten viha, aggressiivisuus, hätä, epätoivo ja ivallisuus oli nähtävissä erityisesti tarvediskurssissa ja yhteisöllisyysdiskurssissa. Nämä tunneilmaisut ovat ymmärrettäviä silloin kun on kyse omasta tärkeästä tarpeesta, joka jää tai uhkaa jäädä täyttymättä. (Dunderfelt 2004, 22.)

Kyse voi olla myös vallankäytöstä. Postajista monet kokivat, että Kelan välityskeskus käyttää valtaa asiakkaisiinsa nähden. Tämä tuli esille esimerkiksi niissä postauksissa, joissa arvosteltiin välityskeskuksen sivuuttavan asiakkaan oma asiantuntemus tilaukseen kiinnitetyn tulkin sopivuudesta tilaukseensa tai onko kyseessä vaativan tason vai perustason tulkkauksesta. Tulkkaukspalvelun järjestämistä ja tulkkitilausten käsittelyä ohjaa kuitenkin hankinta ja kilpailutus. Näiden pohjalta Kela on laatinut ohjeistukset, joiden mukaan välitystyötä tehdään. (Kela 2016b; Kela 2017b.)

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli analysoida ja tarkastella Herää, Kelan tulkkaukspalvelu! -keskusteluryhmän sivustoa. Selvitimme mistä asioista postailaan, pysyvätkö postailun aiheet samoina vuodesta toiseen ja miten Kela suhtautuu tähän sivustoon. Aineistostamme löytyi hyvin vastauksia niihin tutkimuskysymyksiin, joita lähdimme etsimään opinnäytetyötämme varten. Opinnäytetyömme päätuloksena oli se, että postajaat ja kommentoijat olivat eniten tyytymättömiä Kelan tulkkaukspalvelun välitystoimintaan ja postajien ja kommentoijien epätaasa-arvoiseen kohteluun toisiinsa verrattuna. Sivustolla tuli voimakkaasti esille myös postajien epäluottamus Kelaa kohtaan. Näiden lisäksi postajia ja kommentoijia ahdisti kun tulkkia ei löytynyt juuri heidän tilauksiinsa, jonka vuoksi postajaat ajautuivat etsimään tulkkia sivuston kautta.

Kaiken kaikkiaan sivustolle postaili vain murto-osa kaikista tulkkaukspalvelun käyttäjistä. Näistäkin postajista oli vielä pieni ydinjoukko, jotka postailivat ja kommentoivat muita sivustolle osallistuvia postajia ahkerammin. Sivustolle postailtiin melko tasaisesti kaikista niistä aiheista, jotka ryhmittelimme tarve-, informaatio- ja yhteisöllisyysdiskurssin alle. Aiheet valikoituivat sen mukaan, mitkä asiat eniten puhuttivat postajia ja herättivät huolta. Postailujen aiheet pysyivät samoina sivuston perustamisesta lähtien muilta osin paitsi tulkin etsinnän osalta. Ne alkoivat lisääntyä vuosina 2015–2016. Tulkin etsintään liittyvät postausten lisääntyminen johtui joko siitä, että tulkkien saaminen alkoi vaikeutua tai sitten syynä saattoi olla yksinkertaisesti myös se, että joku keksi hyvän tavan varmistaa tulkin saamisen Kelan välityksen ohella. Kelan näkökulmasta tulkin etsintä sivuston kautta ei ole toivottavaa, mutta he ymmärtävät kuitenkin yksilötasolla olevan pelon siitä, ettei tulkkia löydy omaan tärkeään tilaukseen. Kelan selvitysten perusteella asiakkaat ovat kuitenkin heidän toimintaansa pääsääntöisesti tyytyväisiä. Vuonna 2015 toteutetussa asiakaskyselyssä kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä tulkkaukspalvelusta ja sen toimivuudesta. Kysely lähetettiin 1177 asiakkaalle, joista 379 vastasi kyselyyn. Kouluarvosanan 9-10 antoi 31% kaikista vastanneista. Arvosanan 4-5 antoi 9%. (Kela 2015c.) Kaiken kaikkiaan keskiarvoksi tuli 7,6.

Välitystoimintaan kohdistui runsaasti epäluuloja. Epäiltiin mm., että asiakkaita ei kohdella yhdenvertaisesti tulkkeja välitettäessä. Postailuista oli selvästi havaittavissa, että tulkkauspalvelu on äärettömän tärkeä sitä tarvitseville asiakkaille. Jokainen kokee oman henkilökohtaisen tarpeensa suureksi, kun tulkkia ei näytä löytyvän. Sivustolta välittyi myös postailijoiden kokemus siitä, ettei Kela välittänyt heidän huolestaan, löytyykö tulkkia vai ei. Monet postajaat olivat edelleen sitä mieltä, että Kela ei kohdellut asiakkaitaan tasavertaisina. Kela puolestaan korosti, että heille nimenomaan asiakkaiden tasavertainen kohtelu on erittäin tärkeää eli tältä osin eri tahojen näkemykset tasa-arvoisesta kohtelusta poikkeavat toisistaan.

Kuten luvussa 5.4. todettiin, Kela on laatinut ohjeistuksensa noudattaen hankinta- ja kilpailutuslakia. Näin ollen postajien välitystoimintaan kohdistamasta tyytymättömyydestä voi vetää sen johtopäätöksen, ettei kyseinen laki ole postajien mukaan oikeudenmukainen tulkinkäyttäjiä kohtaan. Viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta kyse voi olla myös siitä, etteivät viittomakielisten ja kulttuurisesti erilaisten postajien ja suomenkielisten tulkinvälittäjien keskinäinen kommunikaatio kohtaa. Ainakin tällaisia epäilyjä tuli joissakin postailuissa esille. Vai voisiko kyse olla siitä, että välittäjiä on niin paljon ja näin väkisinkin he tekevät keskenään erilaisia ratkaisuja? Kohtelu voi myös sen vuoksi tuntua postajista eriarvoiselta.

Informaatiotodiskurssissa päällimmäiseksi nousivat esiin kysymykset, joihin postajaat etsivät vastauksia ja joihin muut sivustolle osallistujat pyrkivät vastaamaan. Tuloksena oli usein, että kysyjä sai erilaisia vastauksia ja näin hän ei välttämättä saanut selkeää vastausta kysymykseensä. Kela ei ole kommentoinut millään tavalla Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -sivuston postailuihin ja kommentteihin, ei siis myöskään selviin asiavirheisiin, jotka sinänsä olisi helppo korjata. Kelan mukaan on tärkeää, että asiakkaat antavat aktiivisesti palautetta. Yksittäisiin tilauksiin liittyvissä asioissa voi välitykseen olla aina yhteydessä ja palautetta voi antaa myös viittomakielellä etäpalvelun kautta. Tämän lisäksi Kelassa on oma, yleinen palautejärjestelmä, joka löytyy henkilöasiakkaiden etusivulta. Palautejärjestelmän kautta kansalaiset voivat antaa palautetta mihin tahansa etuuteen liittyen – sekä kehuja, kritiikkiä että kehittämissuhteita. Ongelmana näyttää kuitenkin olevan se, etteivät postajaat ja ehkä laajemminkin

asiakkaat ole tietoisia tai löytäneet tätä järjestelmää. Kelan onkin syytä tiedottaa tästä paremmin ja myös ohjeistaa tarkemmin, mistä palautejärjestelmän löytää. Kela toteaa, että asiakkaita arvostetaan ja jokaisen tilauksen kohdalla tehdään kaikki mahdollinen työ, jotta asiakas saa tilaukseensa sopivan tulkin (Paloposki, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2017).

Kolmas löytämämme diskurssi oli yhteisöllisyysdiskurssi. Tämä on käsityksemme mukaan koko sivuston tärkein anti postaaajille. Kun itseä turhauttavia ja ahdistavia asioita pääsi jakamaan muiden kanssa, se näytti jo postausten perusteella auttavan jaksamista. Monelle näytti olevan suuri helpotus, että samankaltaisia kokemuksia oli muillakin. Erityisesti tässä tarkoituksessa sivustolla on tärkeä merkitys. Se on helposti saavutettavissa oleva kanava ilman vaivannäköä. Tämän myös Kela ymmärtää hyvin. Erityisarvoa Kela antoi sivustolle sen vuoksi, että sille oli mahdollista postata myös omalla äidinkielellään, viittomakielellä. On kuitenkin huomioitava, että vertaistuki ja ammattiapu eivät ole samoja asioita. Jos asiakas ei saa tulkkiä esimerkiksi opiskeluunsa, se voi johtaa ammattiavun tarpeeseen. Ammattiapua ei voi korvata vertaistuellalla, mutta ne voivat täydentää toisiaan ja tukea toinen toistensa vaikutuksia (Huuskonen 2014; Saviranta & Åhlberg 2010, 6).

Opinnäytetyömme on pieni katsaus keskusteluryhmässä käytäviin keskusteluihin. Laajemman kuvan sivuston merkityksestä saisi, jos postaaajia haastateltaisiin sivuston merkityksestä. Meille heräsi myös kysymys, miksi juuri he postaavat, jotka postaavat. Sivustolle postaavien joukko on kuitenkin pieni ja samat henkilöt postaavat aina uudestaan ja uudestaan. Onko heillä muita enemmän ongelmia tulkin saannissa tai tulkkauspalvelun käytössä? Postaaajat näyttävät olevan pääsääntöisesti nuoria ja keski-ikäisiä aikuisia. Onko vanhemmalla tulkinkäyttäjäpolvella samanlaisia kokemuksia? Lisäksi pohdimme sivustolle osallistuvien lukumäärää. Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -sivustolla on lähes 1500 jäsentä. Tähän lukumäärään nähden postaaajia on kuitenkin hyvin pieni määrä, silmäilyn perusteella noin 5%. Valtaosa on siis ”hiljaisia seuraajia”. Kertooko tämä siitä, että he ovat postaaajien kanssa samaa mieltä, eivätkä siksi koe tarpeelliseksi toistaa samoja asioita? Vai kenties siitä, että he ovat tyytyväisiä Kelan tarjoamaan tulkkauspalveluun? Syitä hiljaisuuteen voi yhtä hyvin olla joitakin muitakin. Hiljaisista seuraajista ei voi siis vetää mitään johtopäätöksiä ilman tar-

kempaa tutkimusta (Nielsen 2006, Sihvola 2009, 21–23). Vammaisten tulkkauspalvelun hankinta 2018 avattiin huhtikuun puolessa välissä vuonna 2017. Hankinta dokumenteissa kävi ilmi, että tulkkauspalveluiden järjestämiseen on tulossa suuria muutoksia. (Kela 2017b; Kela 2017c; Kela 2017f.) Näin ollen mielenkiintoinen tutkimuksen aihe olisi parin vuoden kuluttua tutkia, mitä sitten Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmään postaillaan ja kommentoidaan sekä verrata sitä meidän opinnäytetyömme tuloksiin. Näihin kysymyksiin olisi mielenkiintoista saada vastauksia jatkotutkimuksissa.

Huomionarvoista on, että keskusteluryhmässä annettiin hyvin vähän kiitosta Kelan toiminnalle. Keskustelu tyrehtyi nopeasti kiitosten jälkeen tai niihin esitettiin vasta-argumentaatiota. Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -sivustoa lukiessa tuli helposti käsitys, että on ikään kuin norminvastaista, jos sivustolle kirjoittaa vastoin kuin muut kirjoittavat. Facebook-keskusteluryhmille on ominaista, että niissä tuodaan esille yhteinen ongelma, johon haetaan tukea ”kohtalotovereilta” ja kannustetaan toinen toistaan (Turtiainen 2012, 47). Herää Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmän perusteella ei voi kuitenkaan vetää johtopäätöksiä tulkkauspalvelua käyttävien asiakkaiden yleisestä tyytyväisyydestä Kelan toimintaan tulkkauspalveluiden järjestäjänä. Kelan teettämän asiakaskyselyn (2015c) mukaan asiakaskunta on pääosin tyytyväinen palveluun, joten senkään mukaan tällaisia johtopäätöksiä ei voi opinnäytetyöstämme tehdä.

Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, että Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -sivustolle postajilla ei ole riittävästi tietoa, miten tulkkauspalvelu Suomessa järjestetään. Siksi olisi hyvä, että asiakaskuntaa tiedotettaisiin prosessista, miten välitystoiminta Kelassa tapahtuu. Tulkkauspalvelun järjestämisessä on huomioitava myös hankintalain ja kilpailutuksen määrittämät puitteet. Olisiko siis syytä epäillä, että Kela ei ole riittävän selkeäsanaisesti tiedottanut asiakaskuntaansa näistä raameista, koska käytännön tasolla (mm. kyseisellä keskustelufoorumilla) esiin tulevat epäkohdat liittyvät usein tähän asiaan? Tiedotusta kaivattaisiin myös siitä, missä ja miten Kela tiedottaa ja mihin kysymykset voi lähettää. Entä mikä on viittomakielisten asiakkaiden osalta Kuurojen Liiton rooli? Tulisiko sen omalta osaltaan huolehtia asiakaskuntansa tiedonsaannista paremmin myös tältä osin? Ylipäätään asiakaskuntien etujärjestöt voisivat ottaa tiedotustehtävän vastuulleen. Kelan tulee noudattaa hankintalakia, jonka osana tulkkauspalvelu-

jen kilpailutus on. Toisaalta laissa Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun (133/2010) pykälässä 10 sanotaan: ”*Tulkkauspalvelua järjestettäessä on otettava huomioon palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.*” Miten nämä kaksi lakia soveltuvat käytännön tasolla yhteen? Tämä on mielenkiintoinen kysymys, jota pitäisi asiakaskunnan edustajien ja Kelan pohtia yhdessä.

Tulkkipalvelu tuli voimaan Suomessa vuonna 1979. Alusta lähtien tulkkauspalvelussa on ollut ongelmia, joista osa on ratkaistu vuosikymmenten saatossa ja varmasti osa ongelmista on jäänyt ratkaisematta. Vaikka olemassa olevat epäkohdat ratkaistaisiin, niin varmasti kehityksen myötä tulee uusia haasteita, jotka edellyttävät uusia ratkaisuja. Ihmiselle on usein ominaista, että koskaan ei olla tyytyväisiä vaan aina halutaan asioiden olevan paremmin. Tämä koskee ihmiselämän eri osa-alueita, joista palveluiden saatavuus on yksi esimerkki. Toisaalta tämä on hyväkin asia, koska tällä tavalla palvelut kehittyvät paremmaksi.

## LÄHTEET

- Aro, Laura 1996. Minä kylässä. Identiteettikertomus haastattelututkimuksen folklorena. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Association of Internet Researchers (AoIR): Ethical decision-making and Internet research: Recommendations from the aoir ethics working committee. 2002. Viitattu 18.2.2017. <http://aoir.org/documents/ethics-guide/>
- Dunderfelt, T. 2004. Irti tunnekoukuista. Kohti vapaampaa elämää. Helsinki: Dialogia.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Facebook 2016. Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -keskusteluryhmä. Viitattu 5.4.2016. <https://www.facebook.com/groups/714799755206479/?fref=ts>
- Forsén, Marja 2011. Palveluntuottajana julkisessa tarjouskilpailussa. Miten Morkomien kävi? Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelman opinnäytetyö.
- Hallintolaki 6.6.2013/434. Viitattu 22.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Hatakka, Mari 2011. Nainen, mies, rakkaus, seksi. Heterosuhteen kulku, kulttuurinen malli ja sitä selittävät diskurssit kahden omaelämäkertaa-aineiston valossa. Helsinki: Unigrafia Oy.
- Hiltunen, Minna 2016. Tulkkauspalvelut Kuurojen lehdessä vuosina 2005–2015. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelman opinnäytetyö.
- Huuskonen, Päivi 2014. Vertaistuki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/vertaistuki>
- Hynninen, Anna 2011. Minä, Lotta, vaimo, äiti. Kerronnan variaatio ja toimijuus aktiivikertojan muistelukerronnassa. Turun Yliopisto. Historian, kulttuurin ja taiteiden tutkimuksen laitoksen folkloristiikka väitöskirja.
- Immonen, Ina & Kainulainen, Marjukka 2014. Välittäjänä muutoksessa. Kuvaus muutoksista sisäisissä tulkkivälityksissä ja välittäjien yhteistyössä Kelan valtakunnallisen välityskeskuksen perustamisen myötä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelman opinnäytetyö.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 1993. Diskurssianalyysin aakokset. Tampere: Vastapaino.
- Kalela, Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Helsinki: Kuuloliitto ry.
- Kansaneläkelaitos 2013a. Kela kilpailuttaa vammaisten tulkkauspalvelun. Viitattu 30.1.2017. [http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset\\_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kela-kilpailuttaa-vammaisten-tulkkauspalvelun](http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kela-kilpailuttaa-vammaisten-tulkkauspalvelun)
- Kansaneläkelaitos 2013b. Tulkkauspalvelut. Viitattu 18.2.2017. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>

- Kansaneläkelaitos 2015a. Hae oikeutta tulkkaukseen. Viitattu 30.1.2017. [http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut\\_hae-oikeutta-tulkkaukseen](http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_hae-oikeutta-tulkkaukseen)
- Kansaneläkelaitos 2015b. Ohje vammaisten tulkkauspalvelun tuottajille. Vammaisten tulkkauspalvelu. Terveysosasto, Vammaistuet ja palvelut -ryhmä 20.11.2015. 10895\_Ohje\_palveluntuottajille\_112015.pdf
- Kansaneläkelaitos 2015c. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Asiakaskysely 27.7.2015.
- Kansaneläkelaitos 2015d. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Viitattu 30.1.2017. <http://www.kela.fi/perehdytys-palvelujen-kayttoon>
- Kansaneläkelaitos 2016a. Uusi vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelu käynnistyy 2.1.2017. Viitattu 30.1.2017. <http://www.kela.fi/-/uusi-vammaisten-tulkkauspalvelun-etapalvelu-kaynnistyy-2-1-2017?inheritRedirect=true>
- Kansaneläkelaitos 2016b. Välityksen ohje. 19424\_Valityksen\_ohje\_3.0.pdf
- Kansaneläkelaitos 2017a. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 30.1.2017 <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>
- Kansaneläkelaitos 2017b. Vammaisten tulkkauspalvelun hankinta 2018. Viitattu 2.5.2017. [http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut-ilmoitustaulu/-/asset\\_publisher/Ah1crN8jb4OI/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-hankinta-20-1?\\_101\\_INSTANCE\\_Ah1crN8jb4OI\\_redirect=%2Ftulkkauspalvelut-ilmoitustaulu](http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut-ilmoitustaulu/-/asset_publisher/Ah1crN8jb4OI/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-hankinta-20-1?_101_INSTANCE_Ah1crN8jb4OI_redirect=%2Ftulkkauspalvelut-ilmoitustaulu)
- Kansaneläkelaitos 2017c. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 2.5.2017. <http://www.kela.fi/kuvayhteys>
- Kansaneläkelaitos 2017d. Välityskeskukseen ohje. Viitattu 18.2.2017. Valityskeskukseen\_ohje\_PAIVITETTY\_ETAPALVELU\_12012017.pdf.
- Kansaneläkelaitos 2017e. Yhteistyökumppanit. Viitattu 18.2.2017. <http://www.kela.fi/valitut-palveluntuottajat>
- Kansaneläkelaitos 2017f. Yhteistyökumppanit. Viitattu 2.5.2017. [http://www.kela.fi/ajankohtaista-yhteistyokumppanit-vammaistuet/-/asset\\_publisher/2nCGtH8EBF98/content/vammaisten-tulkkauspalveluun-muutoksia-ensi-vuonna?p\\_p\\_auth=mflgBFaE&\\_101\\_INSTANCE\\_H16zup9V0dq\\_redirect=%2Ftulkkauspalvelut](http://www.kela.fi/ajankohtaista-yhteistyokumppanit-vammaistuet/-/asset_publisher/2nCGtH8EBF98/content/vammaisten-tulkkauspalveluun-muutoksia-ensi-vuonna?p_p_auth=mflgBFaE&_101_INSTANCE_H16zup9V0dq_redirect=%2Ftulkkauspalvelut)
- Kaplan, Andreas M. & Haenlein, Michael. 2010. Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. Business Horizons, 53 (1)
- Kilpeläinen, Ilkka 2014. Vammaisten tulkkauspalveluiden käyttäjien määrä nousee maltillisesti. Yle Uutiset 26.8.2014. Viitattu 22.4.2016. [http://yle.fi/uutiset/vammaisten\\_tulkkauspalveluiden\\_kayttajien\\_maara\\_nousee\\_maltillisesti/7432852](http://yle.fi/uutiset/vammaisten_tulkkauspalveluiden_kayttajien_maara_nousee_maltillisesti/7432852)
- Kirsilä, Minttu & Minttumäki, Saritta 2014. Kela välittää – vai välittääkö? Projektiraportti. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuurojen Liitto ry 2016. Viitattu 21.10.2016. <http://www.kuurojenliitto.fi/fi/tietoa-liitosta/kuurojen-liitto#.WAdoFfmLTg>



- Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisu 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisu 158. Helsinki: Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Laine, M. 2010. AJ 1.9. Aika jälkeen ensimmäinen syyskuuta. Kielisilta 03/2010, 17. Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Helsinki.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.200/812. Viitattu 25.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133. Viitattu 22.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Latvala, Pauliina 2005. Katse menneisyyteen. Folkloristinen tutkimus suvun muistitiedosta. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Marku, Satu 2010. KÄDET EIVÄT YKSIN RIITÄ – KOHTI VAHVAA OSAAMISTA JA LAATUA : Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkiopiskelijoiden työelämän oppimisympäristö DiakOpin toiminnan perusteet sekä luonnos toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaksi. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyö.
- Mikkonen, Irja 2009. Sairastuneen vertaistuki. Kuopion Yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitoksen akateeminen väitöskirja.
- Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisu. Sarja B: Oppimateriaalit 6. Helsinki: Yliopistopaino.
- Nielsen, J. 2006. Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute. Useit.com. Viitattu: 6.4.2017. [http://www.useit.com/alertbox/participation\\_inequality.html](http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html)
- Perttula, Hely 2013. Hyvää tulkkauspalvelua viittomakielisille ikäihmisille: Viittomakielisten ikäihmisten kokemuksia tulkkauspalvelusta. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyö.
- Perusopetuslaki 21.8.1998/628. Viitattu 25.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>
- Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen liitto ry.
- Saviranta, Anne & Åhlberg Kirsi 2010. Vertaistuen kokemukset ja merkitys eri asiakasryhmissä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Hoitotyön sairaanhoitajan koulutusohjelman opinnäytetyö.
- Sihvola, Iiris 2009. Käyttäytyminen Facebookissa: Case: Aptual Oy. Lahden ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelman opinnäytetyö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena, opas työntekijälle. Oppaita 2004:14. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 18.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 25.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220.pdf>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT) 2014. Viitattu 14.10.2016.

<http://www.tulkit.net/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2017. Vammaispalvelujen käsikirja. Vertaistuki. Viitattu 18.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/vertaistuki>

Topo, Päivi & Heiskanen, Marja-Liisa & Rautavaara, Aulikki & Hannikainen-Ingman, Katri & Saarikalle, Kristiina & Tiilikainen, Reetta 2000. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 255. Jyväskylä: Gummerus.

Turtiainen, R. 2012. Nopeammin, laajemmalle, monipuolisemmin. Digitalisoituminen mediaurheilun seuraamisen muutoksessa. Turun yliopisto. Kulttuuri-tuotannon ja maisemantutkimuksen julkaisuja 37. Turku: Brand ID Oy.

Vakimo Sinikka 2010. Periaatteista eettiseen toimijuuteen – tutkimusetiikka kulttuurintutkimuksessa. Teoksessa J. Pöysä, H. Järviluoma & S. Vakimo (toim.) Vaeltavat metodit. Joensuu: Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura, Kultaneito VIII.

Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry (Tupa) 2016. Viitattu 14.10.2016.

<http://www.tupatuottajat.fi/>

Vuorinen, Marja 1996. Vertaistuki poistaa rajan autettavan ja auttajan väliltä. Sosiaaliturva 22/96.

Analysointitaulukko: Facebook: Herää, Kelan tulkkauspalvelu -keskusteluryhmiä

| VALITUKSET                      | KIIITOKSET   | ASIAKKAAN KIRJOITUS            | ASIAKKAAN KOMMENTTI          | TULKIN KIRJOITUS | TULKIN KOMMENTTI | ASiantuntijan kirjoitus | ASiantuntijan kommentti |
|---------------------------------|--|--------------------------------|------------------------------|------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
| KELA:lle kysymykset ja mietteet | Opinnäytetyöhön hyvä kirjoitus- /kommenttiteksti (nimi:+päivämäärä+vuosi+kellonaika) | Muut kiinnostavat asiat/aiheet | Mieleen tulevat asiat/aiheet |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |
|                                 |  |                                |                              |                  |                  |                         |                         |