

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Etätulkkaus valtakunnallisena palvelumuotona

Kohti laadukasta etätulkkausta

Hanna-Mari Jokelainen

Viittomakielialan tulkkitoiminnan ylempi ammattikorkeakoulututkinto (90 op)

Marraskuu/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielialan tulkkitoiminnan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Hanna-Mari Jokelainen	Sivumäärä 114 ja 10 liitesivua
Työn nimi Etätulkkaus valtakunnallisena palvelumuotona – Kohti laadukasta etätulkkausta	
Ohjaava opettaja Eeva Salmi	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Sign Line Oy, Ari Savulahti	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa järjestötyöntekijöiden sekä palvelutuottajien näkemyksiä siitä, millaisia haasteita uusi valtakunnallinen etätulkkauspalvelumuoto tuo – mitä haasteita etätulkkaus tuo tulkkaustilanteisiin ja tulkkauspalvelujen tuottamiseen. Opinnäytetyössä selvitetään myös miten etätulkkaukseen liittyviä haasteita voidaan ennakoida ja välttää, ja miten ne tulisi huomioida tulkkauspalvelujen tuottamisessa. Opinnäytetyössä pohditaan, miten etätulkkausta voidaan kehittää laadukkaaksi ja toimivaksi palvelumuodoksi.</p> <p>Opinnäytetyö käsitellään kattavasti 2000-luvulla olleita projekteja, hankkeita sekä tutkimus- ja opinnäytetöitä, jotka ovat edesauttaneet etätulkkauspalvelun kehittämisessä. Projekteja, hankkeita ja tutkimuksia tarkastellaan niistä saatujen tulosten perusteella. Opinnäytetyössä annetaan myös näkökulmia palvelun laadun kehittämiseksi sekä pohditaan miten haastavissa tilanteissa toimitaan. Opinnäytetyössä annetaan myös konkreettisia työkaluja hyvän asiantuntijatoiminnan aloittamiselle sekä -toiminnan kehittämiselle.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosa koostuu puolistrukturoidulla teemahaastattelulla kerätystä aineistosta sekä sen analysoinnista. Tutkimusosassa on hyödynnetty myös etätulkkaukseen liittyvien projektien, hankkeiden ja tutkimusten tuloksia. Teemahaastatteluun osallistuivat edustajat Kuuloliitosta, Kuurojen Liitosta, Suomen Kuurosokeista, Suomen Viittomakielen tulkit ry:stä, Honkalampisäätiöstä, Sign Line Oy:stä sekä Viparosta. Haastattelussa kartoitetaan etätulkkauksen haasteita sekä kuinka näitä haasteita tulisi ratkoa ja miten etätulkkausta tulisi kehittää laadukkaaksi palvelumuodoksi.</p> <p>Opinnäytetyön tilaaja on Sign Line Oy. Sign Line Oy on vuonna 1984 perustettu entinen Pääkaupunkiseudun tulkkeskus, jonka omisti Helsingin Kuurojen Yhdistys. Nykyisellä nimellään Sign Line Oy on toiminut vuodesta 2005 ja yritys on nykyisin Helsingin Kuurojen Yhdistyksen ja Kuurojen Liiton omistama. Sign Line Oy toimii osana Kuurojen Liiton konsernia. Sign Line Oy tarjoaa viittomakielen tulkkauspalveluja useilla eri kielillä ja kommunikaatiomenetelmillä valtakunnallisesti. Sign Line Oy:n toimipaikat sijaitsevat Helsingissä, Jyväskylässä, Kuopiossa, Oulussa, Porvoossa sekä Turussa.</p>	
Asiasanat Etätulkkaus, asiantuntijuus, oppiva organisaatio, kestävä kehitys, etiikka	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Services

ABSTRACT

Author Hanna-Mari Jokelainen	Number of Pages 114 and 10 appedices
Title VRS, nationwide service – Towards high quality VRS	
Supervisor Eeva Salmi	
Subscriber and/or Mentor Sign Line Oy, Ari Savulahti	
Abstract <p>Target of this thesis was to find out what are those challenges which may occur while new nationwide video relay service (later VRS) in sign language interpreting is beginning soon at organization workers and service providers point of view – what challenges VRS may bring to interpretation and which kind of dimensions service provider must find out. This thesis is also about to survey how those challenges would be anticipate and avoid and how VRS should be considered in service providing. This thesis takes a look how VRS could be developed to first-rate and functional service.</p> <p>Thesis gives extensive information about projects, researches and other thesis's in last ten years which have helped development of VRS. Thesis gives a point of view also to how to develop service quality and grounds how to manage challenging situations. Thesis gives actual tools of starting expertise function and how to develop function.</p> <p>Survey of this thesis constructs from half structured theme auditions and analyzation. Kuuloliitto (Federation of Hard of Hearing), Kuurojen Liitto (The Finnish Association of the Deaf), Suomen Kuurosokeat (The Finnish Deafblind Association), Suomen Viittomakielen tulkit ry ("Signlanguage interpreters of Finland"), Honkalampi-säätiö (service provider), Sign Line Oy (service provider) and Viparo (service provider) tooked part to auditions. Audition was about to find out which are VRS's challenges and how challenges may be solved. Audition was also about to how to develop VRS in first-rate service point of view.</p> <p>Thesis was commissioned by Sign Line Oy. Sign Line was originally established to fulfil the needs of the deaf customers in 1984. In the beginning the name of the company was Pääkaupunkiseudun Tulkkikeskus and it was part of the Helsinki Deaf Club. Since 2005 company's name has been Sign Line Oy, and it is a part of the company side of the Finnish Association of the Deaf. Sign Line Oy provides nation wide sign language interpreting in many languages with many communication methods. You can find Sign Line Oy's offices at Helsinki, Jyväskylä, Kuopio, Oulu, Porvoo and Turku</p>	
Keywords Video relay service (VRS), expertise, a learning organization, sustainable development	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	9
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus	9
2.2 Tutkimuskysymykset	9
2.3 Opinnäytetyön aineisto ja työn toteutus	10
3 ETÄTULKKAUS	13
3.1 Projektit, hankkeet ja tutkimukset	14
3.1.1 Esteetön etätulkkaus- eli Etu-projekti 2002–2004	16
3.1.2 Mobiilitulkkaus – etätulkkauksen tulevaisuus (MOET) 2004–2005	18
3.1.3 Tulkkipalvelun kehittämisprojekti Tupu 2004–2008	20
3.1.4 Etätulkkaus ja sen tekniikka. Kuurojen multimodaaliset tulkkipalvelut, Kumu-projekti 2005–2006	26
3.1.5 Mobiilitulkkauspilotti (MOP) 2006–2007	30
3.1.6 Mobiilitulkki-hanke (MOI) 2007–2009	31
3.1.7 Etätulkki.fi-hanke 2007–2010	36
3.1.8 Yhteispalvelujen laajentamishankkeen (2008–2010) Etätulkkaustyöryhmä 2009	39
3.1.9 Punos-hanke – Puhevammaisten tulkkauspalveluihin nostetta 2008–2011	42
3.2 Opinnäytetyöt	46
3.3 Kelan etätulkkauksesta järjestämä hankinta – palveluntuottajan näkökulma	48
3.4 Etätulkkauksen tallentamisesta	51
3.5 Etätulkkauspalvelun tulevaisuuden visioita	52
4 OPPIVA ORGANISAATIO JA UUDET PALVELUMUODOT	58
4.1 Oppiva organisaatio	58
4.2 Etiikka	64
4.3 Kestävä kehitys	65
4.4 Ammattietiikka ja ammattieettinen säännöstö	67
5 KOHTI LAADUKASTA ETÄTULKKAUSTA – TULOSTEN ESITTELYÄ	71
5.1 Etätulkkauksen haasteet ja hyödyt	72
5.2 Kokemus etätulkkauksesta	79
5.3 Etätulkkauksen kilpailutuksen vaikutukset	83
5.4 Vastuu etätulkkauksessa	86
5.5 Etätulkkauksen kehittäminen	88
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	94
6.1 Tutkimustulokset	94
6.1.1 Tutkimustulosten analysointia	94
6.1.2 Pohdinta	102
6.2 Tutkimuksen kehittäminen	106
6.3 Kohti jatkotutkimusta	108
LIITE 1. Mobiilitulkkaus-projektin ohjeistukset	115
LIITE 2. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö	118

LIITE 3. Asioimistulkin ammattisäännöstö	119
LIITE 4. Haastattelun runko	120
LIITE 5. Yksinkertainen reflektiomalli	123

1 JOHDANTO

Tekniikan jatkuvasti kehittyessä myös tulkkausympäristöt tulevat kehittymään ja muuttumaan. Perinteisen tulkkausympäristön rinnalle on muodostunut ja tulee muodostumaan uudenlaisia virtuaalisia tulkkausympäristöjä. Tällä hetkellä etätulkkausta kehitellään viittomakielen sekä puhuttujen kielten tulkkauksessa ja se tulee muiden virtuaalisten tulkkausympäristöjen kanssa mullistamaan tulkkauspalveluiden saatavuuden tulevaisuudessa.

Tällä hetkellä virtuaalisissa ympäristössä tapahtuviin tulkkauksiin tai tallennettuihin tulkkeisiin ei ole olemassa erillistä ohjeistoa, vaikka näitä tulkkausmuotoja käytetään nykyään enenevässä määrin. Tekniikan kehittyessä palvelua on alettu tarjoamaan ilman että asiaa on pohdittu yleisesti palveluntuottamisen tai ammattietiikan näkökulmasta. Tekniikan kehittyessä on kuitenkin luultavaa, että tällainen tulkkaustarjonta tulee kasvamaan räjähdysmäisesti ja etätulkkauksen tuomia haasteita olisi syytä pohtia niin uuden palvelumuodon problematiikan näkökulmasta kuin palvelua kehitettäessä myös ammattieettisestä näkökulmasta.

Työn tarkoituksena on kartoittaa järjestöyöntekijöiden sekä palveluntuottajien näkemyksiä etätulkkauksen haasteista ja hyödyistä sekä peilata tutkimustuloksia etätulkkaukseen liittyvien projektien, hankkeiden sekä tutkimuksien tuloksiin. Opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan etätulkkausta uutena palvelumuotona huomioiden myös ammattietiikka sekä nykyinen tulkkien ammattisäännöstö. Työn tarkoituksena on ennen kaikkea saada aikaan keskustelua ja pohdintaa uusia palvelumuotoja käyttöön otettaessa. Myös laadun ja tasalaatuisuuden varmistamiseksi tulkkauspalveluntuottajien toimintatapojen olisi hyvä olla yhteneväisiä – tulevaisuuden teknologiaa ja sen mukanaan tuomia muutoksia on syytä ennakoida.

Opinnäytetyön aineistona käytetään puolistrukturoidulla teemahaastatteluilta kerättyä aineistoa sekä etätulkkaukseen liittyvien projektien, hankkeiden sekä tutkimusten tuloksia. Aineistoa analysoidaan uuden palvelumuodon käyttöönoton näkökulmasta. Koska etätulkkauksen tullaan kilpailuttamaan Kelan toimesta vuoden 2011 aikana, eikä palvelun tuottamisesta niin kuin välineistöstä ja ohjelmistostakaan ole vielä saatavilla

tarkkoja tietoja, asettaa se paitsi tutkimukselle myös koko tulkkauskentälle haasteita. Tutkimuksessa pyritäänkin tämän hetkisten tietojen perusteella luomaan pohjaa uusien palvelumuotojen laadukkaalle käyttöön ottamiselle sekä kehittämislle.

Opinnäytetyössä luodaan pikainen katsaus tulevaisuuden teknologioihin sekä sovel-luksiin. Etätulkkaus kuurosokealle voi kuulostaa utopistiselle, mutta tarkastellessa esimerkiksi internetin lyhyttä historiaa ja uusien keksintöjen prototyyppejä, utopiasta voi tulla todellisuutta pikemmin kuin uskommekaan. Paitsi että tulevaisuuden visiot antavat pohdinnalle virettä, on ne syytä ottaa myös ihan tosissaan.

Työn tilaaja, Sign Line Oy, on vuonna 1984 perustettu entinen Pääkaupunkiseudun tulkkeskus, jonka omisti Helsingin Kuurojen Yhdistys. Nykyisellä nimellään Sign Line Oy on toiminut vuodesta 2005 lähtien ja yritys on nykyisin Helsingin Kuurojen Yhdistyksen ja Kuurojen Liiton omistama. Sign Line Oy toimii osana Kuurojen Liiton konsernia. Sign Line Oy tarjoaa viittomakielen tulkkauspalveluja useilla eri kielillä ja kommunikaatiomenetelmillä valtakunnallisesti. Sign Line Oy:n toimipaikat sijaitsevat Helsingissä, Jyväskylässä, Kuopiossa, Oulussa, Porvoossa sekä Turussa. (Sign Line Oy. 2011.)

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Tämä opinnäytetyö antaa kattavan läpileikkauksen tällä vuosituhanella olleista etätulkkauksen näkökulmasta merkittävistä projekteista, hankkeista sekä tutkimuksista. Opinnäytetyössä tarkastellaan etätulkkausta myös muiden opinnäytetöiden tutkimusten ja tutkimustulosten valossa. Teoriaosuudessa on kuvattu laadukkaan palveluntuottamisen ja -kehittämisen pohjaksi oppivan organisaation malli sekä pyritty löytämään ammattimaisen toiminnan lähtökohdat ammattieettisestä näkökulmasta sekä tarkentamaan sitä, mitä eettinen ajattelu itse asiassa on. Teoriaosuus herättelee lukiensa pohtimaan niin oman organisaationsa toimintaa, kuin oman ammattitoimintansa etiikkaa ja kehittymään työntekijänä.

Tässä opinnäytetyössä pyritään löytämään niitä etätulkkauksen haasteita ja hyötyjä, joihin erityisesti kannattaa kiinnittää huomiota laadukkaan etätulkkauspalvelun tuottamisessa. Jokaisen ammattilaisen tahtotilana on varmasti tuottaa laadukasta palvelua ilman kompastuskiviä, joten tietoisuuden lisääminen etätulkkauksesta on ensisijaisen tärkeää. Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan juuri niitä asioita etätulkkauksesta, joista laatu koostuu tai toisaalta pyritään löytämään ne kompastuskivet, jotka estävät laadukkaan etätulkkauksen.

Opinnäytetyössä on pyritty myös kattavasti ottamaan huomioon eri tietolähteet, mutta tarkastelemaan aihetta ennen kaikkea kuitenkin palveluntuottajan ja tulkkien näkökulmasta. Opinnäytetyössä pyritään löytämään työkaluja toiminnan arvioimiselle sekä toiminnan kehittämiseksi.

2.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisia haasteita etätulkkaus tuo uutena valtakunnallisena palvelumuotona tulkkaustilanteisiin sekä miten ongelmia tulisi ratkoa. Opinnäytetyössä pyritään myös selvittämään miten haasteita voidaan ennakoida

ja välttää, ja toisaalta miten uuden palvelumuodon haasteellisuus voidaan ottaa huomioon laadukkaassa palveluntuotannossa.

TUTKIMUSKYSYMYKSET:

1. Millaisia haasteita ja problematiikkaa etätulkkaukset tuo tulkkauksilanteisiin?
2. Millaisia haasteita ja problematiikkaa etätulkkaukset tuo tulkkaukspalvelujen tuottamiseen?
3. Miten etätulkkaukseen liittyviä haasteita voidaan ennakoita ja välttää, ja miten ne tulisi huomioida tulkkaukspalvelujen tuottamisessa?

Aiemmistä tutkimuksien, hankkeiden sekä projektien loppuraporteista ja -päätelmistä voi lukea useista löydetyistä haasteista, joita etätulkkaukset tuo tullessaan. Etätulkkauksessa voi myös olettaa tulevan paljon samanlaisia haasteita eteen kuin lähitulkkauksessakin. Ennakko-oletuksena tässä työssä on, että esimerkiksi tekniikka, laatu ja valmistautuminen ovat selkeitä haasteita etätulkkauksessa. Tutkimuskysymysten avulla pyritään kuitenkin laajentamaan näkemystä ja löytämään ennalta tiedetyn rinnalle uutta, sekä tarkastelemaan aihepiiriä uuden palvelumuodon näkökulmasta.

2.3 Opinnäytetyön aineisto ja työn toteutus

Opinnäytetyön aineistona käytettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla kerättyä aineistoa. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset, mutta ei valmiita vastausvaihtoehtoja, joten haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin. Haastattelu on siis eräänlainen keskustelu, jossa haastateltavien mielipiteitä sekä kokemuksia pyritään kartoittamaan. (Eskola & Vastamäki 2010, 26–28.)

Eskola (2007) kertoo tekstissään, että perinteisesti aineiston tehtävänä on ollut hypoteesien testaaminen. Tutkimuskysymyksiin siis kirjataan hypoteesit, joiden mukaan haastattelun runko muotoutuu. Toisella tavalla ajateltuna aineiston tehtävänä voi olla hypoteesien keksiminen. Jälkimmäinen antaa tutkijalle enemmän vapauksia, eikä

tutkijan ajatukset rajoitu pelkästään etukäteen mietittyihin hypoteeseihin. Eskola ja Vastamäki (2010) tähdentävät vielä, että yleisimmin haastattelujen teemat kirjataan ylös intuition perusteella, etsitään kirjallisuudesta tai johdetaan teoriasta. (Eskola 2007, 162; Eskola & Vastamäki 2010, 35.)

Tässä opinnäytetyössä voitiin katsoa olevan kaikkia aiemmin mainittuja piirteitä. Ennalta oli osattu asettaa jo hypoteeseja, sillä aiemmista tutkimuksista, projekteista ja hankkeista oli hyvin pääteltävissä etätulkkauksen haasteita. Kuitenkin etätulkkauspalvelun valtakunnallinen järjestäminen on Suomessa uusi asia ja kilpailutuksen, Kelan sekä useiden palveluntuottajien paletti tuo haasteisiin varmasti uusia värejä. Haastattelussa oli siis pyritty myös ennakoimaan ja kartoittamaan tulevaisuuden haasteita. Haastattelun kysymykset on suunniteltu myös oman kokemuksen, aiheesta aiemmin tehtyjen tutkimusten ja hankkeiden sekä teorian perusteella.

Haastattelun rungossa (Liite 4) on nähtävillä kahdentasoisia teemoja. Ylimmällä tasolla on neljä pääteemaa, joiden aihepiireistä haastattelussa keskustellaan. Ensimmäisen teeman tarkoituksena on virittää keskustelua etätulkkauksesta ja kolme jälkimmäistä tasoa keskittyvät tarkemmin etätulkkauksen haasteisiin ja hyötyihin uuden palvelumuodon näkökulmasta. Alemmalla tasolla kysymykset on jaoteltu pienemmiksi apukysymyksiksi, jotka auttoivat haastateltavia syventämään omia vastauksiaan. Haastattelurungon lisäksi alemman tason kysymyksiin oli tehty yksityiskohtaisempia kysymyksiä, jotka olivat haastattelijan tukena, mikäli haastateltavan haluttiin vastauvan laajemmin. Yksityiskohtaisemmat kysymykset olivat haastattelijan muistilistalla, joita ei ole kirjattu haastattelurunkoon. (Eskola & Vastamäki 2010, 38.)

Tutkimusjoukoksi valittiin viittomakielen tulkkien ammattisäännöstöä pitävien tahojen edustajat sekä muutamia etätulkkauspalvelua tuottavien yritysten edustajia. Tutkimusjoukko rajattiin edustamaan eettistä säännöstöä pitävien tahojen edustajiin (4kpl) ja toisaalta taas niitä käytäntöön laittaviin palveluntuottajien edustajiin (3kpl). Tutkimusjoukkoa pyydettiin vastaamaan kysymyksiin edustamansa tahon näkökulmasta. Tutkimusjoukon jakaantuminen neljään ja kolmeen edustajaan perustellaan sillä, että yksi säännöstöä pitävä taho, Suomen Viittomakielen tulkit (SVT), edustaa itse asiassa osaltaan myös palveluntuottajia (tarkemmin palveluntuottajien edustajaa, tulkkia). Kuurojen Liitosta haastatteluun osallistui erityisasiantuntija Jari Heiskanen, Kuuloli-

tosta erityisasiantuntija Sirpa Laurén, Suomen Kuurosokeista FL Stina Ojala sekä Suomen Viittomakielen tulkeista SVT:n hallituksen jäsen ja viittomakielen tulkki Salla Vallius. Palveluntuottajien edustajista haastatteluun osallistuivat Satu Seppäläinen Honkalampi-säätiöstä, Paula Partanen Sign Line Oy:stä sekä Anna-Kaisa Gaudio Viparosta.

Haastattelut tehtiin maantieteelliset välimatkat huomioiden tekniikkaa hyödyntäen. Haastattelija oli yhteydessä haastateltaviin aluksi sähköpostitse ja puhelimitse, joissa haastattelun ajankohdat sovittiin. Haastateltavien sähköpostiin lähetettiin lyhyt kuvaus opinnäytetyön tarkoituksesta sekä haastattelun aiheesta. Itse haastattelut suoritettiin puhelimitse, Skype-yhteydellä sekä videoneuvottelulaitteiden kautta. Haastattelujen kestot vaihtelivat reilusta tunnista reiluun kahteen tuntiin, keskimääräinen haastattelun kesto oli n.1h 19min. Haastattelut tallennettiin varmuuden vuoksi sekä tietokoneen WavePad Sound Editor -ohjelmalla että digitaalisella käsinauhurilla. Lisäksi haastatteluista kirjattiin muistiinpanoja. Usean tallentamistekniikan käyttämisellä pyrittiin takaamaan aineiston varma tallentaminen.

Kerätty haastatteluaineisto on luokiteltu tutkimuskysymysten aihealueiden mukaan, aineistoa on siis analysoitu tyypittelemällä ja teemoittelemalla. Haastatteluaineiston teki erityisen mielenkiintoiseksi se, miten erilaisista lähtökohdista haastattelukysymyksiin on vastattu. Haastattelijajoukossa oli eri ammattiryhmien edustajia, joilla oli eripituisia kokemuksia työelämästä eikä kaikilla ollut konkreettista kokemusta etätulkkauksesta. Tämä ei kuitenkaan ollut esteenä etätulkkauksen haasteiden ja hyötyjen pohdinnalle, päinvastoin aineistosta löytyi tuoreita näkökulmia ja monesti itsestään selvyutenä pidettyjä asioita kyseenalaistettiin. Haastatteluaineistoa on myös käsitelty etätulkkaukseen liittyvien projektien, hankkeiden ja tutkimusten valossa. Tällä hetkellä etätulkkausrintamalla tapahtuu jatkuvasti uutta ja tieto muuttuu ja vanhenee jatkuvasti. Vaikka osaan haastattelukysymyksistä on saatu vastauksia pelkästään ajan kuluessa, pohditaan silti haastattelussa kerättyjä vastauksia laadukkaan palvelumuodon kehittämisen näkökulmasta. (Eskola & Vastamäki 2010, 43.)

3 ETÄTULKKAUS

Etätulkkauksella tarkoitetaan etäyhteyden, lähinnä videoneuvottelun, kautta tapahtuvaa tulkkausta, jossa vähintään yksi osapuolista on fyysisesti eri paikassa ja etäyhteydessä muihin osapuoliin. Piironen (2011) mainitsee, että etätulkkkaus edellyttää videoneuvottelujärjestelmää/ohjelmaa, laajakaistayhteyttä ja web-kameraa sekä joskus kaiutinta ja mikrofonia. (Piironen 2011, 15.) Tässä opinnäytetyössä etätulkkauksen katsotaan käsittävän kaikkea sitä tulkkausta, joka ei ole perinteistä lähitulkkausta.

Vaikka etätulkkkaus onkin vasta tuloillaan oleva valtakunnallisesti käyttöön otettava tulkkauspalvelumuoto, on etätulkkausta tuotettu Suomessa paikallisesti jo yli kymmenen vuotta. Pisin kokemus etätulkkauksen tuottamisesta on Honkalampi-säätiöllä, jossa etäyhteiskokeiluja asiakkaisiin aloitettiin tekemään vuonna 1996-1997 EU:n rahoittaman Cans-hankkeen aikana. Cans-hanke tehtiin yhteistyössä Joensuun kaupungin kanssa. Vuonna 1998 Honkalampi-säätiö oli osana Kuurojen Liiton multimediaprojektin Kuvapuhelin tulkkipalvelussa -pilottia, jossa etätulkkauspalvelu aloitettiin. Tampereen tulkkikeskus sai kuvapuhelinlaitteet vuonna 1999 ja alkoi tuottaa etätulkkauksia vuoden 2000 tienoilla. Hämeenlinnassa seurattiin Honkalampi-säätiön ja Tampereen tulkkikeskuksen jalanjälkiä, ja siellä etätulkkkaus aloitettiin vuonna 2003. Vuonna 2005 Uudenmaan erityispalvelut tulkkipalvelujen hankintapiiri teki tulkkipalvelujen hankinnasta päätöksen ja samana vuonna etätulkkauspalvelut lähtivät käyntiin. Etätulkkauksen tuottajiksi valittiin Honkalampi-säätiö Joensuusta ja Sign Line Oy Helsingistä sekä lisäksi vuoden 2006 alusta Viittomakielialan osuuskunta Via. (Marjanen & Tainio 2004, 33; Hämäläinen & Tainio 2006, 31–32; Seppäläinen 2005; 2.)

Nykyään etätulkkauksia tuottaa yhä useampi tulkkauspalvelualan yritys. Tekniikan kehitys on ollut huimaa ja joskus tekniikkaa, ohjelmistoja ja sovelluksia on otettu käyttöön joissakin tapauksissa eettisestä näkökulmasta aika varomattomastikin. Ainakin tietoturva ja eettisyys ovat niitä keskeisimpiä asioita, joita etätulkkauksia tuotettaessa tulisi ensisijaisesti ottaa huomioon. Toisaalta puntarissa painaa monesti enemmän palvelun hyödyt kuin riskit, ja monesti riskejä otetaan tietoisestikin, mikäli niiden katsotaan sillä hetkellä olevan toissijaisia tai saatuun hyötyyn nähden pienempiä. Toi-

mintaa voitaisiin hyvin tarkastella kestäväen kehityksen näkökulmasta, jolloin tietynlaiselle toiminnalle löytyy ihan konkreettisia syitäkin. Vaikka etätulkkauksista ei olekaan kaikissa tapauksissa alettu tuottamaan kestäväen kehityksen näkökulmasta, voidaan toiminnassa nähdä silti piirteitä sosiaalisesta, kulttuurisesta sekä taloudellisesta kestävästä kehityksestä. (ks. Juujärvi & Myyry & Pessa 2007, 287.)

Tulkkauspalvelua tarjottiin vielä vuoden 2010 alkupuolella vammaispuolella vammaispuolella (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380) perusteella ja tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu oli kunnilla. Etätulkkauksista tarjottiin joissakin kunnissa satunnaisesti, pääkaupunkiseudulla laajemminkin, mutta mitään yhtenäistä toimintakulttuuria ei etätulkkauksella ollut. Laki ei määritellyt etätulkkauksen kuuluvan tulkkauspalveluun. Etätulkkauksista voitiin siis katsoa tarjottavan kysynnän sekä palveluntuottajien omaehtoisuuden näkökulmasta.

Vuoden 2010 alkupuolella tulkkauspalvelujen järjestämisvastuu siirtyi valtiolle ja tarkemmin Kelalle. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133 määrittää, että tulkkaus voidaan järjestää myös etätulkkauksena, mikäli se on tulkkauspalvelun käyttäjän yksilölliset tarpeet huomioon ottaen mahdollista tai perusteltua. Laissa määritellään myös että Kela järjestää hinnaltaan kohtuulliset laitteistot sekä tarvittavat yhteydet, niiden käytön koulutuksen sekä tarvittavat huollot asiakkailleen. (19.2.2010/133 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, 8 §.) Tämän lain perusteella etätulkkauksista aletaan siis pian tuottaa valtakunnallisesti. Laki määrittää tarkasti palvelumuodon, mutta vastuu palvelun laadukkuudesta, eettisyydestä ja kehittämisestä jäänee kuitenkin viime kädessä palveluntuottajille – ainakin palveluntuottamisen alkuvaiheessa.

3.1 Projektit, hankkeet ja tutkimukset

Etätulkkauksesta on lyhyen historiansa aikana ehditty tehdä monia projekteja, hankkeita sekä tutkimuksia. Yleisimmillä hakukoneilla internetistä etsiessä hakusana 'etätulkkaus' antaa tuhansia hakutuloksia. Kun hakua rajataan keskittymään projekteihin, hankkeisiin sekä tutkimuksiin, voi huomata, että aiheesta on tehty kymmeniä tutki-

muksia. Tutkimustöiden määrä kertoo palvelumuodon kiinnostavuudesta sekä toiveesta palvelun yleistämisestä.

Vaikka palvelua ei vielä tällä hetkellä tuoteta valtakunnallisesti, on töitä kattavan ja laadukkaan etätulkkauspalvelun käynnistämiseksi tehty jo paljon. Kuitenkin monet projektit, hankkeet sekä tutkimukset ovat olleet alueellisia, eikä keinoja tai haluakaan tuloksien yhtenäistämiseksi ole aina ollut. 2000-luvulla internetin käytön yleistyttyä ja hyvän yhteistyön avulla projektien ja hankkeiden tuloksia on päästy hyödyntämään ja työtä on jatkettu siitä, mihin edellisellä kerralla on jääty.

Tässä opinnäytetyössä esitellään yhdeksän etätulkkaukseen liittyvää projektia sekä hanketta. Näillä hankkeilla ja projekteilla on ollut tärkeä osuus siinä, että etätulkkaus tulee olemaan yksi uusi valtakunnallinen tulkkauspalvelumuoto mahdollisesti jo lähitulevaisuudessa. Tietenkin pitää muistaa, että myös muilla hankkeilla, projekteilla ja tutkimuksilla on ollut tärkeä rooli etätulkkauspalvelun pohjan luomiselle, vaikka niitä ei tässä työssä esitelläkään tarkemmin (Kuvio 1.).

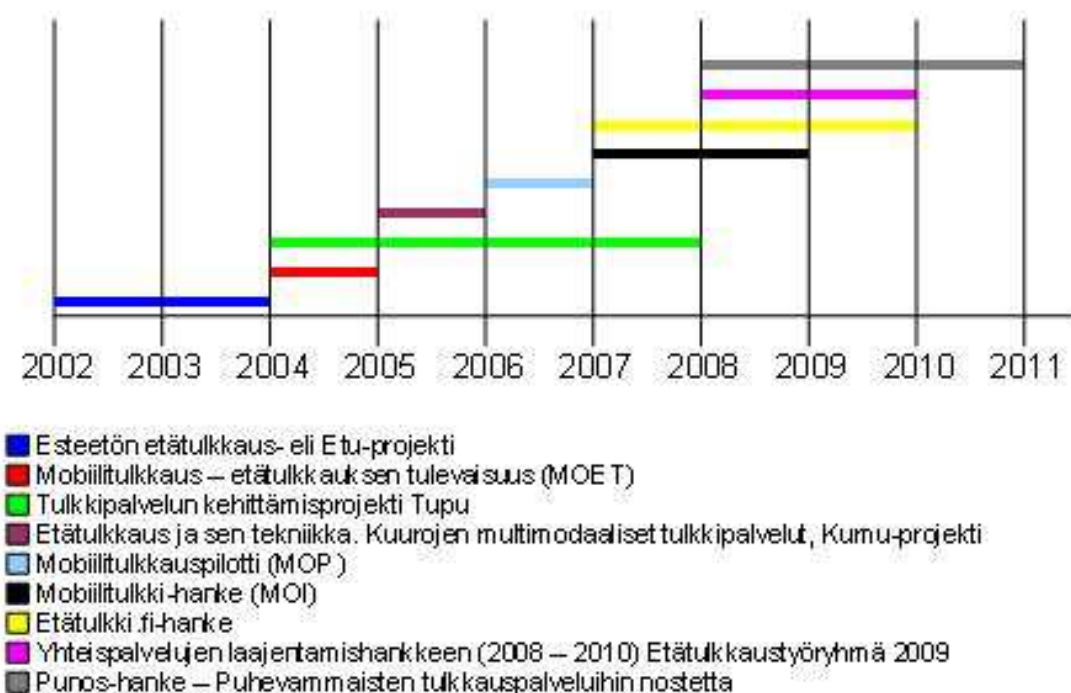
Kumu Veturi Kupu Mobiilitulkkauspilotti
 Ernet Etu Tupu Mobiilitulkki Saspa Punos
 Virtuaalitulkki Tupa Itse Koeta
 Mobiilitulkkaus Etätulkki.fi Kuvapuhelin
 Etätulkkausprojekti Cans Etätulkkaus
 Kuvapuhelinprojekti Vipu Virtuaalitulkki2

Kuvio 1. Etätulkkauksen hankkeita ja projekteja

Lukuisista projekteista ja hankkeista tässä työssä esitellään uusimmat ja merkittävimmät, 2000-luvulla toteutetut projektit ja hankkeet (Kuvio 2.). Esiteltävien projektien valintaan vaikutti niiden valtakunnallisuus sekä niiden keskinäinen yhteistyö. Työssä esiteltävien projektien ja hankkeiden takana on asiakkaiden etujärjestöjä, tulkkipoulu-

tustaho Diak, valtakunnalliset moniammatilliset työryhmät, kuin myös yksityiset palveluntuottajatkin. Projekteja ja hankkeita esitellään kattavasti, ja niiden tuloksista on nähtävillä niin tilaaja-, tuottaja- kuin asiakasnäkökulmakin. Tähän opinnäytetyöhön valitut hankkeet ja projektit esitellään aikajärjestyksessä. Hankkeita ja projekteja voi tarkastella myös järjestäjätahon näkökulmasta, jolloin projektit jotka ovat toteutettu saman järjestäjätahon toimesta, on mielekästä lukea peräkkäin. Tässä työssä esiteltävistä projekteista ja hankkeista kaksi ovat Kuurojen Liiton hallinnoimia: Etu-projekti ja Kumu-projekti. Kolme hankkeista taas ovat Diakonia-ammattikorkeakoulun hallinnoimia: MOET-, MOP- ja MOI-hankkeet. Loput projekteista ja hankkeista ovat eri järjestäjätahojen hallinnoimia.

Projektit 2002-2011



Kuvio 2. Etätulkkauksen hankkeita 2000-luvulla

3.1.1 Esteetön etätulkkauksen eli Etu-projekti 2002–2004

Kuurojen Liitossa käynnistyi keväällä 2002 viittomakielistä etätulkkauksen kuvapuhelimen välityksellä kehittävä Esteetön etätulkkauksen eli Etu-projekti. Projekti jatkui ke-

sään 2004 saakka. Etu-projektin päämääränä oli luoda viittomakielinen etätulkkauspalvelu, joka on etäisyyksistä ja ajankohdasta riippumaton. Päämääränä oli myös, että tulkkauspalvelu vakinaistuisi osaksi kuntien rahoittamaa tulkkipalvelua. Projektin kolme päätavoitetta olivat: 1) Palvelun tutkimisen, kokeilemisen ja kehittämisen kautta edistää etätulkkauspalvelujen käyttöönottoa, johon olisi esteetön pääsy erilaisia laite- ja ohjelmistoyhdistelmiä käyttäen. 2) Luoda suositus viittomakielisten etätulkkauspalvelujen järjestämisestä Suomessa. 3) Kehittää etätulkkauspalvelumalli, joka mahdollistaisi tulevaisuudessa ympärivuorokautisen alueellisten toimijoiden yhteistyössä järjestämän etätulkkauspäivystyksen. (Marjanen & Tainio 2004, 9, 16.)

Etu-projektissa on lyhyesti kartoitettu silloinen Suomen, Pohjoismaiden sekä Yhdysvaltojen etätulkkauspalvelujen tilanne. Marjasen & Tainion (2004) mukaan Suomessa etätulkkauspalvelujen tuottamisesta pitkäaikaisimmat kokemukset ovat Honkalampisäätiöllä, joka osallistui palvelun tuottamiseen osana Kuurojen Liiton multimediaprojektin Kuvapuhelin tulkkipalvelussa -pilottia vuonna 1998. Kunnallisista tulkkikeskuksista etätulkkauspalvelua alettiin tarjota Tampereella vuonna 2000 ja Hämeenlinnassa ITSE-projektin aikana syksyllä 2003. Muita palveluntuottajia etätulkkauksessa ei vielä Etu-projektin aikana ollut Suomessa. (Marjanen & Tainio 2004, 33; ks. Heiskanen, Korhonen & Vivolin-Karén 2001; Salminen & Kotiranta 2005.)

Etu-projektissa aloitettiin etätulkkauspalvelu maaliskuussa 2003. Projektin ajan asiakkaat, tulkit sekä kunnat kirjasivat ylös kokemuksiaan ja antoivat etätulkkauspalvelusta palautetta. Saadun palautteen mukaan haasteeksi etätulkkauksessa koettiin tekniikka ja tekninen tietämys, mutta vastaavasti palvelusta jääneet kokemukset olivat kaiken kaikkiaan myönteiset. Erityisesti päivystysrinki ja spontaani tulkinkäyttö koettiin etätulkkauksen parhaiksi puoliksi. Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, ettei tulkin saaminen ole aina itsestäänselvyys, ja että etätulkkaus poistaa eriarvoisuutta asiakaskunnan kesken. Positiivisen palautteen ja selkeän etätulkkauspalvelun tarpeen vuoksi Kuurojen Liitto jatkoi etätulkkauspalvelun tuottamista projektin päätyttyä. (Marjanen & Tainio 2004, 9, 16, 26–30.)

Etu-projektissa etätulkkauksen hyötynäkökulmiksi havaittiin tulkin työn helpottuminen, sillä matkustaminen jäi pois ja tulkkauksen saattoi hoitaa tutusta työympäristöstä käsin. Haasteiksi tulkin näkökulmasta havaittiin se, että tulkaustehtävät tulivat

yllättäen vaihtelevine aihepiireineen, eikä tulkilla ollut ennakkovalmistautumismahdollisuutta. Myös tekniikan käyttö koettiin tulkin näkökulmasta haasteelliseksi. Projektin loppuraportissa on myös kooste etätulkkausjärjestelmän ratkaisemattomista teknisistä ongelmista, jotka tulisi ratkaista valtakunnallista etätulkkauspalvelua järjestettäessä esim. yhteyksien, palveluun jonottamisen, palvelun siirtämisen vapaalle tulkille, tilastoimisen ja laskutuksen näkökulmasta. (Marjanen & Tainio 2004, 9, 39–42.)

Etu-projektissa on pohdittu saadun palautteen ja kokemuksen pohjalta etätulkkauksen kehittämistä ja tulevaisuutta. Laadukkaan ja asiakaslähtöisen etätulkkauspalvelun tuottamiseksi projektin loppuraportissa on viimeiseksi haluttu nostaa esille useita kohtia, joihin tulisi kiinnittää huomiota palvelua aloitettaessa. Näistä kuusi ovat edelleen (v.2011) tulkkauspalvelulain muututtua ajankohtaisia sekä huomion arvoisia:

- Päivystysrengasta toteutettaessa on tärkeää turvata palvelun tasalaatuisuus sekä teknisen tuen saatavuus
- Olisi asiakaslähtöistä, jos olisi yksi valtakunnallinen kuvapuhelinnumero
- Palvelua kehitettäessä tulisi myös ratkaista, miten kuulevat asiakkaat jatkossa voisivat helpommin olla aloitteentekijöitä ja olla yhteydessä kuuroon asiakkaaseen (esim. viranomaiset, kuulevat sukulaiset jne.)
- Yhtenäisen laadun varmistamiseksi palveluntuottajien tulisi järjestää koulutusta etätulkeille keskitetysti ja varmistaa yhtenäinen materiaali ja koulutuksen sisältö, muistaen sopia myös yhteisistä pelisäännöistä ja käytännöistä
- Asiakkaalla tulee säilyä mahdollisuus kohdistaa kuvapuhelunsa haluamalleen palveluntuottajalle
- Etätulkkauspalvelussa tulisi olla mahdollista vastaanottaa useita puheluita samanaikaisesti. Lisäksi videoviestin jättämiseen tulisi olla mahdollisuus

(Marjanen & Tainio 2004, 35–37.)

3.1.2 Mobiilitulkkaus – etätulkkauksen tulevaisuus (MOET) 2004–2005

Diakonia-ammattikorkeakoulun (myöh. Diak) ensimmäinen mobiilitulkkaukseen keskittynyt hanke Mobiilitulkkaus – etätulkkauksen tulevaisuus (MOET) käynnistyi vuoden 2004 alussa. Hankkeen päätavoitteena oli selvittää viittomakielisten käyttökoke-

muksia etätulkkauksesta etenkin puhelimien osalta. Yhdessä yhteistyökumppaniverkoston kanssa hanke testasi erilaisten teknisten laitteiden sekä sovellusten käyttömahdollisuuksia viittomakielen tulkkauksessa. Testit suoritettiin lyhyinä MMS-videoviesteinä ja myöhemmin päästiin hyödyntämään myös TeliaSoneran esikaupallista 3G-verkkoa. Lisäksi testausta tehtiin myös kannettavilla tietokoneilla WLAN-verkossa. Testiryhmän antama palaute oli saadun palvelun mukaista – lyhyet pikselöityvät videonpätkät eivät saaneet kovin suurta suosiota. Tulkit ja kuulevat asiakkaat kokivat myös viestinsiirron hitauden ongelmana. (Niittyinperä 2009, 15; Koskinen & Marku & Pyörre. 2009, 40.)

Hanke keräsi myös yhteen aktiivisesti etätyöskentelyn parissa toimivia tahoja ETÄ2005-seminaariin, jonka hanke järjesti maaliskuussa 2005. Seminaarissa keskityttiin videoneuvotteluratkaisuihin sekä esiteltiin etäyhteyksien vakiintuneita työvälineitä, perehdyttiin sekä viittomakielen että harvinaisten kielten etätulkkaukseen ja tutustuttiin japanilaisten matkapuhelinten käyttöön sekä mobiiliin kommunikaatioon. Lisä- ja pohjatiedon keräämiseksi hankehenkilöstö teki yhteistyötä Etelä-Korean, Japanin ja Ruotsin laitevalmistajien ja etätulkkausammattilaisten kanssa. Lisärahoituksen mahdollistamana hankehenkilöstö kävi myös tutustumassa Etelä-Korean ja Japanin etä- ja mobiilitulkkaukseen. Hankkeen puitteissa tehdyn matkan tarkoituksena oli tutustua käytettyyn tekniikkaan ja toimintatapoihin sekä tuoda arvokasta tietoa Suomessa kehitettävälle palvelulle. (Niittyinperä 2009, 15–16.)

Hankkeen aikana mobiilitulkkauksesta julkaistiin Diakissa myös uutta tutkimustietoa opinnäytetöiden muodossa. Syksyllä 2005 julkaistiin Taru Salosen opinnäytetyö Mobiilitulkkaus viittomakielellä sekä Maria Suvannon opinnäytetyö Etätulkkauksen ja mobiilitulkkauksen vertailua. Seminaari- ja tutkimustöiden lisäksi hankkeen aikana järjestettiin koulutustilaisuuksia sekä Mobiilit ammattikäytännöt -workshop. Näissä tilaisuuksissa keskustelua herättivät viittomakielen tulkkaukseen lähitulevaisuudessa vaikuttavat muutokset. Tulkeilta mobiilitulkkauksen nähtiin vaativan totuttelua pie-
neen kuvaan ja asiakkailta taas totuttelua uudenalaiseen itsenäisyyteen. Viestintäkulttuurin muuttuminen mobiililaitteisiin sopivaksi vaatii taas yleisesti sopeutumista. Hankkeessa kartoitetuista haasteista huolimatta lähitulevaisuus nähtiin mobilistumisen mahdollisuutena ja käyttötarpeita keskusteluissa löydettiin esimerkiksi tulkkien harvaanasuilla kotiseuduilla. (Niittyinperä 2009, 16.)

MOET-hankkeen aikana kehitettiin koulutusta, opetusvälineitä sekä oppimisympäristöjä langattomaan ja ubiikkiin suuntaan. Hankkeessa kerättyjen kokemusten sekä mobiilitulkkauksesta syntyneiden keskustelujen perusteella pystyttiin yhteistyökumppaneiden kanssa toteamaan, että uusi tulkkauksen mobiili työmuoto on mahdollinen tulevaisuudessa. (Niittyinperä 2009, 16.)

3.1.3 Tulkkipalvelun kehittämisprojekti Tupu 2004–2008

Raha-automaattiyhdistyksen tukemassa viisivuotisessa Kuuloliiton Tulkkipalvelun kehittämisprojektissa haluttiin keskittyä tulkkauspalvelun tunnettuuden lisäämiseen. Projektin kokonaistavoitteena oli kehittää vaikeasti huonokuuloisten sekä kuuroutuneiden tulkkauspalvelun laatua, lisätä tietoa tulkkauspalvelusta sekä kuulovammaisille että alalla toimiville työntekijöille sekä lisätä tulkkauspalvelun käyttöä. Projekti koostui viidestä osa-alueesta, joihin kuuluivat: 1. Etäkirjoitustulkkaus, 2. Tulkinkäytön koulutus, 3. Kirjoitustulkkien täydennyskoulutus, 4. Tutkimus kohdetekstin ymmärrettävyydestä sekä 5. Tulkkauksen etiikka. Projektissa jokaisella osa-alueella oli oma itsenäinen tavoitteensa, mutta kaikkia osa-alueita yhdisti yhteinen päätavoite huonokuuloisten ja kuuroutuneiden tulkkipalvelun laadun kehittämisestä. (Laurén & Kalela 2009, 3–4.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan kolmea projektin osa-alueista: Etäkirjoitustulkausta, tulkinkäytön koulutusta sekä tulkkauksen etiikkaa. Koska projektin osa-alueilla oli oma itsenäinen tavoitteensa, opinnäytetyön näkökulmasta merkittävien osa-alueiden esiin nostaminen tuntui mielekkäältä. Näiden osa-alueiden katsottiin olevan hyvin kytköksissä niin etätulkkaukseen kuin yleisesti tulkkauspalvelujen kehittämiseen sekä uuden palvelumuodon käyttöönottoon.

Etäkirjoitustulkkaus

Projektin etäkirjoitustulkkaus osa-alueessa tavoitteena oli selvittää ja testata etäkirjoitustulkkauksen toimivuutta sekä kerätä palautetta erilaisten yhteyksien ja ohjelmien

käyttökelpoisuudesta. Lähtökohtana projektissa oli etäkirjoitusjärjestelmän siirrettävyys sekä sen toimivuus erilaisissa tiloissa. Lopputavoitteena oli valtakunnallisesti toimiva etäkirjoitustulkkausjärjestelmä. Lopputavoitteen saavuttamiseksi projektissa testattiin kahden eri ohjelmiston soveltuvuutta etäkirjoitustulkkaukseen. Palautetta ohjelmien ja etätulkkauksen toimivuudesta kerättiin sekä tulkeilta että käyttäjiltä. (Laurén & Kalela 2009, 4–9.)

Ensimmäisestä testatusta etätulkkausohjelmasta, E-meeting-ohjelmasta saadussa palautteessa korostui etätulkkauksen erityispiirteiden haasteellisuus, etätulkkauksen tekniikan toimivuus sekä etätulkkauksena tehdyn tulkkauksen luotettavuus (Kuvio 3.). Sekä kuulevat että kuuroutuneet ja huonokuuloiset tulkkipalvelun käyttäjät toivoivat laadukkaampaa mikrofonia sekä tulkkausviiveen pois saamista. Tämän lisäksi huonokuuloiset ja kuuroutuneet toivoivat keveämpää laitteistoa, langattomuutta sekä sovitteja alku- ja loppufraseja. Tulkkien keskuudessa haasteelliseksi koettiin se, ettei tiedä kuka puhuu ja mitä tilanteessa tapahtuu. Tämän lisäksi haasteita toi se, ettei tulkki voinut vaikuttaa tulkkaustilanteeseen ja että etätulkkaus oli epävarmaa yhteyksien ja kuuluvuuden vuoksi. Hyötynäkökulmiksi tulkit mainitsivat työrauhan, jolloin tulkkiparia voi auttaa normaalilla äänellä. Parannusehdotuksiksi mainittiin parempi kuvanlaatu sekä useampi kamera etäpäähän, ohjelman pitäisi olla helppokäyttöisempi, yhteyden pitäisi olla varma sekä tulkkeja tulee aina olla kaksi ja vuorojen lyhyempiä. (Laurén & Kalela 2009, 6.)

Huonokuuloisten ja kuuroutuneiden henkilöiden antama palaute:
Yhteys saatiin heti (17/21)
Viiveestä huolimatta tulkkaus toimi (13/21)
Teksti näkyi hyvin (20/21)
Uskoi tekniikan toimivuuteen (17/21)
Luotti tulkkaukseen (15/21), ei osannut sanoa (5/21)
Etätulkkaus toimii yhtä hyvin kuin lähitulkkaus (12/21), paremmin (2/21)
Kuulevien henkilöiden palaute (yhdeksästä henkilöstä kaksi ei ollut koskaan aiemmin käyttänyt tulkkia):
Tulkkaustilanne sujui hyvin (3/9), kohtalaisesti (4/9)
Luotti tulkkaukseen (6/9), luotti osittain (3/9)
Tulkeilta saatu palaute:
Yhteys toimi hyvin (7/11), välillä hitaasti (4/11)
Kuuluvuudessa oli ongelmia (9/11)
Tulkkaus ilman näköyhteyttä puhujaan sujui hyvin (3/11), kohtalaisesti (8/11)
Etätulkkaus lähitulkkausta raskaampaa, vaikeampaa (8/11), helpompaa (3/11)

Kuvio 3. E-meeting -ohjelmalla tehdystä etäkirjoitustulkkauksesta saatu palaute Laurénia & Kalelaa (2009) mukaellen.

E-meeting -ohjelman avulla tehdystä pilotoinnista saatiin selville, että etätulkkauksen tuottaminen etäpalveluna on mahdollista, kunhan tekniset ongelmat saadaan ratkaistua. Ongelmia aiheuttivat palomuurit, joiden vuoksi etätulkkausyhteyttä ei saatu muodostettua. Lisäksi hitaat yhteydet aiheuttivat tulkkaukselle niin kohtuuttoman viiveen, että tulkkaus jouduttiin monesti keskeyttämään. Lisäksi ongelmia aiheutui huonosta kuuluvuudesta sekä ohjelmiston käyttövaikeuksista. Näihin ongelmiin haettiin ratkaisuja tilaamalla uusi Tulkki-ohjelma ja testaamalla sitä. Tulkki-ohjelma toimii internetin verkkopuheluihin tarkoitettulla ilmaisella sovelluksella, Skypellä. (Laurén & Kalela 2009, 7–8.)

Tulkki-ohjelmasta saadut kokemukset olivat positiivisempia, kuin E-meeting -ohjelmasta saadut kokemukset. Ohjelman käyttäjien mielestä se oli helppokäyttöisempi kuin edeltäjänsä, eivätkä palomuurit olleet esteenä yhteyden ottamiselle, jolloin ohjelman toimiminen oli varmempaa. Yhteyden hitaus kuitenkin edelleen aiheutti tulkkaukseen viivettä. Lisäksi kuuluvuus aiheutti edelleen ongelmia. Tulkki-ohjelma oli tulkkausteknisesti miellyttävämpi käyttää, joskin joissakin ominaisuuksissa oli edelleen kehittämisen varaa – tulkit toivoivat, että tulkki- ja asiakasnäkymät olisivat identtisiä, jolloin tulkkausalustaa olisi helpompi hallita. Projektin loppuraportissa todetaan, että ohjelman pienet puutteet pystytään todennäköisesti korjaamaan ohjelmoinnilla. Tämän lisäksi huomiota tulee kiinnittää myös tietoturvaan. Tulkki-ohjelman kehitystyön toivottiin jatkuvan, mikäli projektin aikana käynnissä olleen Etätulkki.fi-projektin etätulkkausohjelma ei taipuisi etäkirjoitustulkkaukseen – kahdelle erilliselle etäkirjoitustulkkausohjelmalle ei koettu olevan tarvetta. (Laurén & Kalela 2009, 8–9.)

Tulkinkäytön koulutus

Tulkinkäytön koulutuksen tavoitteena oli lisätä tietoa tulkkipalvelusta ja tulkin käytöstä sellaisille henkilöille, jotka olisivat potentiaalisia tulkin käyttäjiä. Tulkinkäytön koulutuksen tavoitteena oli lisätä myös tietoa erilaisista tulkkausmenetelmistä – erityisesti kirjoitustulkkauksesta. Tulkinkäytön kouluttajiksi ja tiedottajiksi valittiin huonokuuloisia ja kuuroutuneita, jotka voisivat kertoa omiin kokemuksiinsa perustuen tulkin käytöstä sekä rohkaista muita tulkin käyttäjiksi. Tarkoituksena oli saada vertaiskouluttajia ym-

päri Suomea ja järjestää tulkinkäytön koulutuksia projektin ajan vuosittain kaikissa kuulonhuoltopiireissä. (Laurén & Kalela 2009, 10.)

Vertaiskouluttajat järjestivät tulkinkäytön kursseja, joiden tarkoituksena oli tuoda lisätietoa tulkkauksesta sekä oikeudesta tulkkaukseen. Kurssit olivat kirjoitustulkattuja, jolloin osallistujille muodostui autenttinen kirjoitustulkkauskokemus. Kaikille kursseille pyrittiin saamaan edustaja alueellisesta tulkkeskuksesta kertomaan heidän toimintatavoistaan sekä tulkkauspalveluistaan. Kursseilla luennoitiin myös seuraavista aihealueista: vammaispalvelulaki ja oikeus tulkkipalveluun, tulkkipalvelun hakeminen, tulkin tilaaminen, tulkkausmenetelmät, tulkin ja tulkin käyttäjän yhteistyö, tulkkauksen etiikka, tulkkintuntien määrä, tulkkaustilanteet, tulkkausjärjestelyt, tulkkien koulutus ja tulkkipalvelun maksaja sekä palaute palvelusta. Osallistujille pyrittiin luomaan kokonaiskäsitys tulkkauspalveluun liittyvistä asioista, jotta aidon ja positiivisen kokemuksen kautta kynnys palvelun käyttämiseen madaltuisi. Projektin loppuraportissa todetaankin, että koulutus tavoitti monta henkilöä, jotka eivät aiemmin ole olleet Kuuloliiton toiminnassa mukana ja näin tapasivat vertaisiaan. Jatkossa vastaavanlaisille koulutuksille todettiin olevan tarvetta. (Laurén & Kalela 2009, 11.)

Tulkkauksen etiikka

Tulkkauksen etiikka -osa-alueessa tavoitteena oli kehittää tulkkipalvelun laatua käyttäjien toiveiden ja näkemysten perusteella sekä lisätä asiakkaiden tietoisuutta tulkkaukseen liittyvistä hyvistä toimintatavoista. Tutkimustyö sai alkunsa vuonna 2004, jolloin 11 tulkinkäyttäjää kokoontui yhteen pohtimaan tulkkaukseen liittyviä hyviä käytäntöjä. Ryhmä kokoontui toistamiseen vuoden 2005 alussa, jolloin todettiin, että eettinen pohdinta tarvitsee laajempaa selvitys- ja tutkimustyötä. Tutkimuksen suunnittelu käynnistyi vuonna 2006 ja aineistoa alettiin kerätä vuonna 2007. Tutkimuksessa tehtiin ryhmähaastattelu huonokuuloisille ja kuuroutuneille, kuurosokeille, viittomakielisille, kuuleville järjestötyöntekijöille sekä tulkeille. Haastatteluissa keskusteltiin tulkkaustilanteisiin liittyvistä eettisistä haasteista, kuten tulkkien vaitiolovelvollisuudesta, tulkin ja asiakkaan välisestä suhteesta sekä vastuukysymyksistä tulkkaustilanteissa. Tutkimuksen tulokset jakautuivat viiteen eri osa-alueeseen: 1. Tulkin vaitiolovelvollisuus, 2. Tulkin suhde asiakaskuntaansa, 3. Tulkin pätevyys, 4. Vastuu tulkkaustilanteissa

sekä 5. Tulkin jääviys. Valmis tutkimus ”Etiikka tulkkauksilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla” julkaistiin vuonna 2010. (Laurén & Kalela 2009, 16.)

Tulkin vaitiolovelvollisuus

Kaikki vastaajaryhmät olivat yhtä mieltä tulkin vaitiolovelvollisuudesta – tulkki voi rikkoa vaitiolovelvollisuutensa vain erityistilanteissa. Tällaisiksi tilanteiksi luokiteltiin mm. rikostilanteet, lastensuojelutilanteet sekä tilanteet jolloin asiakkaan henki ja terveys ovat vaarassa. Samalla kaikki vastaajaryhmät olivat myös sitä mieltä, että tulkki voi jakaa toisen tulkin kanssa samaa asiakasta koskevia tietoja vaitiolovelvollisuuttaan rikkomatta, mutta vain jos 1) asiat ovat tulkkaukseen liittyviä tietoja, ei henkilön persoonaan tai yksityiseen liittyviä tietoja tai 2) asiakkaalta on siihen lupa. (Laurén & Kalela 2009, 16–17.)

Tulkin suhde asiakaskuntaansa

Tulkkien toivottiin pitävän yhteyttä asiakaskuntaansa myös vapaa-ajallaan, mutta siinä nähtiin niin positiivisia kuin negatiivisiakin piirteitä. Positiivisina piirteinä pidettiin sitä, että tulkki ymmärtää miten kieli kehittyy; yhteydenpito kasvattaa yhteisön ja kulttuurin tuntemusta; tulkki tulee avarakatseisemmaksi; tulkki tietää, mistä yhteisössä puhutaan ja mitä yhteisössä tapahtuu; tulkki oppii tuntemaan asiakkaidensa ”kä-sialaa” ja että tulkin työskentelystä tulee sujuvampaa, mikäli asiakas ja tulkki ovat keskenään tuttuja. Lisäksi positiivisina puolina läheiselle tulkille pidettiin luottamusta, tulkilta saatavaa tukea, tilanteen sujuvuutta sekä jatkumon mahdollistamana asioiden helppohoitoisuutta. (Laurén & Kalela 2009, 17–18.)

Negatiivisina puolina nähtiin, että tulkki joutuu miettimään mitkä asiat on kuullut vapaa-ajallaan ja mitkä työtehtävissä ollessaan; puolueellisuus, eli tulkin ja asiakkaan voidaan kokea olevan samalla puolella; tulkki saattaa hoitaa sosiaalisia suhteitaan töiden lomassa; asiakas ei osaa erottaa toisistaan työ- ja kaverisuhdetta sekä yhteydenpidon negatiivisena seurauksena tulkki voi saada tietynlaisen leiman. Näiden lisäksi negatiivisina puolina nähtiin, että joudutaan käyttämään samaa tulkkia tiedon leviämisen pelossa, tulkin pelätään juoruavan asioista yhteisön sisällä sekä tutun tul-

kin käyttämisen pelättiin vahingoittavan ystävyyssuhdetta. (Laurén & Kalela 2009, 17–18.)

Tulkin pätevyys

Tulkin pätevyyttä tutkimuksessa arvioitiin lähinnä teknis-aidollisesta näkökulmasta. Eri asiakasryhmät arvostivat erilaisia pätevyyden osa-alueita: Kuurosokeat korostivat kuvailun merkitystä, huonokuuloiset ja kuuroutuneet kokivat tilanteen halutusti sujumisen tärkeimpänä, kun taas viittomakieliset mainitsivat tärkeimmäksi sen, kuinka hyvin tulkki ymmärtää asiakkaan viittomista. Tutkimuksessa havaittiin, että tulkin pätevyyttä arvioidaan neliportaisesti. Aluksi asiakas määrittelee, millainen tulkkauksutilanne on ja minkä tasoisesta tulkkauksesta on kyse sekä esittää mahdolliset tulkkiin liittyvät toiveet. Tämän jälkeen palveluntuottaja arvioi tilauksen perusteella, kuka tulkki lähetetään paikalle. Tulkki arvioi tilauksen saatuaan, ovatko hänen taitonsa riittävät tilauksen tulkkaukseen. Ja neljänneksi asiakas arvioi tulkin pätevyyttä joko tilanteessa tai sen jälkeen. Kaikkien haastateltavien mielestä tulkin ammattitaidon merkitys korostuu henkilökohtaisesti vaikeissa, vaativissa ja tärkeissä tilanteissa. (Laurén & Kalela 2009, 18.)

Vastuu tulkkauksutilanteissa

Tutkimuksessa tulkkauksutilanteiden vastuu jaottui neljään osaan: tulkin vastuu, asiakkaan vastuu, puhujan/viittojan vastuu sekä kaikkien vastuu. Kaikki vastaajaryhmät olivat samaa mieltä vastuunjaosta. Tulkin keskeisin vastuu on hoitaa oma tehtävänsä, eli välittää viestiä. Lisäksi tulkin tulee korjata väärinymmärryksiä, tuoda ymmärtämisiongelmat selkeästi esiin ja pyytää tarvittaessa toistamaan, välittää realistista kuvaa asioista ja henkilöistä, viittoa ja sormittaa oikein sekä ymmärtää, mitä tulkkaa. Asiakkaan vastuulla on oman asian hoitaminen. Tämän lisäksi asiakkaan vastuulla on varmistaa puhujalta/viittojalta, onko ymmärtänyt asian oikein. Asiakas myös vastaa asioista itsenäisesti sekä viittoo selkeästi ja rauhallisesti, jotta tulee ymmärretyksi. (Laurén & Kalela 2009, 19.)

Tulkkauksutilanteessa puhuja/viittoja on vastuussa omasta asiastaan. Hänen vastuullaan on tarkistaa, menikö tulkkaus oikein ja onko hän ilmaissut asian riittävän selke-

ästi. Lisäksi hänen tulee kohdistaa puheensa sille, jota asia koskee. Vastaajaryhmien mielestä kaikki ovat yhdessä vastuussa kokonaistilanteesta ja siitä, että viesti välittyy mahdollisimman muuttumattomana. Vastuujaot voivat myös hieman vaihdella asiakasryhmien kesken, esimerkiksi jos kyseessä ovat iäkkäät, kehitysvammaiset tai lapset. Puhujan tulisi mukauttaa puhettaan niin, että vastaanottajalla on mahdollisuus ymmärtää asiaa. Lisäksi esimerkiksi vaaratilanteissa tulkin tulee olla erityisen valppaana toimimaan. (Laurén & Kalela 2009, 19.)

Tulkin jääviys

Joskus tulkkaustilanteissa voi tulla eteen tilanne, jolloin tulkki ei moraalisesti tai juridisesti voi toimia tulkkina tilanteessa, eli hän on jäävi. Kaikkien haastateltavien mielestä kuka tahansa sellaisessa tilanteessa voi ilmoittaa tulkin jääviydestä. Joskus tulkin jääviyttä ei kuitenkaan nosteta esille, ja tämän koettiin johtuvan tulkin henkilökohtaisista kytköksistä, rohkeudesta sekä ammattitaidoista, joiden puute vaikeuttaa jääviyden esiin nostamista. Asiakkaat eivät monesti rohkene mainita jääviydestä, vaan kollektiivinen ilmoittaminen olisi helpompaa. (Laurén & Kalela 2009, 20.)

Jääviydestä todettiin olevan monenlaisia seuraamuksia. Mikäli tulkki todetaan jääviksi, pahimmassa tapauksessa asiakas jää ilman tulkkausta eikä esimerkiksi kokouksessa pääse osallistumaan jonkin asian päättämiseen. Jos tulkki kuitenkin jää tilanteeseen tulkkaamaan, jossa hän itse tai joku muu epäilee hänen jääviyttään, vaikuttaa se väistämättä tulkkaukseen. Muut voivat tarkkailla tulkkausta ja tulkki voi tuntea olonsa kiusaantuneeksi. Lisäksi puhujat saattavat varoa joidenkin aiheiden käsittelyä. Jääviys ei vaikuta vain tulkkaustilanteeseen, vaan koko ammattikunnan arvostuksen laskemiseen. (Laurén & Kalela 2009, 20.)

3.1.4 Etätulkaus ja sen tekniikka. Kuurojen multimodaaliset tulkkipalvelut, Kumu-projekti 2005–2006

Kuurojen Liitossa käynnistyi huhtikuun alussa 2005 Kumu-projekti, joka oli jatkotyötä Kuurojen Liiton Etu-projektille. Kumu-projekti sai alkunsa itse asiassa siitä, kun Kuu-

rojen Liitto haki yhdessä Honkalampi-säätiön sekä Tampereen ja Hämeenlinnan tulkikeskusten kanssa rahoitusta käynnistääkseen uuden hankkeen, jossa etätulkkaukspäivystysrengas saataisiin toimintaan virka-aikoihin ja myöhemmin myös virka-ajan ulkopuolella. Hankkeen tarkoitus oli saada Etu-projektissa kehitetty konkreettinen palvelu ja toimintamalli käyttöön. Etätulkkaukspäivystysrengasta varten vuoden 2005 alussa haettua projektirahoitusta ei kuitenkaan saatu, mutta hankehakemusta varten tehty selvitystyö sekä päivystysrenkaaseen tarvittavien toimenpiteiden kartoittaminen loi pohjaa tulevalle Kumu-projektille. (Hämäläinen & Tainio 2006, 5, 10–11.)

Kumu-projektin tavoitteena oli löytää kuvapuhelun aikana liikkuvan kuvan, äänen, datan ja tekstin käytön mahdollistava kuvapuhelinratkaisu. Projektin lähtökohtana oli esteettömyys, jolloin asiakkaiden ei tarvitsisi erityisesti huolehtia käytössä olevista laitteistoista tai tietoliikenneyhteyksistä etätulkkaukspalvelua saadakseen. Projektissa kartoitettiin etätulkkauksta myös tulkkien työolojen, ennalta sovittujen tilausten, päivystysrenkaan sekä työn laskuttamisen näkökulmasta. Tarkoitus oli löytää kaikkia parhaiten palveleva ratkaisu. (Hämäläinen & Tainio 2006, 5.)

Vaikka Hämäläisen ja Tainion (2006) mukaan kuvapuhelinyhteyksillä tarjotut palvelut eivät tulisi rajoittumaan pelkästään etätulkkaukspalveluun, on projektin tavoitteet kirjattu etätulkkaukspalvelun näkökulmasta. Etätulkkauksen katsotaan olevan tekniikalta ja tietoliikenneyhteyksiltä eniten vaativa palvelumuoto, joten oikean ratkaisun löytäminen hyödyttäisi myös muita palvelumuotoja. Projektin tarkoituksena olikin luoda pohjaa uudentyyppiselle palvelukokonaisuudelle, jossa hyödynnettäisiin tekniikkaa, liikkuvaa kuvaa, ääntä, tekstiä sekä grafiikkaa. Hämäläinen ja Tainio (2006) listaavatkin projektin toiminnallisiksi tavoitteiksi kehittämissuunnitelman tekemisen multimodaalisen palvelujärjestelmän luomiseksi, erilaisten laite-, ohjelmisto- ja yhteyskokonaisuuksien toimivuuden testaamisen etätulkkauksitilanteissa, selvittää nykyisten ja tulevaisuudessa käyttöön tulevien viestintäteknologioiden soveltamismahdollisuudet viittomakielisten palveluiden saatavuuden lisäämiseksi sekä tehdä arvio ja suositukset käyttöön soveltuvista ratkaisuista ja niiden kustannuksista. (Hämäläinen & Tainio 2006, 12.)

Kolmivaiheisen projektin ensimmäiseen vaiheeseen kuului erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen kartoittaminen sekä lupaavimpien vaihtoehtojen testaaminen. Projektin toisessa vaiheessa keskityttiin ohjelmien käytettävyyteen, jolloin päästiin varsinaisiin

etätulkkaustesteihin. Projektin kolmannessa vaiheessa kirjattiin kokemukset ja johtopäätökset ylös, suunniteltiin vaihtoehtoisia kokonaisratkaisuja sekä kirjoitettiin loppuraportti. Vaikka projektin aikana testattiin useita ohjelmia, ei kaikkeen soveltuvaa ja parasta ohjelmaa löytynyt. Testauksissa kuitenkin selvisi, millaisia piirteitä etätulkkaus vaatii ohjelmalta. Projektissa löydettiin kaksi mahdollisesti etätulkkaukseen soveltuvaa ohjelmaa ja projektin loppuraportissa annetaankin hahmotelmat näistä ratkaisuista siitä huolimatta, että molemmat vaihtoehdot edellyttivät lisäselvitystä palvelun tuotteistamiseksi. (Hämäläinen & Tainio 2006, 5.)

Kumu-projektin loppuraportissa palvelumuodon luonteesta päästään hyvin samanlaisiin johtopäätöksiin kuin Etu-projektissa. Ihannetilanteessa etätulkkaus toisi tavoitettavuutta ja esteetöntä saavutettavuutta, etätulkkaus olisi riippumatonta päätelaitteesta ja paikasta, ohjelmistosta ja yhteystavasta sekä täyttäisi tietoturvan kriteerit. Kumu-projektin loppuraportissa painotetaan erityisesti kuurojen tasavertaisia oikeuksia tiedonsaantiin ja kommunikaatioon sekä omakieliseen viestintään ja etätulkkauksen todetaan ehkäisevät kuurojen sosiaalista sekä palveluista ja työelämästä syrjäytymistä. Etätulkkauspalvelun todetaankin edistävän itsenäistä ja omaehtoista sekä tasa-arvoista elämää ilman muiden ihmisten jatkuvaa avustusta. (Hämäläinen & Tainio 2006, 42–45, 50.)

Kumu-projektin loppuraportissa pureudutaan myös etätulkkauksen valtakunnallisen päivystysringin haasteellisuuteen. Projektin aikana Uudenmaan alueella järjestettiin tulkkauspalveluita koskeva kilpailutus ja uudet tulkkauksen tuottamista koskevat käytännöt astuivat voimaan lokakuussa 2005. Aiemmin jo etätulkkauspalvelua tuottaneen Honkalampi-säätiön lisäksi etätulkausta alkoivat pääkaupunkiseudulla tuottaa Sign Line Oy ja vuoden 2006 alusta Viittomakielialan Osuuskunta Via. Samassa yhteydessä Sign Line Oy otti Kuurojen Liiton etätulkkauspalvelun vastuulleen. (Hämäläinen & Tainio 2006, 31–32, 51.)

Projektin ohjausryhmä nosti kokouksissaan esille uuden kilpailutuslainsäädännön (v.2005) vaikutukset etätulkkauksen valtakunnallisen päivystysringin perustamiselle ja sen katsottiin olevan hidasteena, elleipä jopa esteenä toiminnan aloittamiselle. Tilanne olisi voitu ratkaista lain puitteissa käyttämällä päivystysrinkiin yhtä palveluntuottajaa, mutta yhden palveluntuottajan resurssit katsottiin olevan rajalliset tuottamaan

valtakunnallista etätulkkauspalvelua muiden tulkkaus- ja viittomakielisten palveluiden rinnalla. Loppuraportissa kuitenkin muistutetaan, että tekniikan ja ohjelmistojen jatkuvasti kehittyessä etätulkkaus tulee olemaan tulevaisuuden palvelumuoto, joka ei tule korvaamaan perinteistä lähitulkkausta, vaan täydentämään ennestään tarjolla olevaa tulkkauspalvelua. (Hämäläinen & Tainio 2006, 51.)

Kumu-projektissa on ajateltu etätulkkauspalvelun päivystysringin olevan varsin potentiaalinen palvelumuoto ja päivystysringin perustamista onkin pohdittu kattavasti. Päivystysringin perustamisen todetaan edellyttävän palveluntuottajilta yhteistyötä, jotta yhteisistä menettelyistä, tavoitteista sekä toimintamalleista päästään sopimaan. Päivystysringin toivottiin myös olevan avoimena uusien palveluntuottajien liittymiseen. Palveluntuottajan näkökulmasta perimmäisen tavoitteen – mahdollisimman saavutettava palvelu – nähtiin olevan sama, kuin palvelun käyttäjänkin. Loppuraportissa verrataan palveluntuottajan sekä käyttäjän näkökulmia osuvasti peilikuvaan. Päivystysringin perustamista on pohdittu loppuraportissa sen hetkisen lainsäädännön näkökulmasta, mutta pohdinnat ovat lukemisen arvoisia myös nyt uutta valtakunnallista tulkkauspalvelumuotoa aloitettaessa. (Hämäläinen & Tainio 2006, 40, 45.)

Loppuraportissa painotetaan, että etätulkkausohjelman tulisi olla saavutettava ja helppokäyttöinen, jolloin tulkkien työ on mielekkäämpää eikä tekniikkaa tarvitse jännittää. Lisäksi etätulkkausohjelman olisi hyvä olla yksi ja sama, jotta ohjelma toimisi moitteettomasti ja ylimääräisiltä teknisiltä haasteilta säästyttäisiin. Laajakaistayhteyden tavoitettavuuden kaikille asiakkaille tiedettiin jo tuolloin tulevan todella kalliiksi ja loppuraportissa jäätiinkin odottelemaan operaattoreiden kehitystyötä 3G-verkon suhteen. Mobiilin etätulkkausmahdollisuuden todettiin mahdollistavan tulkin liikkuvuuden, sillä etätulkkaus ei olisi paikkaan sidonnaista, joskin samalla tähdennettiin että tulkkaus olisi hyvä suorittaa kiinteästä etätulkkaustyöpisteestä. Julkisessa paikassa on nimittäin vaikea säätää taustan väriä sekä valaistusta, puhumattakaan tulkkauksen häiriöttömyydestä. Edellä mainitut näkökulmat ovat edelleenkin ajankohtaisia uutta valtakunnallista palvelumuotoa aloitettaessa. (Hämäläinen & Tainio 2006, 45–47.)

3.1.5 Mobiilitulkkauspilotti (MOP) 2006–2007

Diakin toinen mobiilitulkkaukseen keskittynyt MOET-hankkeen jatkohanke, Mobiilitulkkauspilotti MOP, oli osa Diakin laajempaa Selvitys tietoyhteiskunnan tilasta ja mahdollisuuksista erityisryhmien näkökulmasta -hanketta.

Hankkeen tavoitteiksi määriteltiin:

1. luoda Turun seudulle mobiilitulkkauspalvelu, joka on valmis otettavaksi käyttöön ja jonka kohderyhmä kokee mielekkääksi ja hyödylliseksi
2. kiinnittää erityistä huomiota mobiilitulkkauksen helppoon käytettävyyteen, jotta kynnys siirtyä käyttämään uutta tulkkauspalvelun muotoa on mahdollisimman matala
3. tukea mobiilitulkkauksen käyttöönottoa eri kohderyhmille (kuurot ja viittomakielen tulkit) räätälöidyllä käyttäjäkoulutuksella ja
4. edistää mobiilien ammattikäytäntöjen kehittymistä tiedotus- ja koulutustoinnalla.

(Niittyinperä 2009, 17.)

Projektissa alettiin kokeiluluontoisesti tuottaa 3G-alueella mobiilitulkkausta yhteistyössä Turun tulkkeskuksen kanssa. Tulkkeina toimivat mobiilitulkkaukseen erikoistuneet tulkit päivystysaikoina sekä resurssien mukaan myös päivystysaikojen ulkopuolella. Palvelun suosio kertoo se, että testijakson aikana mobiilitulkkaustilauksia tehtiin enemmän, kuin palvelua pystyttiin tarjoamaan, ja lisäksi tilauksia tuli myös päivystysaikojen ulkopuolella. (Niittyinperä 2009, 16–18.)

Päivystysaikojen lisäksi mobiilitulkkauksesta järjestettiin koulutusta niin tulkeille kuin asiakasryhmillekin. Koulutustilaisuuksissa järjestettiin mobiilitulkkaustilanteita, jolloin osallistujilla oli mahdollisuus testata mobiilitulkkausvälineitä ja verrata niiden ominaisuuksia. Palaute kouluttajille oli myönteistä ja mobiilitulkkausmahdollisuuden toivottiin leviävän laajemmallekin. Hankkeen aikana mobiilitulkkausta tukevat simpukkapuhelimet ja 3G-verkko olivat jo käytössä, toisin kuin MOET-hankkeen aikana. Haasteena oli edelleenkin 3G-verkon niukka kuuluvuusalue, joka vaikutti videopuhelun laatuun heikentävästi. Tulkeille uudenlaisen haasteen asetti tekniikka ja aiemmat negatiiviset kokemukset saattoivat vaikuttaa epäilevään suhtautumiseen mobiilitulkkausta kohtaan. Asiakaspalvelutehtävissä toimiville viittomakielen tulkkaus voi olla aivan uusi asia, ja monesti tulkkaustilanteissa he olivat hämmentyneitä ja jopa pelokkaita testaamaan mobiilitulkkausta. (Niittyinperä 2009, 18; Koskinen & Marku & Pyörre 2009, 40–41.)

Hankkeen pääasiallinen kohderyhmä oli viittomakieliset sekä tulkit ja tulkkioiskelijat, mutta hankkeen puitteissa pohdittiin mobiilitulkkauksen käytettävyyttä myös muiden käyttäjäryhmien näkökulmasta. Loppuraportissa näihin muihin käyttäjäryhmiin luettiin maahanmuuttajat, puhuttujen kielten tulkkipalveluiden käyttäjät, opetus- ja koulutusala sekä iäkkäät käyttäjät. Loppuraportin mukaan hankkeen pääasiallisen kohderyhmän osalta hankkeen tavoitteet toteutuivat hyvin. Hankkeen aikana kerättiin lisää yhteistyökumppaneita ja Mobiilitulkkauspilotti loi yhteydet mm. ruotsalaisen Örebron tulkkikeskuksen Tolken i fickan –mobiilitulkkausprojektiin. Hanke loi myös yhteyksiä muihin maihin, joissa mobiilitulkkaus on jo käynnissä tai juuri alkamassa (Australia, Etelä-Korea, Iso-Britannia, Italia, Japani, Liettua, Saksa ja Tanska). (Niittyinperä 2009, 17, 19.) MOP-hankkeen testituloksia ei esitellä tarkemmin loppuraportissa ja tämä todennäköisesti johtuu siitä, että hanke sai jatkoa vielä samana vuonna Mobiilitulkki-hanke MOI:n muodossa, jossa testausta ja tutkimusta vielä jatkettiin. Tarkemmat hanketulokset esitelläänkin Mobiilitulkki-hankkeen (MOI) otsikon alla.

3.1.6 Mobiilitulkki-hanke (MOI) 2007–2009

Mobiilitulkki-hanke (myöh. MOI) oli jatkoa Mobiilitulkkauspilotti-osahankkeelle. Hankkeen tavoitteena oli edelleen kehittää mobiilitulkkausta, kouluttaa palvelun käyttäjiä ja levittää tietoa uuden palvelun mahdollisuuksista. Hankkeessa nähtiin tärkeäksi erityisesti lisätä tietoisuutta etä- ja mobiilitulkkauksesta, sekä tehdä näkyväksi mobiilitulkkausta, joka edistäisi uusien teknisten sovellusten kehittämistä ja mahdollisesti loisi myös uusia työllistymismahdollisuuksia viittomakielisille. (Niittyinperä 2009, 20.)

MOIn tavoitteet on määritelty hankehakemuksessa seuraavasti:

1. mobiilitulkkauspäivystyksen laajentaminen suuremman kohderyhmän saavutettavaksi
2. mobiilitulkkauspisteen suunnittelu Diakin Turun toimipaikkaan keventämään Turun viittomakielien tulkkikeskuksen tilaushuippuja ennalta sovittavana ajankohtana sekä mahdollistamaan mobiilitulkkauksen monipuolinen testaus tulkkikeskuksen perustyötä häiritsemättä
3. mobiilitulkkauksen testaaminen muilla erityisryhmillä yhteistyössä eri viranomaisten kanssa
4. viittomakielisten asiakkaiden, viittomakielentulkki- ja tulkkipalvelua tarjoavien tahojen kouluttaminen mobiilitulkkauksen käyttöön kasvukeskuksissa:

käyttökoulutusta paikallisilla kuurojen yhdistyksillä ja tulkkitapaamisissa ja koulutusten tuottaminen valmistuneille tulkeille hankekoulutuksena

5. viittomakielinen mobiilitulkkauksen käyttöopastus projektin omilla verkkosivuilla ja

6. projektin ja mobiilitulkkauksen näkyvyyden lisääminen aktiivisella tiedottamisella ja esiintymisellä. (Niittyinperä 2009, 20–21.)

Hanke järjesti Mobiilikiertueen, joka toteutui syksyn 2007 ja kevään 2008 aikana. Mobiilikiertueen tarkoituksena oli tuoda näkyvyyttä mobiilitulkkaukselle, opastaa ja kouluttaa mobiilitulkkauksen käyttöön sekä tiedottaa hankkeesta. MOI-hanketta edeltävien MOET- ja MOP-hankkeiden aikana mobiili- ja etätulkkauksen tiimoilta oli järjestetty Diakissa muutaman päivän mittainen work shop -tapahtuma. Lisäksi edeltävien hankkeiden aikana oli käyty puhumassa erilaisissa viittomakieli- sekä tekniikan alan tapahtumissa ja esimerkiksi Etätulkki.fi-projektin aloitusseminaarissa Helsingissä sekä Turun eSeutu -hankkeen seminaarissa. MOI-hanke katsoikin tarpeelliseksi tiedottaa mobiilitulkkauksesta enemmän viittomakielialalla toimiville, viittomakielisille asiakkaille sekä muille asiasta kiinnostuneille. Hankkeen aikana järjestettiin kolme seminaaria, joista ensimmäinen oli 16.11.2007 Turussa järjestetty Mobiili- ja etätulkkaus -seminaari. Seuraavaksi järjestettiin Viito kameralle -seminaari marraskuun 2007 lopussa Turussa. Hankkeen loppuraportissa mainitaan vuoden 2008 yhdeksi tärkeimmäksi tapahtumaksi 11.12.2008 järjestetty Mobiilitulkkaus – eilen, tänään ja nyt -seminaari. (Niittyinperä 2009, 20–21; Koskinen & Marku 2009, 25–28.)

Mobiilitulkki-hanke teki tiedottamisen lisäksi tiivistä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa. Turun seudulla yksi tärkeimmistä alueellisista vaikuttamiskanavista, oli Veturi-hankkeen (Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut -hanke) työryhmä. Veturi-hankkeen kautta vuonna 2007 MOI-hanke pääsi tiedottamaan Turun seudun lähikuntien sosiaalityöntekijöitä ja päättäjiä mobiili- ja etätulkkauksesta. Kansainvälistä näkyvyyttä MOI-hanke sai Hampurin yliopiston koulutuspäivässä, jossa MOI-hankkeen projektipäällikkö luennoi osallistuessaan Erasmus-opettajavaihtoon. Syksyllä 2008 Turun Kuurojen yhdistyksen eläkeläiskerho toivoi hankkeelta esittelyä ja paikan päälle tulikin viitisenkymmentä tekniikasta ja mobiilitulkkauksesta kiinnostunutta kuulijaa. MOI-hanke lisäsi viittomakielen tulkkien keskuudessa tunnettuuttaan osallistumalla myös SVT:n vuosikokoukseen 1.-2.11.2008, jossa kerrottiin lyhyesti hankkeesta ja paikalle oli rakennettu myös ständi, johon halukkaat pystyivät tulemaan tutustumaan ja testaamaan mobiilitulkkaukseen. Näiden lisäksi MOI-hanke on

tehnyt tiivistä yhteistyötä Etätulkki.fi-hankkeen, Honkalampi-säätiön, Punos-hankkeen sekä Tikoteekki-yhdistyksen kanssa. Kun tulkkipalveluiden järjestämisvastuun siirtyminen Kelalle selvisi, MOI-hanke tapasi myös Kelan edustajia, jotka olivatkin kiinnostuneita kuulemaan hankkeen mielipiteitä sekä näkemyksiä etä- ja mobiilitulkkauksesta, niiden tarpeista sekä mahdollisuuksista. (Koskinen & Marku 2009, 31–33.)

Hankkeen markkinointi ja medianäkyvyys on mainitsemisen arvoinen, sillä mobiili-hankkeiden aikana vuosina 2004–2009 hankkeet olivat hyvin esillä valtakunnallisesti. Diakista julkaistiin hankkeiden aikana 11 mediatiedotetta ja hankkeiden kehitysvaiheista järjestettiin neljä demotilaisuutta. Hankkeiden aikana mobiilitulkkauksesta julkaistiin ainakin 35 eri artikkelia monissa suurissa sanoma- ja aikakauslehdissä. Lisäksi hankkeet ovat saaneet televisioaikaa ainakin Ylen viittomakielisissä uutisissa, FST:llä sekä Nelosella. Myöskään viittomakielialan julkaisuja ei ollut unohdettu, vaan tiedottaja ja projektitiimi kirjoittivat niihin yhteensä 13 artikkelia. Hankkeiden voidaan katsoa todella panostaneen tiedottamiseen sekä tunnettuuden lisäämiseen. (Hytönen 2009, 33–37.)

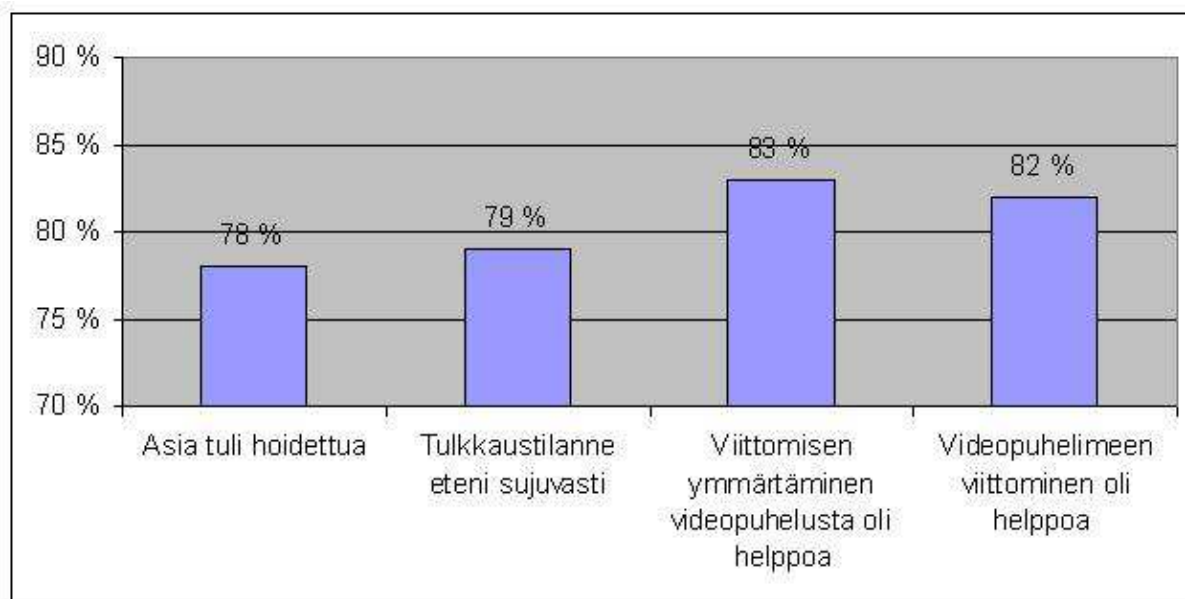
MOI-hankkeen aikana järjestettiin neljä testijaksota. Ensimmäisessä testijaksossa mobiilitulkausta testattiin eri valmistajien 3G-puhelimilla. Osa testeistä tehtiin myös WLAN-verkossa, sillä osa halukkaista testaajista asui 3G-verkon kantaman ulkopuolella. Testijaksolla kokeiltiin videokuvan siirtämistä televisioruudulle, jolloin tulkille saatiin isompi kuva viittomisen vastaanottamiseen. Tämä helpotti tulkausta huomattavasti, vaikkakin tulkin piti edelleen viittoja oma tuotoksensa puhelimen kameralle. Halukkaita testaajia oli jälleen enemmän, kuin testijaksossa pystyttiin palvelua tuottamaan. (Koskinen & Marku & Pyörre 2009, 41.)

Toisessa testijaksossa testattiin kämmentietokoneiden toimivuutta WLAN-verkossa. Uudet laitteet, verkkojen rakentaminen, yhteistyö monien eri tahojen kanssa sekä videoneuvotteluohjelman toivat mukanaan paljon haasteita. Toisessa testijaksossa kuvan- ja äänenlaatu oli yleiseen 3G-videopuheluun verrattuna parempi. Testijaksolla todistettiin myös, että säästö matkakuluissa ja -ajassa olivat huomattavat verrattuna siihen, mikäli tulkki olisi lähetetty paikan päälle. Edelleenkin äänen kuuluvuudessa ilmeni teknisiä ongelmia, joka edellytti yhteyden uudelleen muodostamista. Saadun

palautteen pohjalta testijakson lopulla kuitenkin todettiin, että työyhteisön positiivisella suhtautumisella on suuri merkitys tulkkauksen onnistumiseen sekä laitteen aktiiviseen käyttöön. (Koskinen ym. 2009, 42–43.)

Kolmannessa testijaksossa testattiin rinnakkain sekä 3G-verkkoa että WLAN-verkkoa eri laitteilla. Kolmannen testijakson tavoitteena oli saada kokemuksia eri ikäryhmiä ja sukupuolia edustavilta käyttäjiltä sekä vertailla 3G- ja WLAN-verkkoa käyttäviä laitteita. Vertailussa huomattiin, että WLAN-verkossa käytettävät kämmentietokoneet olivat vaikeampikäyttöisiä, mutta vastaavasti kuvanlaatu oli niissä parempi. Yleisesti voitiin todeta, että mobiilitulkkauksen käyttöönoton kynnyks on matalampi niillä, joilla on aiempaa kokemusta videopuheluista, etätulkkauksesta sekä tekniikan hyödyntämisestä. Lisäksi todettiin, että koulutuksen jälkeen kämmentietokoneiden hyödyntäminen tulisi aloittaa mahdollisimman pian, jotta koulutuksessa saadut taidot eivät pääsisi ruostumaan tai unohtumaan. (Koskinen ym. 2009, 43.)

Neljäs ja laajin testijakso toteutettiin yhteistyössä Etätulkki.fi-hankkeen kanssa. Tässä viimeisessä testijaksossa kahden kuukauden aikana toteutui yli sata tulkkausta. Jokaisen tulkkauksen jälkeen tilanteessa toiminut tulkki keräsi järjestelmällisesti palautetta mobiilitulkkauksesta. 3G-verkon sekä tekniikan kehityttyä neljännessä testijaksossa mobiilitulkkausta pystyttiin tarjoamaan yhä laajemmalle alueelle sekä tarjoamaan teknisesti laadukkaampaa mobiilitulkkausta. Tekniikan kehittyminen mahdollisti tulkkauksen seuraamisen suuremmalta ruudulta ja lisäksi äänen laatu oli parempi. Testijaksolla tilastoitiin myös tulkkauksen ajankohta ja kesto. Testijaksosta kerätyn palautteen mukaan suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että asia tuli hoidettua (Kuvio 4.). Samoin arvioinneista käy selville, että valtaosan mielestä tulkkauksen eteeni sujuvasti. Suurin osa asiakkaista koki myös, että videoitse välittyvän viittomisen ymmärtäminen oli helppoa, samoin kuin viittomisen tuottaminen puhelimeen. Lisäksi 76 % asiakkaista koki, että oli tyytyväisempi mobiilitulkkaukseen, kuin että tulkki olisi ollut paikalla. Hankkeen aikana ei selvitetty syytä tähän, mutta voidaan olettaa, että asiakas on valmis tinkimään tulkkauksen sujuvuudesta mobiilitulkkauksessa, kunhan tulkkauksen eteeni ja asia tulee hoidettua. Samanlaisia huomioita on tehty aiemmissakin hankkeissa.



Kuvio 4. Asiakkaiden kokemuksia mobiilitulkkauksesta.

MOI-hanke tuotti myös tiiviit ohjeistukset mobiilitulkkaustilanteessa toimimiselle. Hankkeessa tuotettiin viisikohtainen yleisohjeistus kaikille viittoville osapuolille sekä kymmenkohtaiset ohjeistukset palvelun eri käyttäjäryhmille (viittomakielinen asiakas, tulkki, kuuleva asiakas). Ohjeistukset ovat koottu Diakin kaikkien mobiilihankkeiden aikana kertyneen kokemuksen ja palautteen perusteella. Ohjeistus on julkaistu myös hankkeen kotisivuilla osoitteessa www.mobiilitulkki.fi (Liite 1). (Koskinen & Niittyinperä 2009, 52–55; ks. Koskinen ym. 2009, 40–51.)

Espoo Enterprises Oy:n konsultti Kari Jääskeläisen tekemässä hankkeen loppuarvioinnissa mainitaan projektin tavoitteiden toteutuneen hyvin. Samoin arvioinnissa mainitaan, että asiakkailta saatu palaute on ollut kiitettävää ja mobiilitulkkauksen toimivuus oli todistettu kiistattomasti. Kuuroista asiakkaista 93% koki saaneensa hoidettua asiansa mobiilitulkkauksen avulla. Hankkeen konkreettisimmaksi tulokseksi mainitaan se, että projektissa mobiilitulkkaus on todistettu yhdeksi varteenotettavaksi tulkkauspalvelun muodoksi. Loppuarvion johtopäätöksissä ja suosituksissa mainitaan, että Kelan tulisi ottaa mobiilitulkkaus yhdeksi tulkkauspalvelun muodoksi etätulkkauksen rinnalle nyt, ettei palvelun käyttöön otossa tulisi turhaa vuosien viivästystä. Lisäksi suosituksissa kiinnitetään huomiota siihen, että tulkin tulisi tehdä työn kuormittavuuden vuoksi sekä lähi- että etätulkkausta, ja että jatkossa palvelun laadun varmistamiseksi tarvitaan palvelun käyttökoulutusta sekä käyttötuki, joka

neuvoo tarvittaessa palvelun käyttämisessä sekä laitehankinnoissa. Jääskeläisen (2009) mukaan konkreettisin tulos projektista on kuurojen asiakkaiden palava halu päästä käyttämään palvelumuotoa, joka turvaa jokaisen perusoikeudet. (Jääskeläinen 2009, 3–4.)

3.1.7 Etätulkki.fi-hanke 2007–2010

Etätulkki.fi-hanke sai alkunsa Kumu-projektin päätösseminaarista vuonna 2006, jossa alettiin pohtia valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän luomista. Seminaarin päätteeksi perustettiin työryhmä, jonka tehtäväksi jäi kehittää ideaa edelleen. Tammi-kuussa 2007 työryhmä päätti jättää hankehakemuksen, ja keväällä 2007 Etätulkki.fi-hankkeelle saatiin rahoituspäätös. Hanke käynnistettiin heinäkuussa 2007. (Heiskala 2010, 4–5.)

Hankkeen tavoitteena oli luoda etätulkkauspalvelu viittomakielisille ja puhevammaisille sekä viranomaisille, jotka tarvitsisivat tulkkauspalvelua asioidessaan vieraskielisten asiakkaidensa kanssa. Etätulkkauksen todettiin täydentävän tulkkipalvelua tarvitsevien asiakaspalvelua. Maahanmuuttajien jatkuva määrän kasvu lisää tulkkauspalvelujen kysyntää, johon etätulkkauspalvelulla voitaisiin vastata, sillä tulkkiresursseja voidaan käyttää paremmin hyödyntämällä etätekniiikan tarjoamia mahdollisuuksia. (Heiskala 2010, 2.)

Hankkeen aikana käytiin tutustumassa olemassa oleviin järjestelmiin Ruotsissa Örebrossa sekä Saksassa viittomakielen etätulkkauspalvelua valtakunnallisesti tarjoavassa yrityksessä TeSS – Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH:ssa. Vierailujen tarkoituksena oli tutustua toimiviin järjestelmiin sekä ottaa niistä mallia Suomen tilanteen kehittämiseen. Tutustumisen jälkeen määriteltiin etätulkkauksen ideaalitalanne sekä tehtiin perusprosessikuva. Prosessikuvaan perustuen valittiin teknisen järjestelmän toimittajat Telia Sonera Oyj ja sen tytäryhtiö Cygate Oy. Edellä mainittujen yritysten alihankkija nWise toimitti hankkeen käyttöön MMX-sovelluksen, jossa järjestelmää testattiin. Järjestelmän toimittajan valinnan katsottiin olevan kehittämishanke ja toimittaja valittiin sillä perusteella, että toimittajalla oli jo

kokemusta etätulkkauksesta esimerkiksi Ruotsissa ja Norjassa. (Heiskala 2010, 6–7, 14.)

Hankkeen yhteistyökumppaneita olivat Punos-hanke, Diak, asiakasjärjestöt, Uula-hanke, Yhteispalvelun laajentamishanke -etäpalveluprojekti, Kuntaliitto, Kuurojen kansanopisto sekä Vipu-hanke. Yhteistyötahojen kanssa vaihdettiin tietoja ja hanke-yhteistyökumppaneiden lisäksi yhteistyötä tehtiin Kuurojen kansanopiston kanssa vertaiskouluttajien hankkimiseksi etätulkkaukseen. Hanke aloitti yhteistyön kansanopiston kanssa vuonna 2009, jolloin tuleville viittomakielisille vertaiskouluttajille suunniteltiin valmis koulutuspaketti. Koulutuksen järjestäminen siirrettiin tulevaisuuteen. Koulutuksen ideana oli, että vertaiskouluttajat opastaisivat kuuroja sekä etätulkkausjärjestelmän käyttöönottoon että toimisivat it-tukena. Idea kuurosta vertais-tuesta saatiin Ruotsin mallista. (Heiskala 2010, 16–21.)

Hankkeen aikana tehtiin runsaasti tiedottamista paitsi hankkeesta, myös etätulkkauksesta. Aluksi tiedotustilaisuudet olivat lähinnä informatiivisia, mutta hankkeen edessä kiinnostuneilla oli myös mahdollisuus testata etätulkkausta. Vuonna 2007 hanketiimi vieraili hankkeeseen osallistuvissa kuudessa kunnassa ja kuntayhtymässä. Tapaamisten tavoitteena oli kartoittaa alueellisia tarpeita ja toiveita etätulkkauspalveluista sekä tiedottaa etätulkkauksen mahdollisuuksista tulkkipalvelun käyttäjille. Vuonna 2008 hanke järjesti yhteistyössä Diakin ja SVT:n (Suomen Viittomakielen Tulkit ry) kanssa mobiilikiertueen. Kiertueen tavoitteena oli tiedottaa tulkkipalvelun käyttäjiä ja tulkkeja valtakunnallisesta etätulkkauspalvelusta sekä mobiilitulkkauksesta yhtenä etätulkkauspalvelun muotona. Tiedotustilaisuuksia järjestettiin kuudessa eri kunnassa. (Heiskala 2010, 21–22.)

Etätulkki.fi-hanke lisäsi etätulkkauksen tunnettuutta järjestämällä Etätulkki.fi-hankkeen lanseerausseminaarin 29.11.2007, jolloin esiteltiin hankkeen internetsivut. Hanke osallistui TerveSos-messutapahtumiin vuosina 2008 ja 2009. Vuonna 2008 hanke osallistui Jyväskylässä Aivohalvaus- ja dysfasialiiton AVH-päiville. Vuonna 2009 Etätulkki.fi-hanke oli esillä Kuntamarkkinoilla. Vuosien 2008-2009 aikana hankkeella oli myös useita ministeritapaamisia, joilla etätulkkausta tehtiin tunnetuksi. Hankkeen tiedotusta vahvistettiin vuonna 2008 perustamalla ”Verkostolaiset”, joiden

tehtävänä oli toimialueillaan tiedottaa hankkeen palveluista ja toimia testausten alkessa koordinaattoreina. (Heiskala 2010, 22–24.)

Hankkeen loppuraportissa on selostettu tulevaa palvelumuotoa varten etätulkkauksen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia. Niitä on tarkasteltu niin viittomakielisten, puhevammaisten kuin puhuttujen kielten etätulkkauksen tarpeita ajatellen. Erityisesti etätulkkauksessa korostuu tekniikan toimiminen. Jotta viittomisesta ja huuliosta saisi selvää, on kuvanlaadun oltava hyvä. Lisäksi ääniyhteyden on toimittava moitteettomasti, jotta tulkki kuulee mitä hänen on tulkattava ja että taas toisaalta tulkin tulkkauks kuuluu selkeästi. Tekstitoiminto sekä taustaväri ja fonttikoon säätäminen on taas tärkeää kirjoitustulkkauksiasiakkaille varsinkin jos kyseessä on kuulonäkövämmäinen asiakas. Hankkeen aikana ei löydetty ratkaisua etätulkkausyhteyden muodostamista hankaloittaville verkko- ja palomuuriongelmiin, mutta ongelmat ovat dokumentoitu tulevaa kehitystyötä varten. Hankkeen aikana testattiin myös mobiililaajakaistaliittymää etätulkkaukseen, mutta tehokkainkaan mobiililaajakaistaliittymä ei pystynyt muodostamaan sellaista yhteyttä, jolla viittomakielen etätulkkauks olisi hoitunut. Jo hankkeen aikana huomattiin kuitenkin mobiililaajakaistaliittymän toimintavarmuuden parantuvan, joka on merkinä tekniikan nopeasta kehityksestä ja vaikuttaa varmasti etätulkkauksipalvelun saavutettavuuteen positiivisesti. (Heiskala 2010, 28–31, 34–35.)

Etätulkkauksalustan ja ohjelman testaukseen osallistui 20 viittomakielistä, jotka valtaosin testasivat etätulkkauksyhteyttä ja etätulkkauks kotikoneeltaan. Testauksen aikana etätulkkauks tarjottiin päivystysaikoina, mutta testajilla oli mahdollisuus tilata tulkkauks etukäteen myös muulle sovituille ajalle. Eniten etätulkkauks tarvetta esiintyi päivystysaikojen ulkopuolella. Suurimmaksi osaksi etätulkkauks tilanteet olivat lyhyitä asioimistulkkauksia, kuten ajanvarauksia. Testauksessa ongelmia syntyi kuvan pikselöitymisestä sekä viitottaessa käsiliikkeiden aiheuttamasta liikesumusta. Lisäksi joissakin tapauksissa ongelmia aiheutti kuvan jämähtäminen. Näiden ongelmien syiksi hankkeessa epäiltiin palomuuriongelmiä ja sitä, että asiakas oli valinnut liian suuren MMX-nopeuden suhteessa laajakaistanopeuteen. Varmoja vastauksia näihin ongelmiin ei kuitenkaan saatu, sillä kaikkien testajien toimintaympäristöihin ei päästy tutustumaan. Tulevaisuudessa toimintaympäristöjen tunteminen on it-tuen näkökulmasta tärkeää. Puhevammaisten etätulkkauksen testauksesta vastasi Punos-hanke. Hankkeen aikana etätulkkauks testattiin myös viisi kertaa puhuttujen kielten tulka-

uksessa. Testauksessa äänenlaatu koettiin haasteeksi ja vaikka kuvayhteys tukikin tulkkaustilannetta, joutuivat tulkit tekemään usein tarkentavia kysymyksiä. Etätulkkaus koettiin kuitenkin mahdollisuutena ja täydentävänä tulkkauspalvelun muotona, joskin voidaan todeta, että tulkkausta varten tarvitaan äänieristetty studio, jossa ei ole taustahäiriötä ja -melua. (Heiskala 2010, 28–31, 36–42.)

Hankkeen vuoden 2009 päätavoitteena oli luoda vakaasti toimiva etätulkkausjärjestelmä. Vaikka hankkeen testijakson aikana ilmeni ongelmia, niistä huolimatta etätulkkausjärjestelmä palvelee alun perin kohderyhmäksi nimettyjä tulkkipalvelun käyttäjiä. Äänenlaadun ja sen toiminnan vakaus todettiin olevan MMX-sovelluksen heikkous. Kaiken kaikkiaan voitiin kuitenkin todeta, että hanke toteutti sille asetetut tavoitteet. Etätulkki.fi-hanke asetti myös tavoitteet vuonna 2010 alkavalle jatkohankkeelle. Tavoitteiksi mainittiin etätulkkausjärjestelmän toiminnan vakiinnuttaminen ja laajamittainen käyttöönotto, etätulkkaustoimijoiden valinta sekä etätulkkauksessa tarvittavien asiakaslaitteiden hankinta, käytönopastus ja koulutus. Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa jatkohankkeen tuloksia ei ollut vielä saatavilla. (Heiskala 2010, 42–44.)

3.1.8 Yhteispalvelujen laajentamishankkeen (2008–2010) Etätulkkaustyöryhmä 2009

Suomen Kuntaliitto teki syyskuussa 2007 hallinto- ja kuntaministerille aloitteen joidenkin valtion paikallispalveluiden siirtämiseksi kuntien hoidettaviksi. Aloitteen johdosta hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi Suomen Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväisen selvityshenkilöksi selvittämään yhteispalvelun kehittämistä sekä julkisten palvelujen uusia järjestämistapoja. Kietäväisen selvityksen yksi osa määritteli, että ”valtakunnallisen tulkkihankkeen yhteyteen tai sen rinnalle on kytkettävä tiiviisti puhuttujen kielten valtakunnallisen tulkkauspalvelun rakentaminen kuvapuhelinyhteyttä hyödyntäen. Taloudellisin ja käyttäjäystävällisin ratkaisu on yhteinen järjestelmä kaikkeen tulkkaustarpeeseen.” (Hyvönen & Eriksson & Saarinen & Haavisto 2010, 17.)

Valtionvarainministeriö asetti 15.8.2008 yhteispalvelujen laajentamishankkeen ja sen johtoryhmän. Hankkeen tavoitteiksi asetettiin yhteispalvelujen määrän lisääminen,

olemassa olevien yhteispalvelupisteiden palveluvalikoiman laajentaminen sekä yhteispalvelun menettelytapojen laajentaminen ja uusien työvälineiden luominen sen käyttöön. Hanke asetti etätulkkaustyöryhmän selvittämään, miten Etätulkki.fi-hankkeessa luotava valtakunnallinen järjestelmä voidaan parhaalla mahdollisella tavalla laajentaa kattamaan myös puhutut kielet sekä miten tämä järjestelmä voitaisiin parhaiten liittää yhteispalvelupisteisiin. Etätulkkaustyöryhmä työskenteli toimikaudella 29.1.2009–29.9.2009. (Hyvönen ym. 2010, 5, 26.)

Työryhmä teki aluksi kartoituksen tulkkauspalvelujen nykytilasta sekä tulkkauspalveluiden kysynnästä ja tarjonnasta puhuttujen kielten sekä viittomakielen puolella. Työryhmä teki myös perusteellista selvitystä mm. kokemuksista etätulkkauksesta sekä etätulkkauksen tilanteesta Suomessa tällä hetkellä huomioiden etätulkkaukseen liittyvät hanke-, projekti- ja tutkimustyöt. Samoja tuloksia esitellään tässä opinnäytetyössä projekti- ja hanke-esittelyiden alla. Loppuraportissaan työryhmä määrittelee valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän vaatimia osatekijöitä sekä yleisiä edellytyksiä järjestelmän liittämiseksi yhteispalvelupisteisiin. Työryhmä kartoitti myös mahdollisuuksia järjestelmän hallinnoinnin järjestämiseksi. Lisäksi työryhmä selvitti tietoturvan kannalta huomioon otettavia asioista. Työryhmä tarkkaili etätulkkauksesta etäpalvelujen pilotoinnin ja järjestämisen näkökulmasta, joihin etätulkkauspalvelu olisi myöhemmin liitettävissä. (Heiskala & Ferm & Seppäläinen & Jäntti & Peitsalo & Huhta & Rantanen 2009, 1, 4–13.)

Työryhmän pohdinnan mukaan etätulkkausjärjestelmän hallinnoimisesta yhteispalvelujen yhtenä toimintamuotona tulee kiinnittää erityistä huomiota. Työryhmä mainitsee, että järjestelmän kilpailutuksessa voidaan toimia kahdella eri tavalla. Joko kilpailuttamalla koko järjestelmä, joka sisältää etätulkkausjärjestelmän sekä studioratkaisun tai kilpailuttamalla ne erikseen, jolloin järjestelmälle ja studioratkaisulle voi tulla omat toimittajat. Etätulkkaustyöryhmän loppuraportissa hallinnoijatahoiksi esitetään neljää eri vaihtoehtoa: Kelaa, Valtionkonttorin Valtion IT-palvelukeskusta (VIP), Aluehallinnon tietohallintopalvelut -yksikköä (AHTI) sekä SADe-hankkeen loppuraportissa määriteltyä julkisten hallinnon yhteistä JulKIT-toimintaa. Työryhmä toteaa, että loppuraportissa määritellylle aidosti valtakunnalliselle ja kysyntään vastaavalle julkishallinnon etätulkkauspalvelulle ei ole tämän hetkisisissä puitteissa löydettävissä sopivaa hallinnoijatahoa. (Heiskala ym. 2009, 25, 27–28.)

Työryhmän selvityksen mukaan etätulkkauksen laaja-alainen käyttöönotto vaatii ainakin palvelun hallinnoinnin, varsinaisen tulkkauspalvelun sekä studioinfrastruktuurin ylläpidon tarkkaa määrittämistä. Loppuraportissa todetaan, että mikä Etätulkki.fi-hankkeessa luodun etätulkkauspalvelun kokonaishallinnointi ei suoraan siirry valtionhallinnon toimijan alaiseksi, voidaan katsoa, että järjestelmän ylläpitäjäksi voidaan valita kilpailutuksen kautta jokin yksityinen yritys. Loppuraportissa kiinnitetään huomiota myös studiotilojen hallintaan ja ylläpitoon. Mikäli studioita hallinnoi jokin muu, kuin valtio, pitää studioiden ylläpito kilpailuttaa. Mikäli studiot taas tulisivat palveluntuottajien omiin tiloihin, riskinä on että studiot olisivat eri verkossa sekä laitteistoissa ja ohjelmaversioissa olisi eroja. Tämän katsotaan vaikuttavan palvelun tasalaatuisuuteen. Raportissa todetaankin, että mikäli kilpailutuksessa valitaan yksi studioiden ylläpitäjä, voidaan varmistua laadun ja tekniikan yhtenäisyydestä. (Heiskala ym. 2009, 29.)

Etätulkkausjärjestelmän ja studioratkaisun lisäksi kolmas kilpailutettava asia on palveluntuotanto. Ennen palveluntuotannon kilpailutusta on kuitenkin ratkaistava studioiden hallinnointi. Puhuttujen kielten osalta tulkkauspalvelujen hankinta kytketään laajempaan valtionhallinnon ja kuntien tekemään palvelunhankintaan, kun taas vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain mukaisesti viittomakielen etätulkkauspalvelun hankinnan määrittää Kela. (Heiskala ym. 2009, 29.)

Loppuraportissa määritellään myös etätulkkauspalvelun näkökulmasta järkevät ratkaisut laitteiston, yhteyksien sekä ohjelmien ja lisenssien osalta. Työryhmä on käyttänyt selvityksessään hyödyksi Etätulkki.fi-hankkeessa saatuja tuloksia, mutta samalla pitänyt ajatukset avoinna myös muille vaihtoehdoille. Lisäksi raportissa määritellään tietotekniset sekä studiotiloja koskevat vaatimukset. Raportissa määritellään myös ajanvaraukseen vaikuttavat osatekijät, jotka tulee huomioida palveluntuotantoa suunnitellessa. Yhteispalvelujen etäpalvelupilotoinnissa käytettiin Etätulkki.fi-hankkeessa luotua järjestelmää, jotta etätulkkauksen näkökulma yhteispalvelujen suunnittelussa pysyisi mukana myös etätulkaustyöryhmän määräajan päättymisen jälkeen. (Heiskala ym. 2009, 31–32.)

Etätulkkaustyöryhmän loppuraportissa kiinnitetään huomiota myös tietoturvan varmistamiseen etätulkkausjärjestelmässä. Tietoturvaa on tarkasteltu studiovaatimusten, käyttäjänäkökulman, teknisen etätulkkausalusta näkökulman sekä tulkkauspalveluiden tarjoajan näkökulman kautta. Työryhmä ehdottaa, että valtakunnallinen etätulkkausjärjestelmä luodaan yhtenä yhteispalvelun osana. Alustana voitaisiin käyttää Etätulkki.fi-hankkeessa luotua alustaa tai kilpailuttamalla raportissa esitetyt vaatimukset ja näkökohdat huomioiden. Koska työryhmä ei löytänyt yhtä sopivaa etätulkkausjärjestelmän hallinnoijaa, se ehdottaa että riippumatta siitä minkä tahon tehtäväksi se päätetään järjestää, tulisi sekä teknisen alustan että studiorakenteen hallinnointi antaa yhden tahon tehtäväksi. Työryhmä ehdottaa myös studiorakenteiden standardointia. Lisäksi työryhmä ehdottaa ratkaisuja tietoturvan varmistamiseksi uudessa järjestelmässä, jotka huomioivat niin palveluntuottajan kuin asiakkaankin. (Heiskala ym. 2009, 33–36.)

3.1.9 Punos-hanke – Puhevammaisten tulkkauspalveluihin nostetta 2008–2011

Honkalampi-säätiössä on tuotettu etätulkkauksia jo pitkään viittomakielellä. Positiiviset kokemukset viestintäteknologian käytöstä etätulkkauksessa olivatkin sysäys Punos-hankkeen hakemiselle, sillä nähtiin että samaa tekniikkaa ja osaamista pystytään hyödyntämään myös puhevammaisten tulkkauspalvelussa sekä kommunikoinnin tukemisessa. Kehittämistyön hyötyjinä ja kohderyhmänä olivat puhevammaiset henkilöt, heidän läheisensä ja yhteistyötahot jotka ovat vuorovaikutuksessa puhevammaisten kanssa. (Piironen 2011,10.)

Hankkeen tavoitteena oli:

1. Sähköisen etäpalveluteknologian käyttöönotto puhevammaisten tulkkauspalvelussa, kommunikoinnin tukemisessa ja opetuksessa.
2. Etäpalvelu vakiintuu osaksi puhevammaisten palvelukokonaisuutta.
3. Sähköisen kommunikaatiokansion kehittäminen ja käyttöönotto etäpalveluprosessissa: sähköinen kommunikaatiokansio vakiintuu yhdeksi välineeksi helpottamaan kommunikointia puhevammaisten henkilöiden kanssa.
4. Sähköinen etäpalvelu ja sähköinen kommunikaatiokansio tulevat osaksi valtakunnallista etäpäivystysjärjestelmää ja puhevammaisten henkilöiden palvelukokonaisuutta.

5. Syntyy toimintamalli, jolla pystytään ohjaamaan ja etäkouluttamaan puhevammaisten tulkkeja.

Hankkeen tavoitteiden toivottiin vaikuttavan siten, että puhevammaisten tulkkauspalvelujen saatavuus paranisi. Sillä hetkellä puhevammaisten tulkkeja oli vähän ja he olivat jakautuneet epätasaisesti Suomen alueelle, joten alueellinen tasa-arvo ei toteutunut. Etäpalvelun avulla tulkit pystyisivät tehokkaammin palvelemaan kasvavaa asiakaskuntaa. Lisäksi palveluiden tavoitettavuus paranisi, sillä tulkkien ei tarvitsisi fyysisesti olla asiakkaan kanssa samassa paikassa, jolloin resurssit olisivat tehokkaammassa käytössä ja samalla kustannustehokkuus paranisi. Lisäksi parantuneella tulkkien saatavuudella pystyttäisiin tukemaan enemmän puhevammaisten henkilöiden itsenäistä suoriutumista. Hankkeen nähtiin myös lisäävän tunnettuutta puhevammaisten tulkkipalveluista. (Piironen 2011, 10–11.)

Hankkeen toteutuksessa keskityttiin ensin siihen, kuinka puhevammaisten kommunikoinnissa käytetyt sähköiset kuva-, kortti-, symboli- ja sanalistakansiot voitaisiin yhdistää videoneuvotteluyhteydellä toteutettuun etätulkkaukseen. Kiinnostuksen kohteena oli erityisesti sähköisen kommunikointijärjestelmän liittäminen osaksi videoneuvottelujärjestelmää. Hankkeessa tehdyn selvitystyön kautta huomattiin puhevammaisten kommunikoinnin moninaisuus sekä sen mukanaan tuomat haasteet. Puhevammaisten etätulkkauksen todettiin olevan hyvin erilainen kuin viittoma kielen ja puhuttujen kielten etätulkkauksessa, sillä tulkkausessa tarvittaisiin erilaisia vaihtoehtoja eri tavoin kommunikoivien henkilöiden tarpeisiin. Hankkeen eteenpäin vieminen vaatikin laajaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Etukäteen oli tiedossa, että etätulkkauksen liittäminen osaksi puhevammaistentulkkauksen palvelua tulisi herättämään epäilyksiä. Sen vuoksi hankkeeseen valittiin pilottiasiantuntijoiksi eri tavoin kommunikoivia puhevammaisia. Hankkeen aikana etätulkkaukseen liittyi videoita, sillä niiden avulla voitiin havainnollisesti esittää, millaisia erityispiirteitä puhevammaisten etätulkkaukseen liittyy. (Piironen 2011, 17–18.)

Hankkeen loppuraportissa esitellään tekniikkaa, joka soveltuu monipuolisesti puhevammaisten etätulkkauksen tekniikaksi. Hankkeen aikana selvitettiin eri kommunikointiohjelmien yhteensopivuutta etätulkkaustekniikan kanssa. Hankkeen innovaationa oli tuottaa toimiva kommunikointijärjestelmä, jossa puhevammaisten henkilöiden käyttämät kommunikointitavat ja -järjestelmät on yhdistetty videoneuvotteluun. Hank-

keessa testattiin mm. PolyComin PVX 8.0x -ohjelman lisäksi Etätulkki.fi-hankkeessa käytettyä MMX-ohjelmaa. Hankkeessa on kartoitettu kattavasti ohjelmien yhteensopivuuksia sekä niiden vaatimuksia tekniikalta. (Piironen 2011, 18–22.)

Punos-hankkeessa puhevammaisen näkökulmasta nostettiin esille viisi tärkeää prosessia. Tärkeimmäksi näistä nostettiin tulkin tilaaminen. Toiseksi tärkeäksi prosessiksi nostettiin se, että asiakas tulee etätulkin välityksellä paremmin ja nopeammin palveluksi. Kolmantena keskeisenä asian nähtiin se, että kommunikointiohjelman ja videoneuvotteluohjelman välityksellä saadaan suora asiointikanava. Neljänneksi prosessiksi kuvattiin mahdollisuus asioimiseen monipisteyhteydellä, jossa kaikki neuvottelun osapuolet ovat yhtä aikaa toistensa nähtävänä ja kuultavana. Asiakkaiden näkökulmasta keskeiseksi prosessiksi nostettiin myös se, että etäpalveluyhteys mahdollistaa sosiaalisen kanssakäymisen. (Piironen 2011, 22–23.)

Hankkeen asiakaspilotoinnit käynnistettiin helmikuussa 2009. Pääasiallinen asiakaspilotointi tapahtui Itä-Suomen alueella. Asiakaspilotoinnin tarkoituksena oli eri kommunikointipalveluiden kokeilu videoneuvotteluyhteyden aikana. Asiakaspilotoinnissa puhevammaiset asiakkaat tuottivat arvokasta tietoa tekniikan toimivuudesta sekä soveltuvuudesta puhevammaisten tulkkaustilanteisiin. Yhteyden testaamista ja käyttämistä jatkettiin vielä asiakaspilotoinnin päätyttyä ja viimeisin yhteys hankkeen tiimoilta oli tammikuussa 2011, jolloin yhteys linkitettiin Punos-hankkeen loppuseminaariin. (Piironen 2011, 24–26.)

Hankkeen tärkeimpänä tuloksena mainitaan tieto siitä, että etäjärjestelmät sopivat hyvin myös puhevammaisten tulkkauspalveluihin sekä muuhun henkilökohtaiseen kommunikointiin. Lisäksi suurimmaksi osaksi etätulkkauksen järjestämisessä on kysymys hyvistä teknisistä ratkaisuista, jolloin suurin osa etätulkkauspalvelun käyttäjistä tulee palveluksi. Kolmantena merkittävänä tuloksena saatiin selville, että haasteellisimpiinkin puhevammaisten etätulkkauksen tarpeisiin löytyy toimiva tekninen ratkaisu. Lisäksi voitiin todeta, että tietoliikennenympäristön haasteet ja puutteet eivät ole etätulkkauspalvelun kehittämisen esteenä, vaikkakin ne hidastavat sitä. (Piironen 2011, 31–32.)

Haasteiksi puhevammaisten etätulkausta testatessa nousivat kuvan- ja äänenlaatu. Niiden ollessa riittävät voitiin kuitenkin todeta, että tulkkauksen puitteet olivat joissakin tilanteissa jopa paremmat kuin lähitulkkauksessa, sillä ympäristö on hiljainen. Hiljainen ympäristö tukee sekä tulkattavan että tulkin keskittymistä. Riittävän laadukkaasta kuvayhteydestä tulkin on helppo havainnoida asiakkaan suunliikkeitä epäselvän puheen tulkkauksessa. Samat haasteet sekä mahdollisuudet pätevät myös tuki- viittomien sekä viitotun puheen tulkkauksessa. Testausjakson tärkeimpinä tuloksina voitiin pitää sitä, että useiden kommunikointi- ja videoneuvotteluohjelman välille saatiin yhteensopivuus, jolloin etätulkauspalvelun saavutettavuus paranee. (Piironen 2011, 33, 37.)

Hankkeen tavoitteiden toteutumista arvioitaessa todettiin, että puhevammaisten tulkkipalveluiden tunnettuuden lisäämisen onnistumista on hyvin vaikeaa arvioida. Hankkeessa tavoitteena oli myös puhevammaisten henkilöiden itsenäisen suoriutumisen tukeminen etätulkauspalvelun avulla. Hankkeen kuluessa tuli kuitenkin lakimuutos, jonka seurauksena tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu siirtyi Kelalle. Tällä hetkellä etätulkauspalvelu ei ole valtakunnallisesti käytössä, joten tämän tavoitteen toteutumista odotetaan siihen, kunnes etätulkauspalvelu avautuu valtakunnallisesti. Hankkeen aikana tuotettiin paljon tietoa puhevammaisille tulkkauksesta ja tiedot on toimitettu uuden tulkkauspalvelulain valmistelua varten Sosiaali- ja terveysministeriön neuvottelevalle virkamiehelle Aini Kimpimäelle. Hankkeen aikana vahvistettiin uusi tulkkauspalvelulaki, jossa etätulkauspalvelu on oikeutettu yhtenä palvelun järjestämisuotona myös puhevammaisille henkilöille. Hankkeen aikana valmisteltiin myös puhevammaisten tulkkien uutta erikoisammattitutkintoa. (Piironen 2011, 41–42.)

Punos-hanke teki yhteistyötä Etätulkki.fi-hankkeen kanssa ja keräsi puhevammaistulkeista samanlaisen alueellisen verkoston ”Verkostolaiset” kuin Etätulkki.fi-hankkeessakin. Hankkeet tiedottivat yhteistyössä alueellisesti etätulkkauksesta sekä sen käyttömahdollisuuksista. Honkalampi-säätiön toiminnan laajennuttua suureen osaan maata, se mahdollisti säätiön sisäisen pysyvän verkostolaistoiminnan jatkamisen, jolloin tiedottaminen ja kouluttaminen tapahtuvat joustavasti ja nopeasti. (Piironen 2011, 43–44.)

Punos-hankkeen aikana sovittiin myös yhteistyöstä Jyväskylän Ammattiopiston puhevammaisten tulkkien koulutusohjelman kanssa, jolloin puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkintoa suorittaville avautui mahdollisuus suorittaa näyttökoe etätulkkauksesta. Syksyn 2010 aikana yksi opiskelija suoritti näyttökokeen yhteistyössä Punos- ja Etätulkki.fi-hankkeiden kanssa. Hankkeen loppuraportissa todetaankin, että etäteknologian käyttö juurtuu ammattikäytännöksi sitä mukaa, kun oppilaitokset sisällyttävät opintoihin koulutusta etätulkkauksesta. (Piironen 2011, 44.)

Hanke on lisännyt tietoisuutta puhevammaisten tulkkauksesta mm. osallistumalla yhteistyöliittojen ja paikallisyhdistysten tilaisuuksiin ja lisäksi hanke on tiedottanut aktiivisesti toiminnastaan liittojen jäsenlehdissä sekä sanomalehdissä. Hanke on ollut myös aktiivisesti mukana yli 40:ssä alueellisessa tai valtakunnallisessa messu-, tiedotus- ja koulutustilaisuudessa. Kansainvälistä julkisuutta Punos-hanke sai osallistuttuaan ISAAC Konferenssiin Barcelonassa vuonna 2010. (Piironen 2011, 44–45.)

Koko Punos-hankkeen ajan hankkeesta on tiedotettu aktiivisesti. Hankkeen tiedot löytyvät Honkalampi-säätiön nettisivuilta, josta löytyy myös hankkeen loppuraportti. Hankkeessa ideoituja etäpalveluprosesseja kehitetään edelleen Honkalampisäätiössä ja Honkalampi-säätiö jatkaa yhteistyötä tulkkaukspalvelun toteuttamisesta, kommunikoinnin apuvälineiden arvioimisesta ja hankkimisesta vastuussa olevien toimijoiden kanssa. Honkalampi-säätiö hakee rahoitusta RAY:ltä uuteen hankkeeseen, jonka tavoitteena on asiakasrajapinnassa olevan kommunikointi- ja etäteknologian käytönaikaisen tuen ja ohjauksen toteuttaminen. (Piironen 2011, 46.)

3.2 Opinnäytetyöt

Perälän ja Saukon (2002) opinnäytetyössä ”Etätulkkauksen nykytila ja tulevaisuuden näkymät viittomakielentulkkien näkökulmasta” kartoitettiin kuinka yleistä etätulkkaus tällä hetkellä on ja millaisia kokemuksia tulkeilla on etätulkkauksesta. Opinnäytetyössä visioitiin myös tulevaisuutta ja haluttiin selvittää tulkkien mielipiteet etätulkkauksen lisääntymisestä ja siitä, tulisiko etätulkkauksesta heidän mielestään tulkin arkipäivää. Opinnäytetyössä on tehty myös lyhyt katsaus etätulkkauksen ammattietiikkaan. (Perälä & Sauko 2002.)

Karjalaisen (2003) opinnäytetyö ”Viittomakielen etätulkkaus asiakaspalvelutilanteissa” oli osa Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamaa projektia ”Kuvapuhelimen kautta tuotettavat palvelut ja tulkkeskusmallin laajentaminen”. Opinnäytetyössä kartoitettiin asiakaspalvelutyöntekijöiden mielipiteitä viittomakielen etätulkkauksesta asiakaspalvelutilanteissa. Opinnäytetyössä selvitettiin myös asenteita uusia teknisiä laitteita kohtaan. (Karjalainen 2003.)

Salosen (2005) opinnäytetyö ”Mobiilitulkkaus viittomakielellä” keskittyy keräämään mobiilitulkkaukseen liittyviä viittomia CD-julkaisuksi. Opinnäytetyössä on haastateltu erilaisissa mobiilitulkkausprojekteissa olleita kuuroja sekä kuulevia. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää mobiilitulkkauskokemuksia sekä kartoittaa millaisia viittomia mobiilitulkkaukseen liittyvistä termeistä on käytetty. CD-julkaisun oli määrä ilmestyä vuonna 2006. (Salonen 2005.)

Suvannon (2005) opinnäytetyö ”Etätulkkauksen ja mobiilitulkkauksen vertailua” keskittyy vertailemaan etätulkausta sekä mobiilitulkausta tulkkausmenetelminä. Lisäksi työssä pohditaan millaisiin tilanteisiin etätulkkaus ja mobiilitulkkaus soveltuvat sekä miten ne eroavat toisistaan. Opinnäytetyössä haastateltiin viittomakielisiä kuuroja ja pääpaino opinnäytetyössä onkin heidän mielipiteillään ja kokemuksillaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa viittomakielialalle tietoa uusista menetelmistä sekä niiden tuomista mahdollisuuksista viittomakielentulkkiin käyttäjille. (Suvanto 2005.)

Virta ja Äärynen (2009) kartoittavat opinnäytetyössään ”Ajatuksia etätulkkauksesta – Kysely etätulkkauksesta tulkinkäyttäjille” miten asiakkaat kokevat etätulkkauksen perinteisen lähitulkkauksen rinnalla. Opinnäytetyö on osa Etätulkki.fi-hanketta. Opinnäytetyössä asiakkaiden mielipiteitä kartoitettiin kyselytutkimuksen avulla, ja tutkimustulokset ovat annettu Etätulkki.fi-projektin käyttöön. Työssä sivutaan Mobiilitulkkausprojektia sekä kerrotaan nykyisestä etätulkkauksilanteesta Suomessa sekä hahmotellaan tulevaisuuden näkymiä etätulkkauksessa. (Virta & Äärynen 2009.)

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöissä keskityttiin vuonna 2011 laatuun. Laatu tuntuukin olevan tällä hetkellä paljon keskusteluissa ja pohdinnoissa ilmenevä asia, ja sen merkitys viittomakielen tulkkauksessa koetaan tärkeäksi. Esi-

merkiksi Silbersteinin (2011) ”Kontekstin tuttuuden vaikutus tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja tulkkauksen laatuun” opinnäytetyössä tarkasteltiin mikä yhteys kontekstin tuttuudella tai erikoistumisella on tulkin ammattitaidon kehittymiseen sekä tulkkauksen laatuun. Lisäksi työssä tarkasteltiin, miten tulkin tietämys kontekstista tai tulkin tuttuus vaikuttaa tulkkien ja asiakkaiden kokemukseen laadusta. Työssä kartoitettiin myös mahdollisia laatuun vaikuttavia tekijöitä, joiden avulla on mahdollista kehittää tulkkauksen laatua sekä asiakkaiden että tulkkien näkökulmasta. (Silberstein 2011)

3.3 Kelan etätulkkauksesta järjestämä hankinta – palveluntuottajan näkökulma

Tulkkaus kentällä palveluntuottamiseen tuli suuria muutoksia, kun tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kelalle vuonna 2010. Kela järjesti tuolloin tulkkauspalveluiden hankinnasta kilpailutuksen. Ennen kuin kilpailutusjärjestys tuli voimaan, elettiin ns. siirtymäkautta, jolloin kunnat tarjosivat vielä tulkkauspalvelua entisen sopimustensa mukaan, ja Kela korvasi kunnille tulkkauspalveluista aiheutuneet kustannukset. Siirtymäkauden jälkeen tulkkauspalvelulain mukaista tulkkauspalvelua alettiin tuottaa hankinnassa määritellyn kilpailutusjärjestyksen mukaisesti.

Nyt etätulkkauspalvelun tuottamisessa ollaan vastaavan tilanteen edessä. Julkisten hankintojen -internetsivustolla julkaistiin ilmoitus etätulkkauspalveluiden hankinnasta 9.6.2011. Sign Line Oy:n toimitusjohtaja Kuosmasen mukaan (Henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2011) osallistumishakemukset tuli olla Kelalla 20.6.2011 klo 16.00 mennessä. Osallistumishakemuksen toimittamista koskeva aikataulu oli lyhyt, mutta palveluntuottajat tiesivät odottaa hankintailmoitusta. Myös Sign Line Oy:ssä pyrittiin enakoimaan tilannetta mahdollisuuksien mukaan, joten osallistumishakemus liitteineen saatiin ajallaan valmiiksi. (Kuosmanen, J. Henkilökohtainen tiedonanto. 2.8.2011)

Hankintailmoituksen liitteinä julkaistiin hankittavan palvelun kuvaus, henkilöstölomake, osallistumishakemus sekä pisteytysmuistio. Kela hankkii etätulkkauspalvelun neuvottelumenettelyllä. Neuvottelumenettelyyn valitaan 3–5 palveluntuottajaa, joilla on valmius lisätä palveluiden määrää kysynnän lisääntyessä. (Kansallinen hankin-

tailmoitus: Kansaneläkelaitos: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden etätulkkauspalvelut. Hilma. 2011.)

Neuvottelumenettelyssä voidaan nähdä etätulkkauspalvelun tuottamisen sekä palvelun käyttäjän näkökulmasta monia eettisiä haasteita. Pienet palveluntuottajat rajautuvat automaattisesti ulos tästä palvelumuodosta, sillä Kelan arvioimat etätulkkauspalveluiden käyttäjämäärät (n. 1000–2000 henkilöä) nousevat niin korkeiksi, ettei pienemmillä palveluntuottajilla ole resursseja ryhtyä tuottamaan tätä palvelumuotoa. Lisäksi isot palveluntuottajat ovat sen kynnyksisyyden edessä, kuinka paljon tämä palvelumuoto tulee sitomaan yrityksen resursseja ja onko sen tuottaminen taloudellisesti kannattavaa. Palveluntuottajalla on kuitenkin mahdollisuus käyttää alihankkijoita. Monet palvelun tuottamiseen ja siihen liittyvät reunaehdot tulevatkin määrittelemään sen, missä muodossa palvelua voidaan alkaa tuottamaan. (Kansallinen hankintailmoitus: Kansaneläkelaitos: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden etätulkkauspalvelut. Hilma. 2011. Liite 2.)

Palvelunkäyttäjän näkökulmasta eettisiä haasteita voidaan löytää ainakin yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa. Etätulkkauspalveluntuottajien rajoituessa muutamaan yritykseen on selvää, että myös etätulkkiin määrä on rajallisempi. Asiakasnäkökulmasta vaarana on myös se, että neuvottelumenettelyyn ei osallistu riittävää määrää palveluntuottajia, jolloin neuvottelumenettelyssä ei päästä valikoimaan hintalaatusuhteeltaan parhaimpia yrityksiä. Tämä voi toisaalta johtaa myös palvelun aloittamisen viivästymiseen. Palvelukokonaisuutta ajatellen neuvottelumenettely on todennäköisesti kuitenkin järkevin ratkaisu tällä hetkellä – näin palvelu päästäisiin aloittamaan mahdollisimman pian.

Paljon keskustelua etätulkkauspalveluiden aloittamisesta on herättänyt myös käyttöön tuleva tekniikka, ohjelmisto ja sovellukset. Etätulkkauspalveluiden hankintailmoituksen liitteessä 1 mainitaan, että Kela hankkii palveluntuottajan käyttöön tulkkausstudiossa tarvittavat etätulkkauslaitteet sekä etätulkkauskeskuksessa tarvittavat ohjelmistot sekä tietoliikenneyhteydet. Tulkkauspalveluntuottaja on vastuussa studioiden rakentamisesta lokakuuhun 2011 mennessä. Toukokuussa Julkisten hankintojen -internetsivuille julkaistiin hankintailmoitus etätulkkauskeskuksien soveltuviin työasemalaitteiden, ohjelmistojen, laajakaistayhteyksien sekä oheispalveluiden hankinnasta. So-

pimuksentekoperusteiksi hankintailmoituksessa ilmoitetaan alin hinta. Alimman hinnan määrittellessä valittavien työasemalaitteiden, ohjelmistojen, laajakaistayhteyksien sekä oheispalvelujen tuottajan, on vaarana että pienet mutta laadukkaan tuottajat rajautuvat ulos hankinnasta. Pelkona on että laatu, joka etätulkkauspalvelujen sujuvasti toimimiseksi on välttämätöntä, jää toissijaiseksi. Toisaalta hinnan ollessa määrittelevä kriteeri, voidaan olettaa että tuottajaksi valitaan riittävän iso yritys, jolla on resursseja puuttua nopealla aikataululla epäkohtiin sekä tehdä tuotteisiin tarvittavia muutoksia. (Kansallinen hankintailmoitus: Kansaneläkelaitos: Etätulkkaukseen soveltuvien työasemalaitteiden, ohjelmistojen, laajakaistayhteyksien ja oheispalvelujen hankinta. Hilma. 2011.)

Etätulkkauspalveluiden tuottamisesta kerrotaan hankinta-asiakirjan liitteessä 1, että asiakas voi käyttää etätulkkauspalvelua kahdella tavalla: ottamalla yhteyden ennalta ilmoitettuna vastaanottoaikana tai tilaamalla etätulkkauksen etukäteen. Ainakaan palvelun alkuvaiheessa ei päästä ympärivuorokautiseen palvelun saatavuuteen. Etätulkkauksen pilotointivaihe on tarkoitus järjestää loka-joulukuussa 2011, jonka aikana varmistetaan palvelun toteuttamismallin toimivuus. Pilottivaiheen aikana on tarkoitus myös kehittää valtakunnallinen toimintamalli etätulkkaukseen. Kuosmasen (Henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2011) mukaan tuottajien ja Kelan väliset neuvottelut valtakunnallisesta etätulkkauspalvelujen tuottamisesta ovat kuitenkin yhä kesken, joten etätulkkauksen hankintamenettelyä ja tulevaa toteutusta ei tällä hetkellä voi kommentoida tarkemmin. (Kansallinen hankintailmoitus: Kansaneläkelaitos: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden etätulkkauspalvelut. Hilma. 2011. Liite 1; Kuosmanen, J. Henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2011.)

Sign Line Oy:n viestintä- ja projektikoordinaattori Yrjölä (Henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2011) kertoo, että Sign Line Oy tarjoaa tällä hetkellä etätulkausta Helsingin toimipisteestä käsin. Etätulkausta varten on varattu oma etätulkaushuone, jossa on huomioitu etätulkkauksen valoon, taustaan kuin ääniin liittyvät vaatimukset. Tällä hetkellä Sign Line Oy varautuu etätulkkauksen lisääntymiseen. Tähän liittyen Sign Line Oy suunnittelee uusien etätulkaustilojen perustamista sekä etätulkkauksen koulutuspakettia, jotta yhä useampi viittomakielen tulkki voi jatkossa tarjota laadukasta etätulkausta. Koulutuspaketin laatimisessa käytetään hyödyksi etätulkkauksen asiantuntijoita. (Yrjölä, I. Henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2011.)

Yrjölän (Henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2011) mukaan tällä hetkellä edellä mainittua koulutuspakettia työestetään osittain Kelalta lisätietoja odottaen. Tarkoituksena on huomioida etätulkkaukseen liittyvän asiakaspalvelutilanteen ja tulkkauksen lisäksi etätulkaustekniikka. Kela vastaa etätulkaustekniikkaan liittyvistä hankinnoista. Koska sopimusneuvottelut palveluntuottajien ja Kelan välillä ovat vielä kesken, ei tässä vaiheessa ole tarkempia tietoja etätulkkauksen toteutuksesta tai laadunvalvonnasta. Palvelun laadusta sekä sen kehittämistä ollaan kuitenkin kiinnostuneita, joten esimerkiksi etätulkkauksen laadunseurantaan liittyvät työkalut olisivat tervetulleita. (Yrjölä, I. Henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2011.)

3.4 Etätulkkauksen tallentamisesta

Etätulkkauksen tai minkä tahansa tulkkauksen tallentamisesta ei ole olemassa yleispäteviä ohjeita. Tallentamistilanteet voivat olla ennalta sovittuja tallentajan ja palveluntuottajan sekä tulkin kanssa. Tällöin kysymyksessä on yleensä ennalta hyvin valmistellut tulkaustilanteet tai tallentamista varten tehdään käänös. Kysymyksessä onkin tällöin eri tuote ja tilanteen riskit ja hyödyt ovat tarkkaan punnittuja. Monesti tallentamistilanne tulee kuitenkin yllättäen, tai siitä ei edes tiedetä. Koska tilanne paljastuu tulkaustilanteessa, on tulkki hankalassa välikädessä, sillä hänen pitäisi keskittyä tulkaustyöhön. Vaikka tulkki voikin tehdä itsenäisiä päätöksiä tilanteessa, tulisi hänen toimia solidaarisesti ammattikuntaansa kohtaan (ammattisäännösten 5.s kohta, Liite 1.). Lisäksi tulkki edustaa toiminnallaan myös palveluntuottajan näkökulmaa.

Akavan erityisalojen lakimies Tuire Torvela (Henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2011) toteaa, että tallennettavassa tulkkausessa työntekijän näkökulmasta tallennuksen suorittaminen edellyttää aina työntekijän suostumusta. Tulkilla on omalta osaltaan tekijänoikeus tallenteeseen ja hänen suostumuksensa tulee saada sen hyödyntämiseen. Torvela toteaa myös, että lain näkökulmasta etätulkkaukseen liittyvään tallentamiseen täytyisi perehtyä syvällisemmin, jotta tallentamiseen liittyviin kysymyksiin voitaisiin antaa pitäviä vastauksia. (Torvela, T. Henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2011.)

3.5 Etätulkkauspalvelun tulevaisuuden visioita

Tällä hetkellä etätulkkaus ei ole vielä valtakunnallisesti käytössä Suomessa. Aluksi lienee selvää, että palvelun potentiaalisimpia käyttäjiä ovat he, joilla on jo kokemusta etätulkkauspalvelusta. Lisäksi sellaisilla henkilöillä, joilla on jo kokemusta tekniikasta, tietokoneista ja internetistä, palvelun käytön aloittamisen kynnyks on todennäköisesti pienempi kuin sellaisilla joilla kokemusta ei ole tai sitä on hyvin vähän. Lapset ja nuoret taas kasvavat yhteiskunnassa, jossa etätulkkaus on toivottavasti automaattisesti osa tulkkauspalvelua. Heikoiten palvelu tavoittaa todennäköisimmin henkilöt, joilla ei ole kokemusta tietokoneista tai internetin käytöstä, ja tähän ryhmään kuulunevat suurimmaksi osaksi iäkkäät tulkkauspalvelun käyttäjät. Palvelun leviämistä luultavimmin hidastaa muutosvastarinta, joka on hyvin yleistä aina uusien asioiden ja tilanteiden tullessa eteen. Tulkkauspalveluita käyttävä asiakasryhmä on kuitenkin kohtalaisen pieni, jolloin hyvät ja positiiviset kokemukset levinnevät yllättävänkin nopeasti asiakkaiden tietoon, jolloin palvelun testaamisen kynnyks todennäköisesti laskee.

Etätulkkauspalvelu tulee olemaan tulkkauspalvelua täydentävä muoto ja etenkin haja-asutusalueilla se tulee kipeästi tarpeeseen. Ongelmana on tällä hetkellä se, että juuri siellä, missä välimatkat ovat pitkät ja tulkkipula kovimmillaan, myös internet-yhteydet ovat heikoimmat. Jotta yhdenvertaisuus ja eri palvelumuodot olisivat tietoyhteiskunnassamme mahdollisia, toiveet on laskettava sen varaan, että yhteiskunta ottaa vastuun kattavan tietoverkon rakentamisesta. Tietoliikennetekniikan järjestelmäasiantuntija Länkinen (Henkilökohtainen tiedonanto 8.8.2011) mukaan pelkästään operaattoreiden velvoittaminen siihen, että jokaiseen tai lähes jokaiseen kotiin saatisiin toimiva laajakaistayhteys, tuntuu kohtuuttomalta, sillä se vaatii konkreettisesti kupari- tai valokuitukaapelin kaivamista maahan ja sen liittämistä jokaiseen talouteen. Asennuskustannusten lisäksi merkittävät kustannukset syntyvät ylläpidosta. Näiden kustannusten arvioiminen on miltei mahdotonta – kysymys on päätähuimavista summista. Käytännössä langattomat verkkoratkaisut, kuten 3G ja 4G, tulevat olemaan vastaus tulkkipalveluiden tasa-arvoa edistävässä kysymyksissä tulevaisuudessa. (Länkinen, T. Henkilökohtainen tiedonanto 8.8.2011.)

Tällä hetkellä etätulkkauspalvelu ei tavoita kaikkia asiakasryhmiä. Kuten aiemmin jo mainittiin, tekniikkaa vierastavat sekä iäkkäät ihmiset ovat heikoimmin etätulkkauspalvelun saavutettavissa. On kuitenkin asiakasryhmä, jota tämä palvelumuoto ei saavuta juuri lainkaan. Valtaosalle kuurosokeista etätulkkauspalvelun käyttö on mahdotonta tai lähes mahdotonta, sillä etätulkkauspalvelun käyttö vaatii visuaalista havainnointikykyä. Oikealla valaistuksella ja välineistöllä osa kuurosokeista kuitenkin pääsee hyödyntämään etätulkkauspalvelua jossakin määrin.

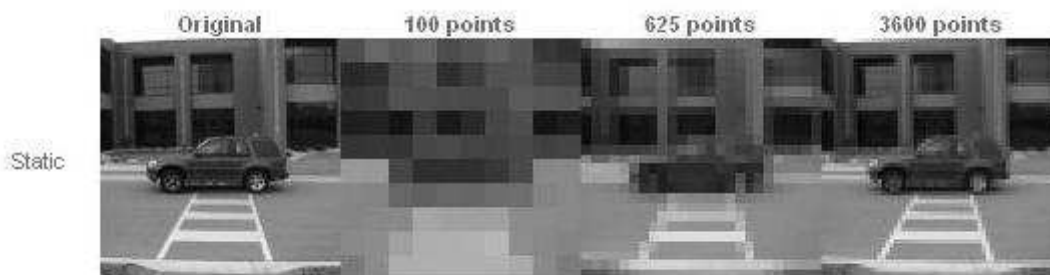
Tulevaisuus voi kuitenkin näyttää kirjaimellisestikin paljon valoisammalta kuurosokeiden näkökulmasta, sillä uusi tekniikka ja sovellukset tulevat valtaamaan markkinoita. Vaikka emme hyötyisikään tällä hetkellä kehitteillä olevista uusimmista keksinnöistä, antavat ne esimakua siitä, mitä tulevaisuus voi tuoda tullessaan. Kiinnostavimmat keksinnöt etätulkkauksen ja asiakaskunnan näkökulmasta ovat varmasti tällä hetkellä BrainPort:n ja CyberGlove:n tekniikat. Molemmat keksinnöt ovat kehitetty Yhdysvalloissa. BrainPort on kehitysvaiheessa oleva tuote, jonka prototyyppiä on kylläkin jo testattu onnistuneesti. CyberGlove -yritys taas on valmistanut jo useita tekniikoita ja sovelluksia, jotka ovat laajemmaltikin käytössä esimerkiksi Yhdysvaltojen laivastolla. (BrainPort®Technologies, 2011; CyberGlove Systems. 2011.)

BrainPort-tekniikan avulla on mahdollista tehdä näköhavaintoja ympäristöstä, vaikka henkilön silmät eivät toimisikaan. BrainPort-tekniikassa näkeminen perustuu kielen sähköärsytykseen, jolloin kielessä tuntuvan pistelyn voi nähdä. Järjestelmään kuuluvat aurinkolaseihin on kiinnitetty videokamera sekä laite, joka muuntaa kuvan sähköimpulsseiksi. Laitteesta lähtee suuhun sijoitettava sähkölevy, jonka kautta sähköimpulssit aistitaan tuntoärsykkeinä kielessä. Kielestä aivoihin välittyvä aistimus taas käsitetään muodoiksi sekä liikkeiksi. Aivokuvauksista voidaan nähdä, että BrainPort aktivoi takaraivon näköalueen, vaikka kameran vastaanottamat tiedot muutetaan kielessä aistittaviksi fyysisiksi ärsykeiksi, josta ne kulkevat tuntohermojen kautta aivoihin. Kuviossa 5 on esitetty BrainPort-laitteisto sekä kuvattu sitä miten tuntoaistiärsyke nähdään näköaistiärsyksen tavoin (Kuvio 5). (Bendix 2011, 39; BrainPort®Technologies, 2011.)



Kuvio 5. BrainPort-tekniikka (BrainPort®Technologies, 2011)

BrainPort-laitteistolla saatu näköhavainto ei yllä samalle tasolle, kuin normaalisti näkevällä silmällä saatu näköhavainto. Kuva on kuitenkin riittävän tarkka siihen, että pystytään päättämään esimerkiksi mistä esineestä on kyse. BrainPort-laitteiston prototyypeillä pystytään tänä päivänä havainnoimaan ympäristöä 400–600 pisteen tarkkuudella. Kuvio 6 selviää, miltä tämä pistetarkkuus käytännössä näyttää (Kuvio 6). Näköhavainnon tarkkuus asettuu toisen ja kolmannen kuvan väliin, hyvin lähelle kuvaa kolme. Voidaan siis sanoa, että lähtökohtaisesti laite antaa huomattavan tarkan näköaistimuksen. (BrainPort®Technologies, 2011.)



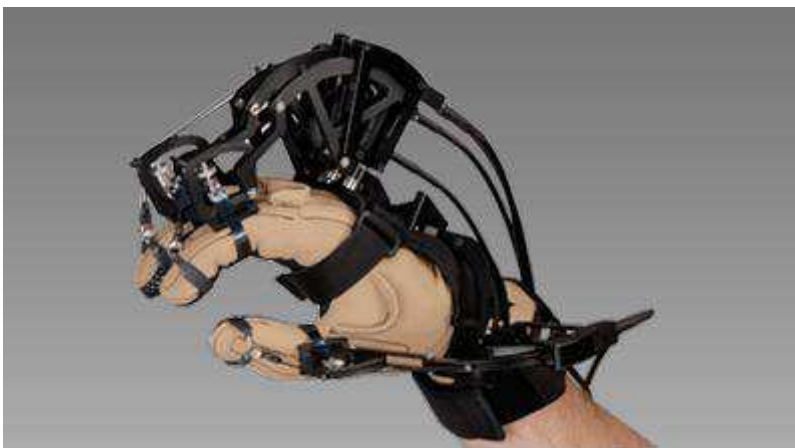
Kuvio 6. BrainPort-tekniikan avulla saatavat näköhavainnot asettuvat lähelle kuvaa 3. (BrainPort®Technologies, 2011.)

Liikkumattoman kuvan lisäksi BrainPort-laitteistolla pystytään aistimaan liikettä. BrainPort-laitteiston kuvataajuus on suurin piirtein 30 kuvaa sekunnissa. Kuvataajuus eli kehysnopeus tarkoittaa näyttötekniikassa näytölle sekunnissa piirrettyjen kuvien määrää. Paremmin tätä kuvataajuutta pystyy ymmärtämään vertaamalla sitä esimerkiksi elokuvaan. Elokuviissa yleisin käytetty kuvataajuus on 24 kuvaa sekunnissa.

Television PAL-lähetyksissä taas kuvataajuus on 50. Kuvataajuuksista voidaankin todeta, että mitä useampi kuva, sitä pehmeämmältä liike näyttää. BrainPort-laitteistolla aistittu liikkuva kuva näyttää siis hyvinkin sujuvalta, ainoastaan kuva-aistimuksen rakeisuus erottaa näkymän silmien kautta havainnoidusta elokuvanäkyvästä. (BrainPort®Technologies, 2011; Fast Video Indexer, 2011.)

BrainPort-tekniikan käyttämisestä etätulkkauksessa ei kuitenkaan tässä vaiheessa voida vielä puhua. Etätulkkauksessa liikkuvaa kuvaa nimittäin pitäisi pystyä aistimaan näyttöruudusta. Aistihavaintoa voisi ensinnäkin häiritä kuvan kaksikulotteisuus. Toisena ongelmana voisi olla kuvataajuus. Tietokoneen näyttö todennäköisesti lähettää kuvaa eri kuvataajuudella kuin BrainPort-tekniikka vastaanottaa. Tästä syntyisi samankaltainen näkymä, kuin joskus tv-ruudussa näemme kuvatun toista tv-ruutua tai tietokoneen näyttöä – kuva vilkkuu tai siinä näkyy poikkisuuntaisia raitoja. Ratkaisu tähän voisi olla se, että BrainPort-tekniikka voitaisiin suoraan liittää tietokoneeseen, jolloin se voisi muuttaa tulevan kuvainformaation suoraan sähköisiksi ärsykeiksi. Tämä kuitenkin vaatisi etätulkkausohjelmiston ja BrainPort-ohjelmiston yhteensopivuutta. Tekniikka kuitenkin kehittyy ja uusia sovelluksia kehitetään jatkuvasti.

Toinen etätulkkauksen näkökulmasta kiinnostava laite on CyberGlove -yrityksen kehittämä CyberGrasp. CyberGrasp on kevytrakenteinen virtuaalikäsine, johon on liitetty eksoskeleton (kehorunko) eli tässä tapauksessa sormien ja käden luita mukaileva sähköohjattu tukiranka (Kuvio 7). Uutta tässä virtuaalikäsineessä on se, että yleisimmät käytössä olevat virtuaalikäsineet ovat input-laitteita, eli niiden avulla syötetään tietoa tietokoneelle. Näitä input-virtuaalikäsineitä käytetään jo hyvin yleisesti viihde- ja peliteollisuudessa. CyberGrasp-virtuaalikäsine toimii kuitenkin myös output-laitteena, jolloin käsineen käyttäjä saa reaaliajassa tapahtuvaa palautetta siitä mitä tietokoneen näytöllä tapahtuu. Virtuaalikäsineen tukiranka toistaa niitä liikkeitä, joita tietokoneen näyttöruudulla tapahtuu ja käsineessä on lisäksi painetunnistimet, jolloin käsineen käyttäjä saa aidon tuntoaistimuksen esimerkiksi siitä, kuinka lujaa sormia puristetaan yhteen. (CyberGlove Systems. 2011.)



Kuvio 7. CyberGrasp-virtuaalikäsine. (CyberGlove Systems. 2011.)

Helpoiten tämän virtuaalikäsineen toiminnan voi havainnollistaa miettimällä esimerkiksi teollisuuden käyttötarkoitusta tuotteelle. Käytännössä robottikäsi asennetaan esimerkiksi jonnekin vaikeasti saavutettavaan paikkaan, jossa kuitenkin tarvitaan huoltotoimenpiteitä. Robottikättä ohjataan virtuaalikäsineen avulla (input) ja robottikäsi siis mukaillee virtuaalikäsineen liikkeitä. Robottikädellä voidaan aloittaa kohteen huoltotoimenpiteet ja avata esimerkiksi huoltoluukun mutterit. Robottikädessä olevat tuntosensorit reagoivat käytetyn otteen paineeseen ja tuntosensorit syöttävät aistitun paineen virtuaalikäsineen tuntosensoreihin (output), jolloin virtuaalikäsineen käyttäjä itse asiassa aistii oikean tuntoärsyksen robottikäden tekemästä otteesta.

Etätulkkauksessa käytettäväksi tämä laite soveltuisi periaatteessa vaikka heti. Sekä tulkki että asiakas käyttäisivät CyberGrasp-virtuaalikäsineitä, jolloin tunne taktiilitulkkaustilanteesta olisi aito, vaikka tulkki ja asiakas olisivat fyysisesti eri paikoissa. CyberGrasp ei kuitenkaan ole alun perin kehitetty tällaiseen käyttötarkoitukseen ja on mahdollista, että käsineeseen tuleva informaatio ei ole täydellistä eli toisin sanoen käsineeseen tulevan informaation ymmärtämisen lisäksi tarvittaisiin myös näköhavaintoja. Yhtenä mahdollisuutena olisi käyttää CyberGraspia ja BrainPortia samanaikaisesti. Lisäksi CyberGraspin käyttöönottoon liittyy samat tekniikkaan liittyviä haasteita kuin BrainPortiinkin.

Tällä hetkellä on tietysti vain haaveilua, että tämän hetken tekniikat tukisivat kuurossokeille etätulkkauksia. Lisäksi nämä uudet keksinnöt herättävät nyt ja varmasti tu-

levaisuudessaakin paljon eettistä keskustelua ja jakavat mielipiteitä samoin kuin sisäkorvaistute – keskustelu on varmasti aiheellinen. Kehityksessä pitää ottaa huomioon laitteen kohderyhmän omat tarpeet ja tahto ja yksilöllä tulee olla mahdollisuus itse päättää haluaako käyttää kyseistä teknologiaa hyväkseen vai ei. Uusi teknologia puhuu siinä mielessä kuitenkin puolestaan, että sitä on mahdollista testata ja käyttää ilman, että sillä peruuttamattomia vaikutuksia (vrt. sisäkorvaistuteleikkaus). Uuden teknologian huomioon ottaminen ja sen pohtiminen luo kuitenkin tilaa uusille innovaatioille. Olisi esimerkiksi mielenkiintoista tutkia voisiko BrainPort-tekniikan avulla siirtää kuuloärsykeitä tuntoaistimuksena aivojen kuuloalueelle.

Vaikka näiden sovellusten hyödyntämismahdollisuudet lähitulevaisuudessa tuntuvat utopistisilta etätulkauksen näkökulmasta, kannattaa sitä verrata esimerkiksi internetin lyhyeen kehityshistoriaan. Vaikka internetin pohjaa luotiin jo 1960-luvulla, tuli internet kaupalliseen käyttöön vasta 1990-luvulla. Tämän jälkeen internetin käyttö levisi Suomessa räjähdysmäisesti. (Computer History Museum, 2011.). Tällä hetkellä internet on ihmisten arkipäivää ja on vaikeaa kuvitella elämää ilman sitä.

4 OPPIVA ORGANISAATIO JA UUDET PALVELUMUODOT

Tässä luvussa uuden valtakunnallisen palvelumuodon, etätulkkauksen käyttöönottoa lähdetään tarkastelemaan oppivan organisaation ja hyvän johtamisen näkökulmasta. Luvussa esitellään oppivan organisaation lähtökohdat sekä tarkennetaan mikä oppiva organisaatio oikeastaan on. Luvussa käsitellään myös oppivan organisaation tiimityöskentelyn vaiheita sekä kiinnitetään huomiota tiimin sisällä muodostuviin tapahtumaketjuihin. Luvussa esitellyt tapahtumaketjut ja toiminnot ovat hyvin yleistettävissä palvelumuodon kehityskulkuun, samoin kuin tiimityön tai koko organisaation kehityseenkin.

Uutta palvelumuotoa käyttöönotettaessa on tärkeää huomioida myös toimimisen eettisyys. Luvussa käydään läpi, mitä on eettisyys sekä tarkastellaan eettistä toimintaa kestävän kehityksen ja ammattietiikan näkökulmasta. Kestävä kehitys esiintyy yhä tiheämmin artikkeleissa, kirjallisuudessa ja tutkimuksissa ja termi 'kestävä kehitys' esiintyykin useasti trendi-termin tavoin. Yritykset pyrkivät sen avulla kuvailemaan ja todentamaan toimintansa laadukkuutta ja eettisyyttä. Tietoyhteiskunnassamme ihmiset, niin palveluntuottajat kuin asiakkaatkin, ovat valveutuneita ja kestävän kehityksen periaatteet ovat muodostumassa ihannoitaviksi arvoiksi. Tämän vuoksi kestäväällä kehityksellä on myös suora yhteys yritysten pitkäaikaiseen, taloudelliseen ja tuotavaan toimintaan. Etätulkausta tarkastellaan tässä luvussa myös ammattieettisestä näkökulmasta.

4.1 Oppiva organisaatio

Sanaparia oppiva organisaatio käytetään hyvin paljon, vaikka sille ei ole vielä vakiintunut yhteistä kaikkien hyväksymää sisältöä. Se yhdistetään kuitenkin usein kouluttamiseen, hyvään henkilöstöhallintoon, laatujohtamiseen tai tiimiorganisaatioon. Oppivan organisaation syiksi on lueteltu mm. tarve syvälliseen kehittämiseen, resurssien ja asiakastarpeiden parempi kohtaaminen, tarve aktiivisempiin kokeiluihin, tarve laadukkaampaan toimintaan, isojen muutosten kohtaaminen sekä tarve kasvaa ja menestyä kilpailussa. Yhteistä näille tekijöille on muutos, eli jos organisaatio joutuu jol-

lakin tavalla muuttamaan toimintaansa, tarvitaan sekä oppimista että oppivaa organisaatiota (Kuvio 8.). Etätulkkauksen tullessa valtakunnalliseksi palvelumuodoksi, voidaan se nähdä juuri sellaisena muutoksena, jonka määrittelee edellä mainitut tarpeet. (Moilanen 2001, 12–14.)



Kuvio 8. Oppivan organisaation lähtökohdat. Moilasta (2001) mukaellen.

Moilanen (2001) mainitsee tekstissään muutostilanteessa yksilön motivoimisen tärkeyden, sillä yrityksen johdon listaamat perustelut ja tarpeet eivät välttämättä ole aina työntekijän näkökulmasta riittävän konkreettisia tai motivoivia. Sen vuoksi tarvitaan keskustelua myös työntekijän motiiveista sekä tarpeista. Kun ollaan kehittämässä valtakunnallista uutta palvelumuotoa, oppivan organisaation lähtökohdat toimivat tukena suuren muutoksen edessä, kun riittävää koulutusta tai kokemusta etätulkkauksesta ei vielä ole tai silloin kun osaamista halutaan kehittää laadukkaammaksi. Parhaiten motivointiin auttaa yrityksen sisällä työntekijöistä sekä johdon jäsenistä koostuvan pienryhmän tai asiantuntijaryhmän perustaminen, jolloin innovaatioille on riittävästi tilaa. Yksilö pääseekin tällöin itse oivaltamaan muutoksen arvon ja merkittävyyden sekä sitomaan yksilölliset näkökulmat koko organisaation tavoitteisiin. Asiantuntijaryhmän toimivuutta ja tuottoisuutta voi parantaa seuraamalla esimerkiksi Åhmanin, Bärlundin & Vatasen (2007) listaamia ohjenuoria (alla), joita on listattu ylös johtoryhmän toiminnan näkökulmasta. (Moilanen 2001, 14–15; Åhman & Bärlund & Vatanen 2007, 44–45.)

- Varmista ryhmän monipuolinen kokoonpano, joka tuo erilaisia näkökulmia
- Hanki hyvä verkosto, josta saa ulkopuolisia tuoreita näkemyksiä, yhdistä osaamista eri paikoista ja eri aloilta
- Etsi ideoita tietoisesti, mutta avoimin mielin. Ota oman organisaation ihmiset ja asiakkaat mukaan
- Hanki paljon ideoita – alkuvaiheessa määrä korvaa laadun, loppuvaiheessa toisin päin

- Murra logiikka – kyseenalaista alan uskomukset ja oletukset
- Tallenna arvottomilta tuntuvat ideat – niistä voi jalostua myöhemmin arvokkaita
- Varaa riittävästi aikaa ja resursseja – loistavat ideat eivät välttämättä löydy hetkessä
- Älä lannistu epäonnistumisista – valmistaudu niihin ja opi niistä ryhmäsi kanssa
- Odota odottamatonta, niin näet sen helpommin

(Åhman ym. 2007, 44–45.)

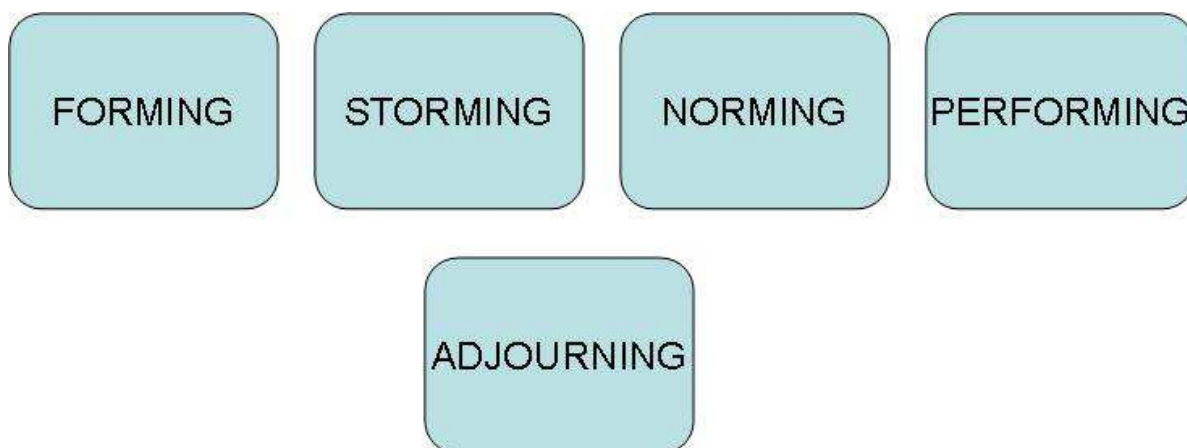
Jotta uusia palvelumuotoja käyttöönotettaessa oltaisiin valmiita muutoksiin ja samalla myös pienempiin ja suurempiin vastoinkäymiin, kannattaa oppivassa organisaatiossa huomioida myös strateginen näkökulma. Moilanen (2001) mainitsee, että mitä isompia ja vaativampia muutoksia organisaatiossa tullaan kohtaamaan, sitä tärkeämpää olisi oppimisen puitteiden rakentaminen sekä niiden kunnossapitäminen. Etätulkkauksia aloitettaessa yhtenä valtakunnallisena palvelumuotona on hyvinkin mahdollista, että aikataulu tulee olemaan varsin nopea – tämän vuoksi on syytä varata riittävästi aikaa ja resursseja, jotta palvelu voidaan suoraan aloittaa riittävällä laadun tasolla. Moilanen (2001) listaa myös, että oppimisen puitteet muodostuvat niin arvoista, toimintaperiaatteista, rakenteista kuin erilaisista järjestelmistäkin, jotka voivat joko edistää tai estää oppimista. Riittävä ennakoivaltelu sekä varautuminen kehitystyöhön yrityksen sisällä ovat tärkeitä, sillä Kela etätulkkauksen tilaajana määrittää tuottamisen kriteerit aikatauluineen ja ehtoineen. Nopea aikataulu voitaisiinkin nähdä oppimisen esteenä, mutta riittävällä valmistelulla ja ennakoinnilla se voidaan kääntää eduksi innovoinnin motivoijana. Kolmantena strategisena asiana Moilanen (2001) listaa, että oppimisen sisältö pitäisi pystyä johtamaan organisaation strategiasta ja visiosta eli tulevaisuuden kuvista. Ennen oppimisprosessia onkin syytä tähdentää mitkä ovat yrityksen strategiat ja visiot, ja päivittää niitä tarvittaessa sekä nähdä miten ne vaikuttavat etätulkkauksen käyttöönottoon yrityksessä ja miten ne edesauttavat etätulkkauksen kehittämistä. (Moilanen 2001, 16.)

Åhman ym. (2007) mainitsevat, että innovaatioiden tekemisessä, uusien tuotteiden ja palveluprosessien kehityksessä innoituksena ja raaka-aineina voidaankin käyttää

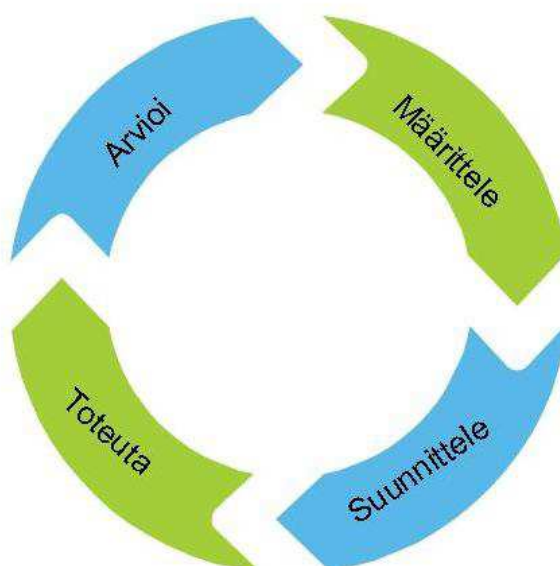
tulevaisuuden trendien ennustamista sekä heikkojen signaalien huomioimista. Tulevaisuutta voidaan pohtia ja muokata erilaisten murros- ja kehitysvaiheiden sekä yleisten muutosten kautta. Etätulkkauksista suunniteltaessa valtakunnallisena palvelumuotona onkin syytä ottaa huomioon projektien, hankkeiden ja tutkimusten tulokset ja pyrkiä välttämään tuloksista nähtäviä epäkohtia. Yrityksille laadukkaana etätulkkauksen palvelun tuottamisen haasteelliseksi tekee myös se, että palvelu pitää kehittää kaupallisesti kannattavaksi liiketoiminnaksi. Tarkoituksena on tuottaa laissa määriteltyä etätulkkauksen palvelua laadukkaasti, kestävästi mutta samalla myös taloudellisesti kannattavasti. Yrityksen strategiassa tarvitaan tulevaisuusajattelussa ja strategiatyössä luovuutta, kuten vaihtoehtoja, haastamista, kyseenalaistamista, tunnetta, intuitiota, mielikuvia, tunnelmaa, toisia ihmisiä sekä erilaisia lähestymistapoja ja ideoita. Tärkeää on muistaa kuitenkin myös rationaalisuus, jolloin analyysi, faktat, numerot, järjestelmällisyys sekä prosessit ovat otettu huomioon. Tavoitteena tulee olla yrityksen menestyksen varmistaminen tuloksellisesti ja ihmisiä kunnioittaen. (Åhman ym. 2007, 45.)

Asiantuntijatyöryhmän tulee pohtia, millä tavalla etätulkkaukset eroavat lähitulkkauksesta. Millaisia haasteita ja etuja se tuo tulkkaukseen ja sen tuottamiseen, ja mitä ovat taustaprosessit itse etätulkkauksena lisäksi. Lähtökohtatilannetta paremmin ymmärtääkseen kaiken pohjamateriaalin kerääminen ja sen tutkiminen ja syvälinen ymmärtäminen auttaakin jatkossa ennalta tiedettyihin epäkohtiin lankeamisen. Asiantuntijaryhmän ja johdon on myös syytä tiedostaa, että tiimi- ja ryhmätyöskentely sisältää Tuckmanin & Jensenin (1977) mukaan aina viisi tiettyä vaihetta (Kuvio 9.) Nämä viisi vaihetta ovat forming, storming, norming, performing ja adjourning. Vaikka nämä viisi vaihetta soveltuvat parhaiten tiimityöskentelyn kuvaamiseen, voidaan näitä viittä vaihetta hyvin soveltaa myös uuden palvelumuodon kehitysprosessin kuvaamiseen. Aluksi syntyy tai kehitetään uusi palvelumuoto. Palvelumuotoa lähdetään testaamaan, jolloin epäkohdat, haasteet sekä hyödyt ilmenevät. Seuraavassa vaiheessa palvelua lähdetään standardoimaan, jonka jälkeen itse palvelua aletaan tuottaa. Viimeinen vaihe voidaan nähdä palveluntuotannossa palvelusta saatavana palautteena tai kokemuksina – useimmiten palaute kohdistuu heikkouksiin ja haasteisiin. Lohdullista tämänkaltaisessa viisivaiheisessa prosessissa on se, että prosessin aikana päästään oppimaan ja keräämään tietoja niin haasteista kuin hyödyistäkin. Åbergin (1999) mukaan tällaista kasvu-uraa voidaan kuvata spiraalinomaisesti, joka vastaa

japanilaista kaizen-ajattelua (Kuvio 10.). Tämä merkitsee jatkuvaa, asteittaista parannusta ja muutos on päättymätön tapahtumien ketju. Kaizen-ajattelussa pyritään asettamaan ja saavuttamaan yhä korkeampia tavoitteita tilanteessa, jossa jokin pieneltäkin näyttävä muutossignaali voi laukaista tapahtumasarjan, joka johtaa joko menestykseen tai tappioon. (A Research and Applications Journal 2001, Tuckmanin & Jensenin mukaan 1977, 384–399; Åberg 1999, 42.)



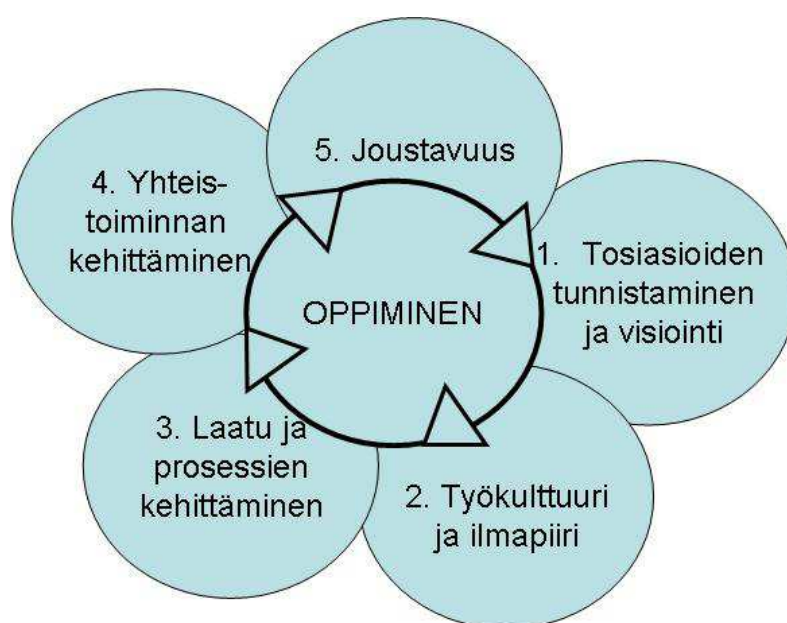
Kuvio 9. Tiimin sisäiset vaiheet. Tuckmanin & Jensenin (1977) mukaellen.



Kuvio 10. Malli kaizen-ajattelusta.

Ahonen & Pohjanheimo (2008) kertovat tekstissään, että oppivassa organisaatiossa henkilöstön osaamisessa ei ole kyse pelkästään yksilön tiedoista ja taidoista, vaan

useiden henkilöiden oppimisesta sekä heidän osaamisensa yhdistymisestä. Oppiminen ei rajoitu pelkästään siihen, että reagoidaan ulkopuolelta tulevaan muutoksiin, vaan organisaation katsotaan voivan oppimisen avulla muuntaa niin itseään kuin toimintaympäristöäänkin. Oppiminen ei ole pelkästään tiedon varastoimista, vaan se on myös elävän toiminnan kehittämistäpahtuma. Etätulkkauksen näkökulmasta uuden palvelumuodon valtakunnallisesti aloittaminen voidaan katsoa alkuvaiheessa kehittämistäpahtumaksi. Siinä etätulkausta tuottavat yhdessä tukevat ja auttavat toisiaan ja ponnistelevat yhdessä muodostettuja tavoitteita kohti. Oppivalla organisaatiolla on kyky luoda, hankkia ja siirtää tietoa sekä muuttaa omaa käyttäytymistään uuden tiedon ja uusien käsitysten mukaan. Ahonen & Pohjanheimo (2008) kuvaavat oppivaa organisaatiota tapahtumien ketjuna (Kuvio .11), josta on hyvin nähtävissä myös kaizen-ajattelun spiraalimalli (Kuvio 10.). (Ahonen & Pohjanheimo 2008, 8–9.)



Kuvio 11. Oppivan organisaation kokonaiskuvaus Ahonen & Pohjanheimo (2008).

Moilanen (2001) täsmentää tekstissään, että asiantuntijaorganisaatioissa osaamista pitää kehittää ja sen avulla synnyttää entistä parempaa tulosta. Sama pätee myös palveluorganisaatioihin, joissa asiakaspalvelua on kehitettävä koko ajan laadukkaammaksi, jotta asiakkaat voidaan pitää tyytyväisinä. Niin etätulkkauksen, kuin muidenkin palvelutuotteiden osalta tämä vaatii järjestäytyneitä kehitystyötä. Yrityksen sisällä tämä tarkoittaa sovittuja toimintatapoja, jotta epäkohtiin tai kehittämisalueisiin

on helpompi palata jälkikäteen. Tulkkauksentällä yksi tärkeä kehittämistyönmuoto on palveluntuottajien tapaamiset, joissa epäkohtiin voidaan yhdessä kiinnittää huomiota sekä jatkossa kehittää yhteneväisiä ja laadukkaampia toimintatapoja. Muutosten onnistunut toteuttaminen vaatii kuitenkin johdolta osaamista, jolloin muutoksen johtamiseen liittyvät esimiestaidot nousevat erittäin keskeisiksi. Muutokset eivät tapahdu itsestään, eivätkä uudet toiminta- ja ajattelumallit juurru itsestään ilman johdon ja esimiesten tietoista työskentelyä. (Moilanen 2001, 30.)

Yleisimmiksi kompastuskiviksi muutoksen edessä Moilanen (2001) mainitsee liian nopean tahdin ja sen, että niin työntekijät kuin asiakkaatkin omaksuvat muutokset kuitenkin omaan tahtiinsa. Muutosprosessissa innostuksen ylläpitäminen on arvokasta, jotta palvelua voidaan analysoida sekä löytää ratkaisuja ongelmakohtien selvittämiseksi. Moilanen (2001) tähdentää myös, että vaikka uusi teknologia ja tietotekniikka on kehitetty helpottamaan työtä, tuovat ne myös mukanaan työhön liittyviä paineita. Mikäli teknologian soveltaminen tulee liian vaativaksi ja hallitsevaksi, uuden oppimiseen voi syntyä liikaa paineita, jolloin oppiminen voi jopa kokonaan estyä. Etätulkauksen näkökulmasta näitä kompastuskiviä voidaan välttää riittävällä tiedottamisella sekä kouluttamisella. Palvelun laadun varmistamiseksi sekä etätulkauksen onnistumiseksi kouluttamisessa ja tiedottamisessa on huomioitava niin palveluntuottajat työnantajina, tulkit työntekijöinä kuin asiakkaatkin. Testausvaiheeseen olisikin varattava riittävästi aikaa ja resursseja. (Moilanen 2001, 30, 35.)

4.2 Etiikka

Sana etiikka tulee kreikankielisestä sanasta 'ethos' ja etiikka on moraalialueen tutkimus. Moraali tarkoittaa ihmisen käsitystä oikeasta sekä väärästä. Etiikassa ei oikeastaan olla kiinnostuneita siitä, mitkä ihmisen mielestä ovat oikeita ja väärä ratkaisuja, vaan siitä, mitkä tosiasiallisesti ovat oikein tai väärin. Etiikka tutkii moraalialueen ja siihen liittyviä kysymyksiä, kuten arvoperusteita, tapaa, tottumusta, oikeaa ja väärää, hyvää elämää sekä arvojen ja väittämien eettistä luonnetta. Toimintaa ja sen tavoitteita voidaan tutkia ja tarkastella eettisestä näkökulmasta. Eettiset teot määritellään universaaleiksi eli yleisesti hyväksyttäviksi. (Juujärvi & Myyry & Pessa 2007, 13; Heikko-

nen 1995, 16–17; Kalela 2010, 28; Koskinen 1993, 27; Räikkä & Kotkavirta & Sajama 1995, 9.)

Eettistä ajattelua tarvitaan, jotta yhteiskunta ja maailmanlaajuisesti koko ihmiskunta olisi toimiva. Etiikka voidaan jakaa pienempiin osa-alueisiin, jolloin vastuulliseen ajatteluun on saatu luotua konkreettisia työkaluja. Etiikan yhteydessä puhutaan usein kestävästä kehityksestä, yhteiskuntavastuusta, yritysvastuusta ja ammattietiikasta. Juujärven ym. (2007) mukaan yhteiskuntavastuu kertoo konkreettisesti miten yritysten ja organisaatioiden tulisi toimia omalta osaltaan kestävä kehityksen turvaamiseksi. Talouselämän puolella vastaavaksi termiksi on alkanut vakiintua yritysvastuu. Tässä opinnäytetyössä kestävästä kehityksestä kerrotaan enemmän kappaleessa 4.3 ja ammattietiikkaan paneudutaan kappaleessa 4.4. (Juujärvi ym. 2007, 291.)

4.3 Kestävä kehitys

Käytännössä etiikka kohdistuu arvoihin, vastuuseen sekä niiden painotukseen, valtaan ja valtasuhteisiin sekä käyttäytymiseen ja sen arvostukseen. Eettisten arvojen mukaan toimiminen voidaan katsoa olevan sosiaalisen, teknisen, taloudellisen sekä poliittisen toiminnan ja yksilön parhaaksi. Nämä Heikkosen (1993) listaamat arvot ovat Heikkerön (2009) mukaan edellytys kestävälle kehitykselle. Kestävä kehitys on käsite, joka tarkoittaa vastuullista toimintaa. Airaksisen & Frimanin (2008) luokittelun mukaan suppeasti ajateltuna kestävä kehitys nähdään pelkästään ekologisesta näkökulmasta. Laajempi määrittely sisältää Heikkerön (2009) listaamien ekologisen, sosiaalisen ja taloudellisen näkökulman lisäksi myös kulttuurisen näkökulman. (Heikkonen 1993, 11; Heikkerö 2009, 82; Airaksinen & Friman 2008, 76.)

Juujärven ym. (2007) mukaan ammattieettisessä toiminnassa huomioidaan yleensä tämän hetken asiakkaat ja kansalaiset, toisin sanoen toiminta on paikallista ja aikaan sidottua. Kestävä kehityksen ajatusmallin mukaisesti vastuullista ajattelua laajennetaan koskemaan yhteiskuntamme lisäksi koko ihmiskuntaa sekä tulevien sukupolvien hyvinvointia. Ajatusmallilla tarkoitetaan siis maailmanlaajuisia, paikallisesti ja alueellisesti tapahtuvaa ohjattua muutosta. Alkunsa kestävä kehityksen ohjelma sai 1980-luvulla YK:n alaisen Brundtlandin komitean työstä, joka on maailmanlaajuinen poliitti-

nen ohjelma, jonka katsotaan koskevan kaikkia maailman valtioita sekä kansalaisia. Ohjelman taustalla on ajatus siitä, että muutos on jatkuvaa ja väistämätöntä, ja passiivisen suhtautumisen sijaan meidän tulisi ottaa aktiivinen vaikuttava asenne muutokseen. Vaikuttamisen tavoitteena on ihmisten ja ympäristön hyvinvointi myös tulevaisuudessa. (Juujärvi ym. 2007, 287–288.)

Ekologisesti kestävä kehitys turvaa luonnon monimuotoisuutta. Ideana on luonnonvarojen kestävä käyttö sekä ympäristöongelmien ehkäiseminen ja ratkaiseminen. Sosiaalisesta näkökulmasta kestävä kehitys tarkoittaa oikeudenmukaisen, tasa-arvoisen ja turvallisen yhteiskunnan luomista, jossa ihmisen hyvinvointi otetaan huomioon. Kulttuurisesti kestävä kehitys tarkoittaa taas kulttuurien kunnioittamista, jolloin paikallisilla kulttuureilla on mahdollisuus kehittyä omilla ehdoillaan. Taloudellisessa kestävässä kehityksessä ekologiset ja sosiaaliset näkökulmat huomioiden pyritään luomaan pitkällä tähtäimellä taloudellisin ratkaisu. (Juujärvi ym. 2007, 287.)

Heikkerön (2009) mukaan kestävä kehitys -termi ei kuitenkaan ole täysin ongelmaton, sillä termi määrittelyistään huolimatta on aika epämääräinen. Vaikka kestävä kehitys sisältää ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen sekä kulttuurisen näkökulman, ei ole kuitenkaan määritelty, kenen näkökulmasta kehitystä arvioidaan, kenen tarpeita huomioidaan ja onko taloudellinen kasvu sama asia kuin kehitys. Heikkerön (2009) mukaan termin epämääräisyys vaikeuttaa sen käyttämistä vastuullisen ajattelun työkaluna. (Heikkerö 2009; 82–83.)

Uutta valtakunnallista palvelumuotoa kehitettäessä ja käyttöönotettaessa asiantuntijaryhmässä työskentelevien tulisi ottaa huomioon myös kestävä kehityksen periaatteet. Periaatteita noudattamalla voidaan varmistua siitä, että palvelumuodosta tulee mahdollisimman laadukas, samalla kun jatkokehitykselle tehdään hyvää pohjatyötä. Kestävä kehityksen periaatteita soveltaessa uuden palvelumuodon kehittämiseen, palvelumuotoa arvioidaan monesta eri näkökulmasta. Tällöin palvelumuodosta tulee parhaiten kaikki osapuolet huomioonottava. Kestävä kehityksen näkökulmasta tulee havaita myös sen positiiviset vaikutukset yrityksen PR:ään.

4.4 Ammattietiikka ja ammattieettinen säännöstö

Vaikka kestävän kehityksen mallissa ideana on huomioida koko ihmiskunta, voidaan kestävän kehityksen luokittelua hyödyntää myös pienemmässä mittakaavassa. Eettisen ja ammattieettisen pohdinnan lähtökohtana voidaan hyvin käyttää kestävän kehityksen mallia ekologisuudesta, sosiaalisuudesta, kulttuurisuudesta ja taloudellisuudesta. Varsinkin uuden tekniikan, sovellusten tai palvelumuotojen käyttöönotossa kestävän kehityksen mallista on pitkällä tähtäimellä vain hyötyä kaikille.

Juujärven ym. (2007) mukaan ammatillisen toiminnan perustana on koulutuksen ja kokemuksen kautta hankittu ammattitaito. Työelämä kehittyy kuitenkin jatkuvasti, joka asettaa ammatilliselle toiminnalle haasteita. Ammatissa toimiminen vaatii yhä enemmän syvällistä tietämistä ja taitoa, ja tätä ennen erikoisosaamiseksi kutsuttua työn hallitsemista kutsutaan nykyään ammatilliseksi asiantuntijuudeksi. Airaksinen ja Friman (2008) luokittelevat asiantuntija-ammateiksi ne, jotka edellyttävät korkeakoulututkintoa. (Juujärvi ym. 2007, 9; Airaksinen, T. & Friman, M. 2008, 11.)

Ammattieettiset kysymykset eivät oikeastaan poikkea muusta eettisestä ajattelusta muulla tavalla, kuin että kyse on ammatillisten tekojen eettisyydestä. Kalela (2010) ja Räikkä ym. (1995) mainitsevatkin molemmat teksteissään ammattieettisen pohdinnan keskeisimmäksi ongelmaksi sen, millainen toiminta on ammattia harjoittaessa eettisesti hyväksyttävää ja suositeltavaa. Monesti eri ammateissa ammattieettiset kysymykset ovat hyvin samankaltaisia, mutta joissakin ammateissa eettisiin ongelmiin joudutaan erityisen herkästi. Tulkin ammatissa tämä johtuu siitä, että tulkki joutuu työtilanteissa tekemään paljon itsenäisiä valintoja ja lisäksi hänellä on paljon valtaa ammattia harjoittaessaan esimerkiksi suhteessa asiakkaisiinsa. Lisäksi tulkin työtu- loksiin suhtaudutaan monesti hyvin tunneperäisesti ja juuri sen vuoksi siitä herää hel- posti eettisiä kysymyksiä. (Kalela 2010, 32; Räikkä ym. 1995, 14–16.)

Ammattieettiset säännöstöt ovat yleensä käskymuotoon kirjattuja toimintaohjeita. Eettiset säännöt eivät ole kuitenkaan lakeja, vaan niitä noudatetaan eettisistä syistä. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö (Liite 2) on Kuurojen Liiton, Kuuloliiton, (ent. Kuulonhuoltoliitto ry), Suomen Kuurosokeiden sekä Suomen Viittomakielen Tulkkien pitämä säännöstö. Lisäksi tulkit noudattavat asioimistulkkien ammattisäännöstöä (Lii-

te 3), vaikka se ei olekaan tulkkeja sitova. Asioimistulkkien ammattisäännöstöä avataan käytännön esimerkein asioimistulkkausohjeissa. Käytännössä kukaan ei valvo säännöstön noudattamista, vaikka säännöstössä mainitaankin, että jokainen tulkkierekisterissä oleva tulkki sitoutuu noudattamaan säännöstöä. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä TTYR käsittelee kuitenkin tulkeista tehdyt selvityspyynnöt, mikäli tulkin katsotaan toimineen ammattisäännöstöjen vastaisesti. Räikän ym. (1995) ja Kalelan (2010) mukaan yksikään ammattiliitto tai järjestö tai mikään muukaan auktoriteetti ei voi määrätä yksin, mikä on eettisesti oikein tai väärin. Vastuu ammattieettisyydestä onkin tulkilla itsellään. Asiantuntija-ammattissa, jollaiseksi tulkin ammattikin lukeutuu, koulutuksen ja kokemuksen avulla pyritään saavuttamaan riittävä eettinen herkkyyttä ammattia harjoittaessa. (Räikkä ym. 1995, 17; Kalela 2010, 32; Juujärvi ym. 2007, 9; Suomen Viittomakielen tulkit ry, 2011.)

Räikkä ym. (1995) listaa tekstissään useita ongelmakohtia, joita eettisten säännöstöjen noudattamiseen liittyy. Samoihin ongelmiin on kiinnittänyt huomiota tutkimuksessaan myös Kalela (2010). Ensimmäisenä epäkohtana mainitaan, että ammattieettiset säännöt tuntuvat hyvin *itsestään selviltä*. Tuntuisi esimerkiksi oudolta jos tulkkia kehoitettaisiin levittämään tietoa asiakkaiden asioista. Toiseksi ammattieettiset säännöt ovat *tulkinnanvaraisia*. Kuten Kalelakin (2010) tutkimuksessaan mainitsee, on tulkinnanvaraista, mitä tulkin vaitiolovelvollisuus koskee. Onko esimerkiksi toisen tulkin perehdyttäminen vaitiolovelvollisuuden rikkomista? Kolmantena ammattieettisten säännöstöjen epäkohtana mainitaan niiden *ristiriitainen luonne*. Säännöstössä tulkkia kehoitetaan valmistautumaan ajoissa ja huolellisesti tehtävänsä, joka esimerkiksi etätulkkauksilanteiden spontaanisuuden takia voi olla mahdotonta. Tulisiko tulkin siis kieltäytyä tulkkauksesta mitään yllättävää tilannetta? Ammattieettisten sääntöjen tulkinta ja soveltaminen vaatii tulkilta ammattitaitoa ja asiantuntijuutta. (Räikkä ym. 1995, 18; Kalela 2010, 32–33.)

Amattisäännöstöjen itsestäänselvyys, tulkinnanvaraisuus ja ristiriitaisuus kuitenkin herättävät kysymyksen, miksi ammattieettistä säännöstöä ylipäätään tarvitaan. Räikkä ym. (1995) listaakin useita ammattieettisten säännöstöjen hyötynäkökulmia. Ensinnäkin säännöt voidaan katsoa *apukeinoiksi*, jota yksilö voi hyödyntää eettisessä harkinnassa. Eettisten säännöstöjen ei ole tarkoitus vapauttaa tulkkiä eettiseltä harkinnalta, vaan ammattietiikassa on pakko harkita ja havaita päätöksen teon vai-

keudet. Ammattieettiset säännöt opettelemalla ei voi selviytyä vaivatta kiperistä tilanteista, vaan säännöt antavat tukea ammatin keskeisiä arvoja ja velvoitteita pohtiessa. Samoihin näkökulmiin tukeutuu myös Kalela (2010) pohdinnoissaan. (Räikkä ym. 1995, 19; Kalela 2010, 33.)

Toiseksi ammattieettinen säännöstö voidaan nähdä ammattia *määrittävinä periaatteina*. Periaatteet eivät sinänsä opasta eettiseen toimintaan, vaan pikemminkin kertovat mistä tulkin ammatissa on kyse. Säännöstöistä on niin ikään nähtävissä ammatin arvot sekä velvoitteet. Monesti ammattisäännöt ovat hyvin selkeäsanaisia ja tiukoja ja niiden noudattaminen täsmällisesti voi oikeassa työtilanteessa olla haasteellista. Airaksinen ym. (2008) mainitsevatkin teoksessaan, että etiikan tehtävä on olla valistavaa, sillä se opettaa ammattilaista kehittämään omaa toimintaansa ja tulemaan paremmaksi ammattilaiseksi. Etiikan tehtävänä ei siis ole tuomita ja löytää työstä virheitä, vaan antaa jokaiselle mahdollisuus parantaa työtään niin että siitä pystyy ottamaan täyden vastuun. (Räikkä ym. 1995, 19; Kalela 2010, 32–33; Airaksinen & Friman 2008, 28.)

Kolmantena eettisten säännöstöjen tehtävänä voidaan nähdä niiden *poliittinen merkitys*. Tämän näkemyksen mukaan ammattiryhmä perustelee muille ammattiryhmille oman ammattinsa aseman, ja että sen toiminta voidaan perustella eettisestä näkökulmasta. Eettisten säännöstöjen olemassaolon osoittamisella pyritään oikeuttamaan oma ammatti. Eettisesti hyväksytty ammatti onkin kilpailukykyinen muiden ammattien kanssa, kun aletaan puhua koulutuksesta, palkkauksesta ja työn muista eduista. Räikkä ym. (1995) pohtivatkin teoksessaan, että tästä näkökulmasta tarkasteltuna voi herätä kysymys, mitä järkeä koko eettisellä säännöstöllä sitten on ja onko sillä vaikutusta eettisesti toimimiseen ammatissa, mikäli se on poliittisesti suunnattu vain muille ammatinharjoittajille. (Räikkä ym. 1995, 20; Kalela 2010, 33–34.)

Viittomakielen tulkkien ammattisäännöstöä on kuitenkin vaikea nähdä pelkästään poliittisessa valossa, sillä ammattisäännöstö on luotu yhdessä asiakkaiden etujärjestöjen kanssa. Voidaankin todeta että viittomakielen tulkkien ammattisäännöstö suojaaa niin tulkkeja kuin asiakkaita. Tärkeää olisi kuitenkin pysähtyä ajoittain miettimään säännöston ajanmukaisuutta ja keskustella siitä yhdessä säännöston pitäjien kanssa. Vaikka säännöstöä ei tulisi muuttaa heppoisin perustein, ei niiden myöskään tulisi

olla kiveen kirjoitettuja. Varsinkin uusia palvelumuotoja käyttöönotettaessa tulisi ammattisäännöstöön kiinnittää erityistä huomiota. On ensiarvoisen tärkeää, ettei palvelumuotoa toteutettaessa rikota jotakin ammattisäännösten kohtaa ja samalla huomioida, että ammattisäännöstö on riittävä myös uutta palvelumuotoa ajatellen. Vaikka tulkkien ammattisäännöstö on tarkoitettu tulkeille tueksi ammatissaan toimimiseksi, tulee se huomioida myös johtotasolla uusia palvelumuotoja kehitettäessä.

5 KOHTI LAADUKASTA ETÄTULKKAUSTA – TULOSTEN ESITTELYÄ

Tässä luvussa kerrotaan haastattelussa esiin tulleita asioita, jotka vaikuttavat laadukkaan etätulkkauspalvelun tuottamiseen. Aihealueet on jaettu viiteen eri teemaan: 1. Etätulkkauksen haasteet ja hyödyt, 2. Kokemus etätulkkauksesta, 3. Etätulkkauksen kilpailutuksen vaikutukset, 4. Vastuu etätulkkauksessa sekä 5. Etätulkkauksen kehittäminen. Haastatteluista saatu materiaali on rajattu siten, että siitä saadut tulokset ovat helpoimmin hyödynnettävissä uuden valtakunnallisen palvelumuodon kehittämiseen laadukkaaksi.

Haastattelussa etätulkkauksen haasteita ja hyötyjä on pohdittu asiakkaan, tulkin sekä palveluntuottajan näkökulmasta. Tutkimusjoukossa vastaajat edustivat asiakkaiden etujärjestöjä sekä palveluntuottajia ja tulkkeja. Tutkimustuloksia lukiessa onkin huomattava, että haastattelun asiakkaita koskevat vastaukset ovat lähinnä näkemyksiä, kokemuksia ja pohdintoja, ja aito asiakasnäkökulma saataisiin vain haastatteleamalla asiakkaita. Tutkimuksen aineistona on käytetty myös projekteista, hankkeista ja tutkimuksista saatuja tietoja, joissa näkyy myös asiakasnäkökulma. Analysoinnissa on pyritty löytämään asiakasnäkökulmasta sellaiset asiat, joihin myös tulkkien ja palveluntuottajien on syytä kiinnittää huomiota.

Toisessa teemassa keskitytään pohtimaan etätulkkauksesta saatavaa kokemusta sekä niitä asioita jotka vaikuttavat kokemuksen muodostumiseen. Teeman alla pohditaan millainen on onnistunut etätulkkaus ja toisaalta mikä johtaa etätulkkauksen epäonnistumiseen. Etätulkkauksen onnistumista ja epäonnistumista vertailemalla haastateltavat ovat kertoneet myös näkemyksiään siitä, kuinka epäonnistumista pystyttäisiin välttämään.

Kolmannessa teemassa pohditaan kilpailutuksen vaikutuksia etätulkkaukseen. Kilpailutuksen hyötyjä ja haittoja pohditaan asiakkaan ja palveluntuottajan näkökulmasta. Kilpailutuksen vaikutukset tulkin näkökulmasta nähdään tässä tutkimuksessa toissijaisiksi, joskin ne heijastuvat voimakkaasti tulkin työhön. Itse kilpailutukseen ei pystytä vaikuttamaan, mutta kilpailutuksen vaikutuksia pystytään kartoittamaan sekä ottamaan ne paremmin huomioon laadukasta etätulkkauspalvelua kehitettäessä.

Tässä opinnäytetyössä katsotaan, että etätulkkauksen haasteet ja hyödyt, kokemus etätulkkauksesta sekä kilpailutuksen vaikutus yhdessä muodostavat etätulkkauksen kokonaisuuden. Tätä etätulkkauksen kokonaisuutta pohditaan laadun sekä kehittämisen näkökulmasta: neljännessä teemassa vastuunäkökulmasta ja viidennessä teemassa kehittämisen näkökulmasta. Neljännessä teemassa on pohdittu etätulkkauksen vastuunjakoja ja vastuunottoa. Vastuukysymyksissä nostettiin esille asiakkaan, tulkin, palveluntuottajan, Kelan ja mahdollisten muiden tahojen näkökulmat. Lisäksi teemassa on pohdittu myös palveluntuottajien yhteistyön tärkeyttä ja niitä asioita, joita olisi palvelun aloitusvaiheessa syytä sopia. Viidennessä teemassa pohditaan etätulkkauksen kehittämistä. Kehittämistä on pohdittu projektien, hankkeiden ja tutkimuksen, palautteen sekä ammattietiikan näkökulmasta.

Tulosten esittelyssä esiinnousseiden aiheiden esiintymismäärät haastattelussa on merkitty aiheen perään muodossa (x/7), jossa x merkitsee vastausten määrää ja 7 merkitsee haastatteluun osallistuneiden lukumäärää. Tutkimuksen tuloksia havainnoidaan kaavioin otsikon 6 alla, jossa tutkimuksen tuloksia analysoidaan tutkimuskysymysten näkökulmasta.

5.1 Etätulkkauksen haasteet ja hyödyt

Asiakasnäkökulma

Kaikki haastateltavat näkivät suurimmaksi haasteeksi asiakkaalle etätulkkauksessa tekniikan (7/7). Teknisiksi haasteiksi koettiin yhteyksien (4/7), laitteiden (5/7) ja ohjelmiston (5/7) hallinta. Tekniset ongelmat nähtiin hidasteeksi tai esteeksi etätulkkauksen sujumiselle (7/7). Etätulkkauksen tekniseksi haasteeksi määriteltiin myös kaksiulotteinen kuva (4/7), jolloin viittomista on muokattava ja käsien orientaatiota muutettava, jotta kaksiulotteisesta kuvasta olisi mahdollista tulkita kolmiulotteista kieltä. Näyttörüudun katseleminen (2/7) koettiin muiden teknisten haasteiden ohella kuormittavaksi. Myös ympäristö nähtiin teknisenä haasteena – valaistukseen (2/7), taustaan (2/7), vaatetukseen (2/7) ja mahdollisiin häiriötekijöihin (4/7) on kiinnitettävä enemmän huomiota, kuin lähitulkkauksessa.

Asiakasnäkökulmasta erityiseksi haasteeksi koettiin itse tulkkaustilanne (5/7). Etätulkkauksesta kokemattomalla asiakkaalla on suuri kynnyks alkua käyttää etätulkkauspalvelua (2/7). Etätulkkauksessa kohtaaminen on erilaista ja lähikontakti häviää (5/7). Stressiä aiheuttavaksi tekijäksi mainittiin se, ettei asiakkaalla ole mahdollisuus valita tulkkia (2/7). Tällä hetkellä lähitulkkaustilauksissa asiakkaalla on mahdollisuus esittää tulkkitoive ja alueellisesti niiden toteuttaminen onkin joskus mahdollista. Etätulkkauksessa tulkkaus saattaa kuitenkin tulla mistä päin Suomea tahansa, eikä asiakkaalla ole juuri mahdollisuutta saada toivomaansa tulkkia. Palvelun tasalaatuisuutta (2/7) on hankala taata, mikäli asiakas ja tulkki eivät ole entuudestaan tuttuja toisilleen tai ovat maantieteellisesti etäällä toisistaan (2/7), sillä tulkkauksessa olisi tärkeää hallita paikallinen tuntemus, toimintatavat, paikan nimet ja viittomat (2/7).

Ongelmalliseksi koettiin myös se, että etätulkkauksessa esimerkiksi luentotilaisuuksissa tulkki on käytettävissä vain tilaisuuden ajan (1/7), ei esimerkiksi tauolla tai ruokailutilanteissa. Lisäksi etätulkkaus asettaa haasteita tulkkauksen luotettavuuteen (3/7), sillä vuorovaikutustilanne tulkin kanssa on erilainen. Tulkkauksen luotettavuuden koettiin myös kärsivän sen vuoksi, ettei voida olla varmoja siitä, onko toisessa päässä muita ihmisiä ja meneekö tulkkaus muiden korviin. Pohdiskelua herätti myös se, sujuisivatko jotkut tilanteet paremmin lähitulkkauksena, sillä etätulkkaustilanne voi olla kuulevasta hämmentävää (4/7).

Haastavaksi koettiin myös se, että etätulkkaus vaatii paljon perehdytystä, opettamista sekä tiedotusta (3/7). Tämä on paitsi aikaa, myös resursseja vievää. Etätulkkauksen etiketin ja pelisääntöjen (3/7) todettiin olevan erilaiset kuin lähitulkkaustilanteessa, ja että teknisten ohjeiden lisäksi olisi varmasti syytä tehdä myös toimintaohjeet. Vikatilanteista ilmoittaminen (2/7) on myös tällä hetkellä asia, jota ei ole vielä ratkaistu. Monesti etätulkkauslaite on asiakkaalle ainoa yhteydenpitoväline asiakastukeen, ja vikatilanteen sattuessa reaaliaikaisten ohjeiden ja neuvonnan saanti estyy. Huolenaiheeksi nähtiin myös se, että etätulkkauspalvelusta saadut huonot kokemukset kantavat kauas eteenpäin (4/7). Lisäksi palvelun saavutettavuus ja asiakkaiden tasearvoisuus nähtiin haasteellisiksi (4/7) – iäkkäät, kuurosokeat sekä kantoalueen ulkopuolella asuvat voivat jäädä palvelujen ulkopuolelle.

Etätulkkauksen hyödyiksi asiakasnäkökulmasta todettiin yhdenvertaisuus (2/7) etätulkkauspalvelun ollessa aina saavutettavaa. Etätulkkauspalvelun eduiksi mainittiin myös palvelun helppous (3/7) ja se ettei tarvitse lähteä tulkkauksen vuoksi mihinkään (4/7), ja että tulkkauspalvelujen käyttö on paikasta riippumatonta (2/7). Tulkkia ei tarvitse kohdata ja lähikontakti häviää (2/7), eikä tulkkia tarvitse päästää omaan kotiinsa (3/7). Lisäksi etätulkkauspalveluiden hyötyihin lukeutui sen huomaamattomuus (2/4). Etätulkkauspalvelun koettiin olevan vastaus tulkkipulaan (2/7) ja sen nopeus ja tehokkuus (4/7) mahdollistaisi spontaaniuden (3/7).

Etätulkkauspalvelun koettiin olevan helposti omaksuttavaa (2/7) ja sen avulla pystyy hoitamaan asioita, joita ei voi hoitaa tekstiviestien tai sähköpostien avulla (4/7). Esimerkiksi monet ajanvaraukset tai -perumiset täytyy hoitaa puhelimitse tai käymällä paikan päällä. Tulkkauspalveluiden kilpailuttamisen jälkeen kunnalliset tulkkikeskukset lopettivat toimintansa ja monet asiakasvastaanotot sulkeutuivat sen myötä. Kilpailutuksessa asiakasvastaanottoja ja puhelintulkkausta ei ole määritelty tuotteeksi, jolloin asiakkaiden puhelintulkkausmahdollisuudet romahtivat. Etätulkkauspalvelun koetaan olevan vastaus myös tähän ongelmaan (3/7). Etätulkkauksen eduiksi luetaan myös rauhallinen tulkkausympäristö (2/7), sillä puhelintulkkauksia ei tarvitse enää hoitaa kaupungilla kahviloissa tai kaduilla. Lisäksi etätulkkauspalveluilla nähtiin olevan asiakasnäkökulmasta yhteiskunnallista hyötyä (1/7).

Tulkkien näkökulma

Myös tulkkien näkökulmasta haastavimmaksi nähtiin tekniikka (7/7). Tekniikka voi olla hämmentävää ja jopa pelottavaa. Tekniikassa yhteyden (2/7), laitteiston (2/7) ja ohjelmiston (2/7) lisäksi haasteelliseksi nähtiin kaksiulotteinen kuva (3/7), äänentoisto-ongelmat (3/7), kuvanlaatu (3/7) ja tekninen osaaminen (3/7). Lisäksi pitkään ruudun katselu nähtiin haasteeksi (3/7). Etätulkkauksitilanteen nähtiin olevan tiukempi tilanne tehdä tulkkausta (2/7), kuin lähitulkkauksen sekä pitkään tehtynä raskasta (3/7). Haasteelliseksi nähtiin lähikontaktin häviäminen (4/7), jolloin asiakkaan kohtaaminen on erilaista. Lisäksi tilanteenhallinta (3/7) koettiin haastavaksi. Jotkut tulkit voivat kokea etätulkkauksen myös ahdistavaksi (3/7) ja pohdintaa herätti myös se, voidaanko tulkkeja velvoittaa tekemään etätulkkausta (1/7).

Itse tulkkaustilanteen haasteeksi koettiin ympäristö (4/7). Asiakas on kotiympäristössä rennompi, eikä kenties keskity tulkkaustilanteeseen (2/7) riittävällä intensiteetillä. Asiakas voi poistua kesken tulkkaustilanteen (2/7) vaikkapa noutamaan jotain paperia, eikä tulkilla ole mahdollisuutta herättää asiakkaan huomiota ja kuulevalle asiakkaalle jää epäselväksi, minkä vuoksi tilanne keskeytyi. Poistumisen syynä voi olla myös muut häiriöt ympäristössä ja etätulkkauksen haasteiksi koettiinkin muut asiakkaan kotoa kantautuvat äänet (2/7). Sopivan valaistuksen löytäminen (2/7) on myös yksi tulkkausympäristön haasteista. Etätulkkauksessa tulkin täytyy myös huomioida, kuinka hän asettuu kuvaan (2/7), ja että katse tulee kohdistaa kameralle (2/7), ei näyttöön.

Tulkkaustilanteessa hämmennystä saattaa aiheuttaa se, ettei kuuleva asiakas ymmärrä etätulkkaustilannetta (4/7). Tulkki joutuukin pohtimaan ongelmatilanteissa, kertoako asiakkaan puolesta, että kyse on etätulkkaustilanteesta, jos asiakas ei itse sitä kerro (1/7). Ammattisäännösten neljännen kohdan mukaan tulkin nimittäin tulee kunnioittaa ja tukea asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Lisäksi tulkkaustilanteen tekee haastavaksi se, että tulkki ja asiakas eivät välttämättä ole entuudestaan tuttuja ja voi olla että tulkki ja asiakas eivät ymmärrä toisiaan (2/7) tai tilanteessa tulee väärinkäsityksiä. Haasteelliseksi koettiin myös se, ettei asiakas välttämättä muokkaa viittomistaan sopivaksi (2/7), eikä tulkki saa siten esimerkiksi numeroista ja nimistä selvää.

Haasteelliseksi etätulkkauksen tekee myös se, että tulkki ei välttämättä ehdi valmistautumaan riittävästi tai lainkaan (3/7). Mikäli tulkki ei ole saanut ennakkomateriaalia, niin esimerkiksi luentotilaisuudet tekee haasteelliseksi se, ettei tulkki näe, mitä tilaisuudessa tapahtuu tai mitä heijastetaan seinälle (1/7). Näin tulkkauksesta tulee vajaavaista tai jopa harhaanjohtavaa. Monesti etätulkkaustilauksen tiedot ovat puutteellisia (1/7), eikä lisätiedoissa oleva merkintä 'puhelu' kerro sitä, ollaanko soittamassa naapurille tai vaikkapa ministeriöön. Etätulkkaustilanteen etiketti on myös erilainen (2/7) ja hiljaisuuden täyttäminen tai viive (2/7) koettiin haastavaksi. Etätilanteessa tulkki ei pysty lukemaan kuulevan kehonkieltä, ilmeitä tai eleitä, jolloin hiljaisuus saatetaan tulkita väärin (1/7). Lisäksi kuuleva saattaa tulkita hiljaisuuden väärin, joka johtuukin tulkkausviiveestä. Haastattelussa todettiin, että hiljaisuus on keskustelussa myös tärkeä elementti. Etätulkkaustilanteessa vaaditaankin erityistä herkkyyttä lukemaan sitä,

millaisesta hiljaisuudesta on kyse (1/7). Toisaalta eteen saattaa tulla myös tilanne, jolloin kaikki puhuvat yhtä aikaa (1/7) – tulkilta vaaditaankin sosiaalisia taitoja jotta hän luovasti keskustelutilanteen huomioiden osaa keskeyttää jommankumman puhujan.

Lisäksi pohdintaa aiheutti se, miten etätulkkaustilanteessa toimitaan parin kanssa (2/7). Parityöskentelyä etätulkkaustilanteissa ei ole vielä tutkittu ja tietävästi viittomakielen etätulkkauksessa paritulkkausta ei juuri ole käytetty. Etätulkkaustilanteessa tulkin täytyy myös aistia tilanteessa käytettävä sävy (2/7) – kuinka tulkki tulkaa ääritunnetilat? Etätulkkauksen nähtiin olevan kaikkine haasteineen aika kuormittavaa (3/7) ja etätulkkaustilanteessa olevien epävarmuustekijöiden aiheuttavan stressiä (3/7). Lisäksi etätulkkauksesta saatujen huonojen kokemusten nähtiin kantavan kausas ja niiden ehkä vaikuttavan tulkin asenteeseen etätulkkausta kohtaan (2/7).

Vaikka etätulkkauksessa nähtiinkin olevan tulkille paljon haasteita, nähtiin siitä olevan tulkille myös paljon hyötyä. Etätulkkauksen sanottiin olevan helposti omaksuttavaa (2/7) ja nopeaa palvelua (4/7). Paitsi että tulkki saa lisää töitä (2/7) uuden palvelumuodon takia, on useamman tulkkauksen tekeminen mahdollista, sillä tulkki säästyy matkustamisajalta ja -kustannuksilta (4/7) sekä odotusajalta (2/7). Lisäksi stressi vähenee (2/7), kun ei tarvitse huolehtia, miten osaa seuraavaan tulkkauspaikkaan. Tämä on tietysti tehokasta ja säästää aikaa (2/7). Etätulkkauksen koettiin myös olevan virkistävä ja antavan vaihtelua työnkuvaan (2/7). Teknisenä hyötynä nähtiin kirjoitustulkkauksen mahdollisuus (2/7), jota myös viittomakieliset pystyy hyödyntämään esimerkiksi puhelinnumeroiden tai nimien kirjoittamiseen.

Etätulkkauksen ympäristössä (4/7) nähtiin myös paljon etuja. Etätulkkausympäristö on turvallinen (4/7) eikä tulkin tarvitse mennä kenenkään kotiin (2/7). Ympäristö on myös rauhallinen (3/7) ja tulkkausympäristön hallittavuus koettiin tulkkausta rauhoittavana tekijänä (2/7). Tulkin on helpompi mennä aina samaan ympäristöön (3/7) ja tulkkaukseen keskittyä paremmin (3/7), kun ei ole häiriötekijöitä (2/7). Etätulkkaus koettiin myös ammattimaisemmaksi työksi (2/7), sillä etätulkkaustilanteessa ei tarvitse olla asiakkaan reviirillä ja tulkkaaminen on kliinisempää (2/7). Vaikka lähikontaktin häviäminen nähtiin negatiivisena asiana, se nähtiin myös positiivisena puolena (4/7). Lisäksi etätulkkauksen koettiin olevan jouhevampaa kuin lähitulkkauksen (3/7). Etä-

tulkkauksen nähtiin muuttavan työn luonnetta (2/7) ja se nähtiin kuormittavuudestaan huolimatta mahdollisuutena kevyempään työhön (1/7). Lisäksi etätulkkauksen nähtiin kehittävän tulkin taitoja (3/7) ja antavan enemmän mahdollisuuksia erikoistumiseen (3/7). Kirjoitustulkkauksilanteessa parin kanssa työskentely etäyhteydellä todettiin helpommaksi kuin lähitulkkauksessa (1/7). Parit voivat tukea toisiaan esimerkiksi toistamalla luvut ääneen, kun lähitulkkauksilanteessa täytyy kuiskata tai kirjoittaa paperille.

Palveluntuottaja

Palveluntuottajan haasteet etätulkkauksessa voitiin oikeastaan jakaa osa-alueisiin tekniikka (6/7), investoinnit (3/7) sekä laatu (2/7). Teknisinä haasteina nähtiin tekniikan hallinta (3/7) ja ohjelmien toimivuus (2/7). Ajatuksia herätti myös se, kuka neuvoo työyhteisössä teknisissä kysymyksissä (2/7). Myös ennalta tiedossa olevat palomuu-reista johtuvat ongelmat huolestuttivat (2/7). Tilaratkaisut nähtiin niin ikään haasteena sekä se, miten studioista saadaan joustavia eri asiakasryhmiä ajatellen (1/7). Haasteelliseksi nähtiin myös se, että ainakin tilat, studiot, taustat, valaistus, laitteet ja ohjelmistot vaativat investointeja (4/7). Sijoitusinvestoinneiksi nähtiin henkilökunnan koulutus ja perehdytys (3/7). Palveluntuottajan näkökulmasta haasteita asettaa myös se, ettei ole selkeää kuvaa, paljonko etätulkkaukseen tulee resursoida henkilökuntaa (3/7). Myös kilpailutuksessa pärjääminen koettiin haasteeksi (4/7). Lisäksi palveluntuottajan on mm. pohdittava, saako etätulkkauksen varallaolosta korvausta (2/7), jos etätulkkauksia ei tulekaan.

Palveluntuottajalle haasteita voi asettaa myös se, etteivät kaikki tulkit halua tehdä etätulkkauksia (1/7). Tulkkipäätöksessä ei ole juuri etätulkkauksesta koulutusta, joten perehdyttäminen ja koulutus jäänee suurimmaksi osaksi palveluntuottajan vastuulle (2/7). Etätulkkauksia vaatii perehdyttämisen lisäksi myös harjoittelua, sillä etätulkkauksen hallittavuus on erilaista (2/7). Palveluntuottajan on laskettava, että myös etätulkkaukseen on varattava valmistautumisaikaa (2/7). Palveluntuottajan on myös mietittävä, onko yrityksellä ylipäättään valmiuksia tuottaa etätulkkauksia (2/7).

Etätulkkauksen hyötyjä pohtiessa palveluntuottajan näkökulmasta, voitiin todeta, että suurin osa investoinneista on kertainvestointeja (2/7), jotka voitiin nähdä sijoitusin-

vestointeina (2/7). Etätulkkauksella nähtiin siis olevan positiivinen kustannusvaikutus. palveluntuottaja saa etätulkkauksesta yhden palvelutuotteen lisää (3/7) sekä mahdollisuuden ottaa lisätöitä (4/7). Etätulkkauksen koettiin säästävän myös resursseja (3/7) sekä olevan kustannustehokasta (4/7).

Etätulkkauksen etuna koettiin myös se, että periaatteessa etätulkausta voi tehdä mistä vain (1/7). Etätulkkaukseen koettiin myös voitavan irrottautua helposti (2/7) esimerkiksi toimistotyöstä ja hoitaa lyhyehköjä tulkkauksia muun työn ohessa (2/7). Työn kuormittavuuden nähtiin olevan erilaista (1/7), ja palveluntuottaja välttyy myös tarpeettomilta rasituksilta, kuten tulkkien matka-ajat ja -kulut (4/7). Etätulkkauksen nähtiin myös antavan palveluntuottajalle mahdollisuuden tarjota työntekijöilleen monipuolisempaa työnkuvaa (2/7) sekä mahdollisuuden erikoistumiseen (2/7). Etätulkkauspalvelun avulla palveluntuottaja voi myös palvella useampaa asiakasta, kun jonotusajat lyhenevät ja tulkkien saatavuus valtakunnallisesti paranee (4/7). Ennen kaikkea palveluntuottaja pystyy tarjoamaan parempaa asiakaspalvelua (4/7).

Tulkkauksen tallentaminen

Etätulkkauksen tallentaminen nähtiin asiakkaan, tulkin sekä palveluntuottajan näkökulmasta sekä haasteeksi että hyödyksi. Suurimmaksi haasteeksi nähtiin se, että etätulkaustilanteessa ei voida tietää, tallennetaanko tulkkaustilannetta vai ei (6/7). Etätulkausta voi tallentaa kuuro tai kuuleva asiakas ja uuden palvelun alkaessa epäilyksiä kohdistunee myös tulkkia ja palveluntuottajaa kohtaan (3/7). Tallentamisen näkökulmasta kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä, että kaikkien osapuolten pitää olla tietoisia siitä, jos tulkkausta aletaan tallentaa (7/7). Lupa täytyy kysyä asiakailta, tuottajalta, tulkilta (4/7) sekä lisäksi täytyy olla tallenteen säilyttämislupa (2/7).

Tallentamistilanteesta syntyi erilaisia näkökulmia riippuen siitä, mitä varten tallentamista tehdään. Pankit ja virastot tallentavat jo hyvin yleisesti puheluita laaduntarkkailua ja oikeusturvaa varten ja tallentamisesta kerrotaan puhelun alussa tiedotteella. Laaduntarkkailuun käytetty tallenne nähtiin oikeutetuksi silloin, kun tallenteen ottaa kuuleva osapuoli – tulkin tai kuuron tekemä tallenne nähtiin eettisesti arveluttavaksi (4/7). Tallentamisen tarkoituksen nähtiin oikeuttavan tallentamista, esimerkiksi koulutuskäyttöön (2/7) tai laaduntarkkailuun (2/7) otettu tallenne nähtiin etuna.

Haastattelussa pohdittiin myös tulisiko etätulkkausjärjestelmässä olla mahdollisuus tallentamiseen (2/7). Tallenteita voitaisiin käyttää viranomaisen tahosta esimerkiksi riitatilanteiden ratkaisuun (1/7). Tässä tapauksessa olisi ratkaistava tekniset haasteet, miten tulkkauksen tallentaminen tehdään teknisesti mahdolliseksi ja turvalliseksi (2/7). Lisäksi olisi ratkaistava miten ja kuka tallenteen saa ottaa ja säilyttää (2/7).

Jatkohyödyntämismahdollisuutta ajatellen otetuista tallenteista kanta oli yhtenäinen. Ennen tallentamista täytyy tehdä kaikkia osapuolia sitova sopimus (7/7). Tulkkaustilanne on hetkessä tapahtuvaa, eikä tulkkaustallennetta voi käyttää käännöksen asemasta (1/7). Ainakin tulkin pitää päästä tarkistamaan tulke ennen julkaisemista (2/7). palveluntuottajan näkökulmasta kyseessä on kaksi eri tuotetta: tulkkaus ja käännös (2/7). Tuotteet ovat myös hinnoitteluiltaan erilaiset, sillä käännökseen tehdään määrällisesti enemmän töitä (1/7). Tulkkauksesta otettu tallenne voi olla palveluntuottajalle hyvää PR:ää ja epäonnistuessaan myös huonoa PR:ää (1/7). Yleisesti kysymyksiä herätti se, kenen tekijänoikeuksista tallenteessa on kyse: tilaisuuden järjestäjän, palveluntuottajan, tulkin vai kenties puhuja jota tulkataan (2/7).

Haastattelussa kaikkien mielestä tallenteen ottaminen on ehdottomasti selvitettävä asia, johon tulisi tehdä valtakunnallisesti yhteinen päätös (7/7). Tallentamisesta olisi tehtävä selvät pelisäännöt (3/7) ja sama kanta olisi otettava niin etätulkkauksessa kuin muissakin tulkkauksissa. Yleinen ja julkinen ohje, joka löytyisi esimerkiksi kaikkien palveluntuottajien kotisivuilta, selkeyttäisi toimintaa ja antaisi mahdollisuuden perusteltuun ja harkittuun ammattimaiseen toimintaan (2/7).

5.2 Kokemus etätulkkauksesta

Onnistunut etätulkkaus

Onnistuneen etätulkkaus voidaan kiteyttää lyhyeen määrittelyyn – tilanne ja asia hoiduvat (5/7). Onnistuneeksi etätulkkaukseksi voidaan määritellä myös tulkkaustilanne, jossa kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä (4/7). Etätulkkauksen onnistumiseen vaikuttaa kuitenkin moni asia. Eniten etätulkkauksen onnistumiseen koettiin vaikuttavan tekni-

kan (5/7). Yhteyden täytyy toimia (4/7) ja kuvanlaadun olla hyvä (2/7) ja lisäksi valaistuksen tulee olla kohdallaan (2/7). Laitteiden helppokäyttöisyys on avainasemassa (3/7) ja osapuolten täytyy olla tietoisia kuinka toimitaan (4/7). Tähän päästään harjoittelemalla (3/7), mutta tilanteen sujumiseen vaikuttaa myös osapuolten asenne (2/7).

Etätulkkauksen onnistumiseksi on tärkeää, että laitteet ehditään testata (3/7) ja valmistautua tulevaan tulkkaukseen (4/7). Tulkillä täytyy olla riittävä informaatio tulevasta tilanteesta tulkkauksen sujumiseksi (3/7) ja siksi onkin tärkeää, että tilanteessa ei ole kiirettä (2/7) ja että tulkillä ja asiakkaalla on aikaa keskustella edessä olevasta tulkkauksen sisällöstä ennen etätulkkauksen alkamista (2/7). Sekä tulkin että asiakkaan on ennen etätulkkausta syytä tietää toimintatavat (4/7).

Etätulkkauksutilanne on onnistunut, kun asiakkaat ja tulkki ymmärtävät toisiaan (3/7). Viittomisen ja puheen tulee olla sopivan rauhallista (2/7), ei lakitekstiä suoraan paperista. Tilanne sujuu onnistuneesti, kun kuuleva ymmärtää etätulkkauksutilanteen (2/7). Etätulkkauksutilanteessa on tärkeää ymmärtää, että kyse on yhteistyötilanteesta (2/7). Etätulkkauksessa tulkin nähtiin olevan ammattilainen, joka omalla rauhallisuudellaan ja varmallalla otteella saa muut osapuolet tuntemaan olonsa rauhalliseksi ja turvalliseksi (2/7). Onnistuneessa etätulkkauksessa viesti välittyy ja asiakas voi osallistua (3/7). Tulkkauksessa ei ole keskeytyksiä ja se on sujuvaa (3/7). Kun etätulkkauksessa käytetään ammattitaitoisia tulkkeja, on tulos laadukasta (4/7).

Epäonnistunut etätulkkauks

Etätulkkauksen epäonnistumiseen voi vaikuttaa moni asia. Suurimmaksi osaksi etätulkkauksen epäonnistumiseen arveltiin johtuvan teknisistä ongelmista (6/7). Kuvanlaatu voi olla huono (4/7) ja valaistus epäsopiva (3/7), jolloin kuva on liian hämärä tai liian kirkas, eikä kuvasta saa riittävästi selvää. Lisäksi yhteys voi pätkiä (6/7). Ja mikäli studio ei ole muokattavissa kaikkien asiakasryhmien tarpeita vaativiksi, etätulkkauksen nähdään olevan saavuttamattomissa (2/7). Epäonnistuneessa tilanteessa tulkkauksen kaksiulotteisuutta ei ole otettu huomioon (4/7) ja viittomista ei ole sovitettu etätulkkauksutilanteeseen sopivaksi (3/7). Tulkkaustilanne voikin muodostua epäonnistuneeksi mikäli osapuolet puhuvat tai viittovat liian nopeasti (4/7).

Etätulkkauksen epäonnistumiseen koettiin vaikuttavan myös puhelinkulttuurin tunte-
muksen puute (2/7) – asiakas voi poistua kesken tulkkaustilanteen ruudulta käymään
jossakin (2/7). Tilanteessa kuuleva voi hermostua tulkkauksen viiveestä (3/7) tai tilan-
teessa voidaan puhua päällekkäin (3/7). Etätulkkaustilanne koettiin epäonnistu-
neeksi, mikäli tulkki ei hallitse tilannetta sekä vuoroja (3/7). Päällekkäin tai liian nope-
asti puhuttaessa tulkki voi joutua pyytämään toistoa, mutta monesti lähdeteksti ei py-
sy samanlaisena, vaan toistaja tiivistää tai jättää asioita pois sekä monesti myös yk-
sinkertaistaa viestin sisältöä (3/7). Tulkkaus epäonnistuu jos osapuolet eivät ymmär-
rä toisiaan (4/7). Tulkkauksen luotettavuus kärsii, mikäli tulkkauksessa tulee väärin-
käsitelmiä tai paljon keskeytyksiä (3/7). Monesti kuulevasta osapuolesta on hämmen-
tävää, kun naisääni esittelee itsensä mieheksi (miesasiakas, nainen tulkkina) tai
päinvastoin (2/7). Vaikka tulkkausta aloittaessa tulkatusta puhelusta olisi mainittu,
ihmisen huomio yleensä keskittyy hämmentäviin asioihin, jolloin saatu informaatio
unohtuu tai menee ohi korvien (2/7). Haastattelussa todettiin myös, että vireystila vai-
kuttaa minkä tahansa tulkkauksen onnistumiseen (5/7).

Etätulkkauksen epäonnistumiseen vaikuttaa myös se, jos tulkkaukseen ei ole mah-
dollista valmistautua (4/7). Epätietoisuutta ja -varmuutta aiheuttaa jo pelkästään se,
että edes aihepiiri ei ole selvillä (3/7). Etätulkkauksen epäonnistumisen voi aiheuttaa
myös se, jos joku osapuolista ei tiedä miten toimitaan (3/7). Tulkkaustilanne ei voi
olla onnistunut, mikäli tulkin pätevyys ei riitä (4/7) esimerkiksi jos tarvitaan englannin
kielen taitoa, tai aihealue on tulkille täysin vieras (3/7). Useampi haastateltava jäi
myös pohtimaan, kuinka kehonkieltä voidaan tulkata, sillä etätulkkaustilanteessa kuu-
leva asiakas ei näe kuuroa asiakasta (4/7). Myös tunnetilojen välittäminen olemuk-
sesta tai äänestä tulisi näkyä onnistuneessa tulkkauksesta (3/7) – pohdintaa kuiten-
kin herätti, miten ääritunnetilat, kuten vaikkapa viha ja suru saadaan näkymään tulk-
kauksessa.

Etätulkkaustilanne on epäonnistunut, mikäli asia ei hoidu (6/7). Tilanne koetaan epä-
onnistuneeksi myös, jos joku tai kaikki osapuolista eivät ole tyytyväisiä (4/7). Tulkin
täytyy sietää etätulkkaustilanteessa monia epävarmuustekijöitä ja siitä aiheutuvan
stressin koettiin myös vaikuttavan etätulkkauksen epäonnistumiseen (3/7). Etätulk-
kaukseen epäonnistumiseen on vaikuttamassa monia tekijöitä, mutta stressiaiheeksi
koettiin myös se, että asiakas kokee, että epäonnistuminen johtuu aina tulkista (2/7).

Huonot kokemukset monesti myös jäivät pitkäksi ajaksi mieleen, joka taas vaikuttaa seuraaviin etätulkkauksitilanteisiin (3/7).

Epäonnistumista vältetään

Etätulkkauksen epäonnistumista pystytään välttämään hankkimalla riittävät laitteistot ja yhteydet sekä hyvin toimivat yhtenäiset ohjelmat (5/7). Etätulkkauksilaitteiston sekä -ohjelmiston tulisi olla riittävän helppokäyttöinen (4/7). Etätulkkaukseen tarkoitetun ohjelman tulisi olla alusta alkaen toimiva (3/7), eikä käyttöön tulisi ottaa raakilettä, jota korjailaan ja muutellaan palvelun ollessa jo käynnissä. Ohjelmistolle sekä sen käytölle toivottiinkin olevan riittävästi testausta (3/7). Mikäli etätulkkauksia opetetaan jo tulkikoulutuksessa ja työelämässä tarjotaan riittävästi koulutusta sekä perehdytystä laitteiston ja ohjelmistojen käyttöön sekä itse etätulkkaukseen, pystytään epäonnistumista välttämään (5/7). Lisäksi ennen etätulkkauksen aloittamista tulkille sekä asiakkaalle pitäisi antaa mahdollisuus riittävään harjoitteluun (5/7). Tulkilla tulisi olla mahdollisuus harjoitella etätulkkauksia aluksi vaikkapa työkaverin opastuksella. Avainasemassa nähtiin olevan myös sen, miten Kela järjestää etätulkkauksikoulutuksen (4/7). Myös erilaisten tutustumistilaisuuksien arveltiin ehkäisevän epäonnistumista (4/7).

Etätulkkauksen epäonnistumista vältetään myös sillä, että kaikilla osapuolilla on tieto siitä, mitä etätulkkauksia on ja millaisia haasteita siihen liittyy (5/7). Ongelmien ja haasteiden tiedostaminen auttaa tulkkaustilanteen etenemistä. Tiedottamisella todettiin olevan tärkeä asema epäonnistumisen välttämiseksi (6/7). Epäonnistumista voidaan myös välttää toimittamalla tulkille riittävän ajoissa riittävästi tietoa tulevasta tulkkauksesta (3/7). Kun etätulkkauksessa on kokenut ja pätevä tulkki, joka ymmärtää tekniikkaa ja asiakasta, etätulkkauksitilanteesta saadaan sujuva (4/7). Kokemuksen vuoksi vuosien varrella tulkki onkin valmistautunut jo moneen tilanteeseen.

Epäonnistumista voidaan välttää testaamalla ensin yhteydet (6/7). Mikäli tekniikka ei toimi, kuvanlaatu on huono tai yhteyksissä on viivettä tai valaistus on pielessä, ei pidä aloittaa tulkkausta (4/7). On hyvä tiedostaa mihin asioihin voi vaikuttaa ja mihin ei (3/7). IT-osaajan olisi hyvä olla nopeasti saatavilla (3/7). Mikäli kyseessä on luentotilaisuus tai muu suurempi tilanne, asiakkaan kanssa on myös hyvä sopia, millä tavalla

keskeytetään, jos tulkki ei saa selvää tai ei ymmärrä (2/7). Kun toimintatavat ja -malli ovat selvillä, kokenut tulkki voi aloittaa etätulkkauksen (3/7). Kokemusta voidaan kerätä seuraamalla konkareita ja tekemällä tulkkaustilanteesta muistiinpanoja – tähän tietysti tarvitaan asiakkaiden lupa (4/7). Epäonnistumista voidaan välttää pyytämällä asiakasta viittomaan hitaammin (4/7). Myös numeroiden ja nimien kirjoittaminen ehkäisee tulkkauksen virheitä (2/7). Etätulkkauksen kokonaistilanteenhallinta ehkäisee epäonnistumista (5/7).

Yleisesti etätulkkaustilanteen epäonnistumista voidaan välttää tehokkaasti hyvällä yhteistyöllä (5/7). Tietoisuuden lisääminen etätulkkauksesta auttaa tulevaisuudessa etätulkkauksen onnistumista (5/7). Tietoa tulisi jakaa mahdollisista ongelmatilanteista sekä yleisistä käytänteistä. Ongelmakohtiin tulisi puuttua välittömästi, jolloin ne päästään korjaamaan mahdollisimman pian (3/7). Etätulkkauksen ollessa uusi palvelumuoto, tarvitsee se edelleen kehitystyötä (2/7). Yleisesti tulee myös muistaa, että etätulkkauksen monista haasteista huolimatta palvelun laatuvaatimukset eivät saisi laskea (4/7). Oikealla asenteella voimme yhteistyössä tuottaa onnistunutta etätulkkausta (4/7).

5.3 Etätulkkauksen kilpailutuksen vaikutukset

Asiakasnäkökulma

Asiakkaiden näkökulmasta kilpailutuksen vaikutukset etätulkkaukseen huolestuttavat. Huolenaiheena on ennen kaikkea se, että mikäli hinta ratkaisee, palvelun laatu voi kärsiä (5/7). Kilpailutuksessa pienet yritykset voivat jäädä kokonaan palvelun ulkopuolelle (2/7). Kilpailutustilanteessa askarruttaa myös valittava järjestelmä – jos järjestelmän kehitystyö on jäänyt raakileeksi, se ei tule toimimaan heti etätulkkauksessa (3/7). Mikäli järjestelmä ei ala toimimaan heti, se aiheuttaa turhautumista ja lisäksi keskeneräisyys aiheuttaa myös epävarmuutta ja närää (5/7). Järjestelmän korjaukset aiheuttavat viivästyksiä eikä palvelu ole saatavilla (3/7). Lisäksi uusien ohjelmien opettelu vie aikaa (2/7). Jos järjestelmä ei ole toimiva, palvelun ehdottomaksi hyödyksi nähty spontaanisuus häviää (2/7). Palvelun käyttöönotto ei saisi kuitenkaan olla ensisijaisesti tekninen asia (1/7). Asiakasnäkökulmasta huolestuttaa myös se, ettei

asiakas voi valita tulkkia (4/7). Alueelliset erot, murre, paikka- ja nimiviittomat voivat aiheuttaa ongelma- ja virhetilanteita tulkkauksessa (2/7). Myös kysynnän ja tarjonnan vastaavuus on huolenaiheena (2/7).

Mikäli kilpailutuksen jälkeen on mahdollista tuottaa etätulkkauksia yritysten omilla etätulkkausohjelmilla, asiakkaalle tilanne voi olla helpottava, sillä ei tarvitse opetella käyttämään uuden ohjelman käyttöä (3/7). Etätulkkauksen kilpailuttamisen hyötynäkökulmina nähtiin asiakasnäkökulmasta myös se, että tällä tavalla palveluun panostetaan enemmän (3/7). Lisäksi kilpailutuksen avulla saataisiin standardoitu järjestelmä, jolla on toimintatakuu (2/7). Kilpailutuksen kautta etätulkkaukspalvelusta tulee myös virallinen ja toimiva palvelumuoto (2/7). Etätulkkaukspalvelu on kilpailutuksen jälkeen avoin palvelu kaikille asiakkaille, jolloin kaikilla asiakkailta on tasavertainen mahdollisuus saada nopeampaa palvelua (2/7). Lisäksi kilpailutuksen nähtiin vaikuttavan siihen, että etätulkkaukseen valikoituu ammattitaitoisia tulkkeja, joka takaa laadukkaan palvelun (4/7).

Palveluntuottajan näkökulma

Palveluntuottajan näkökulmasta eniten varmaan askarruttaa epätietoinen tilanne (3/7). Kilpailutukseen on vaikea osallistua, kun ei tarkkaan tiedä mihin on osallistuttava (4/7). Etukäteen on vaikeaa arvioida, paljonko etätulkkauksia tulee olemaan ja millä ratkaisulla etätulkkauksia aletaan tuottamaan (3/7). Koska etätulkkauksen työmäärää ei palvelun valtakunnallistamisen jälkeen pystytä etukäteen luotettavasti arvioimaan, on yrityksen hankala laskea paljonko etätulkkaukseen tulisi luvata resursseja (3/7). Lisäksi kilpailutuksen kiireellinen aikataulu aiheuttaa yrityksille stressiä, sillä kilpailutukseen satsataan ja panostetaan (3/7). Palveluntuottajat joutuvat tekemään tarkkoja laskelmia kilpailutusta varten.

Palveluntuottajien näkökulmasta huolestuttaa myös pärjääminen kilpailutuksessa (4/7). Kilpailutuksen vaarana on se, että palveluntuottaja ylihinnoittelee etätulkkauksetuotteen, jolloin kilpailutuksessa ei pärjää (3/7). Palvelun alihinnoittelu taas johtaa siihen, ettei yritys saa riittävää korvausta etätulkkauksesta eivätkä tulot kata menoja (3/7). Jos kilpailutuksen voittaa ja etätulkkaukseen on resursoitu jo työntekijöitä, huolenaiheeksi tulevat saatavat korvaukset, mikäli etätulkkauksilauksia onkin laskettua

vähemmän tai ei laisinkaan (3/7). Toisaalta etätulkkauksen on todettu lisäävän myös lähitulkkauksen tilausmääriä, joten palveluntuottajan täytyy tarkasti laskea, että kaikkiin töihin on resursoitu riittävästi työvoimaa (3/7).

Huolestuttavaksi nähtiin myös se, että jos palvelua aletaan tuottaa eri ohjelmistoilla, niin pitääkö palveluntuottajalla olla kaikki ohjelmistot, jotta palvelusta ei rajaudu ulos sen takia asiakkaita (3/7). Mikäli etätulkkauksta taas aletaan tuottaa yhdellä ohjelmalla, huolestuttavaksi nähtiin se, millainen ohjelma tullaan valitsemaan (4/7). Haasteena on myös tämän uuden ohjelman käytön opettelu (4/7). Yrityksille ohjelmiston kilpailuttamisen haittavaikutuksina nähtiin ohjelmistoinvestoinnit, kuten lisenssit ja ylläpito (2/7). Myös muut teknisen ongelmat, kuten verkkoratkaisut ja tietoturva nähtiin haastavina (4/7). Kelan kokemattomuus etätulkkauksessa nähtiin myös yhtenä haasteena (3/7). Mikäli palvelu otetaan käyttöön keskeneräisenä, sen todettiin aiheuttavan epävarmuutta ja närää (5/7). Keskeneräinen palvelu myös aiheuttaa korjaustoimenpiteitä ja sen myötä viivästyksiä, joka aiheuttaa palvelun toimimattomuuden (5/7). Palveluntuottajan näkökulmasta erityiseksi huolenaiheeksi nostettiin se, että heikkeneekö tarjottavan palvelun laatu, kun asiakaskunta muuttuu (3/7). Joka tapauksessa tilanteen nähtiin kaipaavan yhdenmukaistamista (4/7).

Kilpailutuksen eduiksi palveluntuottajan näkökulmasta mainittiin taloudelliset hyödyt (3/7). Palveluntuottaja saa lisää töitä, mikäli pärjää kilpailutuksessa. Yritys saa myös lisää uusia tuotteita palveluvalikoimaansa (4/7). Etätulkkauksen todettiin myös säästävän rahaa (5/7). Ja yrityksellä on kilpailutuksessa sovittu hinnan myötä helpompi tehdä budjettilaskelmia (2/7). Lisäksi etätulkkaukspalvelun tuottamisesta ei tarvitse enää kilpailutuksen jälkeen erikseen neuvotella (2/7). Kilpailutuksen koettiin selkeyttävän tilannetta, sillä kilpailutuksen jälkeen etätulkkaukspalvelu olisi virallista ja toimivaa (5/7). Positiiviseksi nähtiin myös se, että mikäli kilpailutuksessa valitaan yksi käytettävä ohjelmisto, saman ohjelman kouluttaminen kaikille asiakkaille nähtiin helpommaksi (6/7). Lisäksi Kelan tiedetään olevan tarkan tietoturvasta (2/7).

Kun etätulkkaukspalvelu ei ole enää paikallista, palveluntuottaja pystyy hyödyntämään yrityksen sisällä olevaa erityisosaamista valtakunnallisesti (3/7). Palveluntuottaja pystyy tarjoamaan työntekijöilleen mielenkiintoista erityisosaamista vaativaa työtä, jolla pystytään monipuolistamaan työnkuvaa (5/7). Etätulkkaukspalvelun tuottamisella näh-

tiin myös mahdollisuudet parantaa palveluntuottajan tarjoamien palvelujen laatua (3/7). Lisäksi asiakaskunnan laajennuttua tulkit pystyvät kehittämään ja monipuolistamaan kielitaitoaan (4/7).

5.4 Vastuu etätulkkauksessa

Vastuunjako etätulkkauksessa on vielä epäselvä. Monet asiat tuntuivat selkeästi vaativan huomiota ja vastuunottoa, mutta kysyttäessä kenelle vastuu kuuluu, ei sitä pystytäkään määrittelemään kovin helposti (7/7). Vastuukysymyksissä olisikin vastaajien mukaan äärimmäisen tärkeää, että vastuualueista olisi tehty selkeät pelisäännöt (6/7). Tällä tavalla yhteistyössä pystyttäisiin resursoimaan työhön riittävä määrä työntekijöitä sekä takaamaan hyvä palvelu (3/7).

Kelan vastuuksi määriteltiin lyhyesti tekniikka ja asiakas (7/7). Kela siis olisi teknisessä vastuussa asiakkaan laitteista, ohjelmistoista sekä yhteyksistä. Asiakas itse olisi vastuussa omista laitteistaan siten, että ne ovat aina tarvittaessa toimintavalmiina (5/7). Lisäksi asiakkaan vastuuksi luettiin oman yhteyden testaaminen (4/7), tulkille materiaalin toimittaminen (4/7) sekä keskittyminen tulkkaukseen etätulkaustilanteissa (3/7). Mahdollisesti kuntoutussihteereiden vastuuksi nähtiin aluksi opastaa asiakasta palvelunkäytössä sekä vikatilanteissa olemaan yhteyshenkilönä (3/7). Kuntoutussihteereiden vastuuta korostettiin siinä tilanteessa, jossa jollekin asialle ei selkeästi olisi vastuunottajaa (4/7).

Tulkin vastuualueiksi taas mainittiin se, että tulkin täytyy ensin selvittää, mistä tilanteesta etätulkkauksessa tulee olemaan kyse (5/7). Sen jälkeen tulkin täytyy itse arvioida riittääkö taitotaso tulkkaukseen ja kieltäytyä tulkkauksesta, mikäli taidot eivät riitä (5/7). Mikäli tulkki vastaanottaa tilauksen, tulkin vastuulla on valmistautua tulkkaukseen (3/7). Ennen tulkkauksen alkamista tulkin tulee tarkistaa tulkkausympäristö (4/7), katsoa että valaistus on sopiva (5/7) sekä testata yhteyden toimivuus (5/7). Mikäli tekniikka ei toimi, tulkin vastuulla on kieltäytyä tulkkauksesta (4/7). Kun kaikki on tarkastettu, vaatetus on asiakkaalle ja valaistukseen sopiva, sekä vieressä on kynä ja paperia, tulkki voi aloittaa tulkkauksen (3/7). Tulkkaustilanteessa täytyy olla avoin ja tietoinen etätulkkauksen haasteista ja hyödyistä (3/7). Tulkki toimii kaikista epävar-

muustekijöistä huolimatta tilanteessa rauhallisesti ja selkeästi (4/7). Tulkin vastuulla on myös hankkia itselleen aina lisäkoulutusta, kun siihen on tarve (2/7).

Etätulkkausessa luonnollisesti vastuualueita on eniten palveluntuottajalla, aivan kuten lähitulkkausessakin. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia että tulkkien työolot ja -tilat ovat kunnossa (5/7). Palveluntuottajan vastuulla on niin ikään tekniikka (7/7) - laitteiston, yhteyksien, ohjelmien sekä äänentoistovälineiden tulee olla kunnossa. Palveluntuottajan vastuualueeksi luettiin myös yhteyden testaaminen aika ajoin (2/7). Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia tulkkien koulutuksesta sekä taitotasosta (4/7). Perehdyttämiseen on varattava riittävästi resursseja (5/7) sekä antaa mahdollisuus harjoitteluun ja testaamiseen (4/7), jonka kautta tulkki saa varmuutta. Työn tekemiselle on toisin sanoen luotava hyvät olosuhteet. Tulkeille on varattava etätulkausta varten myös riittävästi valmistautumisaikaa (3/7).

Palveluntuottajan tulee huolehtia työn jaksotuksesta (2/7). Mikäli tulossa on pidempi etätulkaustilanne, on työhön syytä varata 2-3 tulkin resurssi ja toteuttaa tulkkaus tiimityönä, jotta tulkeille tulee välillä aito tauko (2/7). Palveluntuottajan tulee myös huolehtia riittävästä tehtävienkierrosta, jotta työ ei käy liian kuormittavaksi (2/7). Tulkkien ammattitaidon kehittämiseksi olisi hyvä huolehtia myös siitä, että tulkit pääsevät ajoittain tarkkailemaan toistensa etätulkausta, jotta siitä voi antaa rakentavaa palautetta ja mahdollisuuden kehittymiseen (3/7).

Palveluntuottajan vastuualueiksi katsottiin myös luotettavuuden ilmapiirin muodostaminen (2/7). Myös palautemahdollisuus sekä palautteen käsittely nostavat asiakas-tyytyväisyyttä sekä antavat mahdollisuuden aitoon kehittymiseen (3/7). Palveluntuottaja on vastuussa myös laadun tasaisuudesta (5/7) sekä neutraaliudesta (2/7). Palveluntuottajan tulisikin kehittää etätulkauspalvelua yhteistyössä muiden tahojen kanssa (3/7). Tärkeäksi nähtiin myös vastuu henkilöstön tiedottamisesta kentällä tapahtuvista muutoksista (4/7) sekä tulkikoulutukselle tiedonvienti etätulkkauksen kuulumisista (2/7). Tällä hetkellä etätulkkauksen kehitys on todella nopeaa ja palveluntuottajien on otettava kokonaisvastuu, mikäli halutaan luoda hyvä ja toimiva palvelumuoto (4/7).

Koska etätulkkaukspalvelua ei vielä tuoteta valtakunnallisesti, on vastuunjako vielä epäselvää. Kela nähdään enemmän palvelun maksajan roolissa (4/7), muiden palveluun liittyvien vastuiden roikkuessa vielä ilmassa. Haastattelussa tulikin ilmi selkeästi mielipide, että viittomakielialalla toimivien pitäisi ottaa ns. yhteisvastuuta (5/7). Tähän vielä auki olevaan tilanteeseen toivottiin esimerkiksi projektityötä, jonka avulla saataisiin tarkemmin selvitettyä mitä odotetaan ja keneltä (5/7).

5.5 Etätulkkauksen kehittäminen

Etätulkkausten kehittämisessä pohdittiin projekti-, hanke- ja tutkimustöiden tulosten vaikutusta. Lisäksi etätulkkauksen kehittämisen näkökulmasta pohdittiin palautteen keräämistä, analysoimista ja käsittelyforumia. Etätulkkauksen kehittämistä pohdittiin myös ammattisäännösten pohjalta.

Projektien, hankkeiden ja tutkimustöiden hyödyntäminen

Projektit, hankkeet ja tutkimustyöt nähtiin korvaamattoman arvokkaiksi uutta palvelumuotoa kehittäessä (6/7). Palvelua ei voi aloittaa tyhjästä, joten pohjatyötä tarvitaan paljon, jotta opitaan tekniikasta sekä pystytään kartoittamaan etätulkkaukseen liittyvät haasteet Suomessa (4/7). Suomen infrastruktuuri täytyy ottaa huomioon, samoin vahvat palomuurit ja tarkka tietoturva, mutta ne eivät kuitenkaan saa olla esteenä uuden palvelumuodon käyttöönotolle (3/7). Projekteissa, hankkeissa ja tutkimustöissä on kartoitettu myös muiden maiden tilannetta ja onkin tärkeää ottaa mallia niistä, jotta pystytään välttämään samojen virheiden tekeminen ja toisaalta taas käyttää hyödyksi toimivaksi havaittuja malleja (3/7). Kehitystyöstä saadaan myös uutta tietoa ja piilotieto saadaan näkyväksi ja todistettavaksi tiedoksi (4/7). Tutkimustöillä on saatu myös kehitettyä tekniikkaa ja päästy testaamaan sitä käytännössä (5/7). Tällä hetkellä pohjatietoa nähdään olevan niin paljon, että palvelua pystytään toteuttamaan jo käytännössä (6/7).

Hyvin yleinen ongelma on, että aiempia tutkimustuloksia ei hyödynnetä riittävästi. Siksi yhteistyö projektien ja hankkeiden välillä onkin ensiarvoisen tärkeää ja projektien ohjausryhmät nähtiin oivaksi tavaksi tiedonjakamiseen sekä yhteistyön jatkami-

seen (3/7). Lisäksi tärkeäksi nähtiin myös se, että palveluntuottajat olisivat tietoisia tutkimusten tuloksista, jolloin palvelua pystytään kehittämään oikeaan suuntaan ja palvelun laadukkuus nousee (5/7). Yleisesti toivottiin myös, että palveluntuottajat keräisivät tietoisukuja ja tiivistelmiä työntekijöille, jotta tulkkien toiminta olisi perusteltua ja tavoitteellisempaa (5/7). Tiedotusten toivottiin juurruttavan hyviä toimintatapoja käytäntöön (4/7). Tutkimustulosten nähtiin myös auttavan kilpailutuksen järjestämisestä ja siihen osallistumisesta, sillä tuloksista on nähtävissä, mitä haasteita etätulkkausliittyy (5/7).

Projektien, hankkeiden ja tutkimustöiden nähtiin myös lisäävän yleisesti tietoisuutta etätulkkauksesta sekä lisäävän etätulkkauksen tunnettuutta (5/7). Riittävällä kehitystyöllä ja tutkimustuloksilla pystytään myös havahduttamaan päättäjätasoa palvelun hyödyllisyydestä sekä tarpeellisuudesta (3/7). Asenteen muuttamisen nähtiinkin olevan haastavinta missä tahansa kehitystyössä (4/7). Tällä hetkellä tekniikan nähtiin olevan riittävän toimivaa ja palvelun tuottamiseksi on riittävästi tulkkia sekä osaavia henkilöitä (4/7). Kehitystyön toivottiin jatkuvan, jotta palvelu pysyy jatkossakin ajanmukaisena ja palvelua voidaan kehittää laadukkaammaksi (5/7).

Palautteen kerääminen

Palautteen kerääminen nähtiin ensiarvoisen tärkeäksi palvelua kehitettäessä (7/7). Pelkän palautteenanto ja -käsittelymahdollisuuden nähtiin nostavan palvelun tasoa (5/7). Asiakaspalaute priorisointiin kaikkein tärkeimmäksi (7/7). Asiakaspalautteissa toivottiin keskittyttävän siihen, mikä toimii etätulkkauksessa ja mikä ei (6/7) ja millaisia asioita asiakkaat haluavat hoitaa etätulkkauksen kautta ja kuinka usein (4/7). Palautteissa olisi tärkeää myös kertoa, miten palvelua voitaisiin parantaa asiakkaan näkökulmasta (5/7). Tärkeäksi nähtiin myös se, että asiakas voi antaa palautettaan omalla kielellä ja mielellään neutraalille taholle, esimerkiksi kuurolle tutkijalle (6/7). Palautetta voitaisiin kerätä pikapalautteena suoraan tulkkauksilanteen jälkeen kertomalla tulkkille tai täyttämällä lyhyen palautelomakkeen (5/7). Parhaimpana vaihtoehtona nähtiin viittomakielellä tehty haastattelu tai videopalautemahdollisuus (6/7).

Myös tulkkien palaute nähtiin arvokkaaksi, sillä tulkit ovat asiakkaan lisäksi kokeva osapuoli etätulkkausliittymässä (6/7). Tulkki arvioikin tulkkauksilannetta paitsi teknis-

taidollisesti (4/7), myös tulkkausympäristön (4/7), tekniikan (7/7), toimintatapojen (6/7) sekä ammattietiikan näkökulmasta (4/7). On tärkeää että tulkki pääsee kertomaan, mikä etätulkkauksilanteessa toimii ja mikä ei, jotta palvelun laatua pystytään jatkuvasti parantamaan (6/7). Todennäköisesti etätulkkauksista alkavat tekemään jatkossa yhä enemmän siihen erikoistuneet tulkit, joten toistuvia tulkkausilanteita on helpompi seurata ja vertailla (4/7). Varsinkin alussa on syytä keskittyä siihen, mitä ongelmatilanteita ja haasteita etätulkkauksella tuo, ja millä tavalla ne eroavat lähitulkkauksilanteiden haasteista (4/7). Ongelmatilanteiden ja haasteiden lisäksi myös kehitysideat on syytä raportoida tilanteen jälkeen (4/7).

Tulkkausilanteessa tulkki keskittyy tulkkauskeskukseen, joten olisi hyvä, että ainakin palvelun aloitusvaiheessa joku olisi seuraamassa tulkkausilannetta ja kirjaamassa esiin tulevia asioita ylös, jonka lisäksi tulkki voi antaa oman palautteen (2/7). Tärkeää olisi kerätä myös tietoa, kuinka saavutettava etätulkkauksipalvelu on (2/7). Palautetta voitaisiin kerätä yhteistyössä ja arvokasta tietoa saataisiin myös kokeilujaksoista (4/7). Vikailmoitukset ja asiakaspalautteet toivottiin välitettävän eteenpäin vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen (4/7). Tulkeilta toivottiin kerättävän palautetta järjestelmällisesti esimerkiksi opinnäytetöiden, haastatteluiden ja kyselyiden avulla (4/7). Lisäksi palaute nähtiin koulutuksen näkökulmasta tärkeäksi ja toiveena olikin, että etätulkkauksista löytyisi jatkossa kokeneita kouluttajia oppilaitoksiin (4/7). Etätulkkauskeskuksesta toivottiin myös kuvattavan koulutusmateriaalia (2/7). Koulutuksen huomioonottaminen heti palvelun käynnistämisen alkuvaiheessa nähtiin olevan todella tärkeää, jotta myös jatkossa pystyttäisiin takaamaan tasalaatuinen palvelu (1/7). Suoraa palautetta toivottiin annettavan myös Kelan järjestämissä koulutustilaisuuksissa, jotta palautteeseen pystytään reagoimaan nopeasti (3/7).

Palveluntuottajan palautteen nähtiin olevan itse tulkkausilannetta ajatellen toissijaisista, mutta palvelukokonaisuuden toimivuuden näkökulmasta tärkeintä (5/7). Palveluntuottajalla onkin suuri rooli siinä, kuinka palvelu saadaan käynnistettyä ja kuinka sitä pystytään jatkuvasti kehittämään (4/7). Palveluntuottajan tulisi tilastoida tietoa siitä, miten tekniikka, laitteet ja tilat toimivat (5/7) sekä onko palveluun varattu resurssit sopivaa (3/7). Jotta palvelun laatu pystyttäisiin takaamaan ja palvelua pystyttäisiin kehittämään, palveluntuottajan tulisi myös säännöllisesti kerätä palautetta työnteki-

jöiltään (3/7). Itsearviointin ja yhteistyön muiden palveluntuottajien kanssa nähtiin olevan oiva tapa vaikuttaa etätulkkauksen jatkokehitykseen (4/7).

Palautteen kerääjä

Haastateltavat arvelivat, että ainakin palvelun aloitusvaiheessa vastuu palautteen keräämiseen tulkeilta sekä asiakkailta jäänee palveluntuottajan vastuulle (6/7). Palveluntuottajien toivottiinkin tekevän sisäisiä tutkimuksia, joiden tuloksia voitaisiin yleisellä tasolla hyödyntää koko kentällä (4/7). Koska selkeää tahoja palvelun kehittämiseen sekä palautteen kehittämiseen ei ainakaan tässä vaiheessa ole vielä määritelty, haastateltavat toivoivat nostettavan esille erilaisia mahdollisuuksia palautteen keräämiseksi (5/7). Jotta palaute olisi aitoa, eikä palautteen antajan tarvitsisi miettiä palautteen kerääjän mielipiteitä tai vaikutteita, olisi hyvä että palautteen kerääjänä toimisi jokin ulkopuolinen taho, jolla olisi neutraali asema (4/7).

Palautteen kerääjiksi ehdotettiin esimerkiksi Kelaa (4/7). Kelan ollessa kuitenkin palvelunmaksaja, nähtiin Kelan asema palautteen kerääjänä kuitenkin myös omaa etua tavoittelevaksi (2/7). Sama haaste nähtiin myös siinä, mikäli palautteen kerääjinä olisivat alueelliset välityskeskukset (2/7). Palautteen kerääjäksi ehdotettiin myös asiakkaiden etujärjestöä, kuten Kuurojen Liittoa (3/7). Jotta palautteen kerääjä olisi objektiivinen, nähtiin että sen tulisi olla jokin ulkopuolinen taho (5/7). Tätä tarkoitusta varten olisi hyvä perustaa hanke tai työryhmä (5/7). Asian koettiin kuitenkin vaativan vielä kehitys- ja tutkimustyötä. Joka tapauksessa toiveena oli, että palautteen vastaanottajaksi muodostuisi jokin pysyvä paneeli (3/7) ja sen lisäksi etätulkkauksesta tulisi olla mahdollista antaa myös pikapalautetta (4/7). Palautetta tulisi kerätä säännöllisesti ja järjestelmällisesti (6/7).

Palautteen analysointi ja foorumit

Jotta palautteen antamisesta olisi jotakin hyötyä, palaute tulee käsitellä ja analysoida (6/7). Palautteesta tulisi etsiä palvelun hyviä ja huonoja puolia sekä etsiä yleisesti toistuvia ongelmia (5/7). Tärkeää on huomata missä on onnistuttu ja mikä vielä vaatii kehittämistä (4/7). Jos palautteesta on huomattavissa, että jokin ongelma toistuu tai jotakin puuttuu, tulisi analysoida mistä se johtuu (2/7). Eettisiin kysymyksiin olisi pa-

neuduttava erityisellä huolella (3/7). Palautteesta todennäköisesti tulee löytymään kohtia, jotka tulkin näkökulmasta ovat hyviä, mutta asiakkaalle ei. Tai maksajalle hyvä, mutta muille ei. Analysointivaiheessa tulisikin löytää jokin kompromissi ja epäkoh-tia muuttaa niin, että ne olisivat kaikille jotenkin mielekkäitä (3/7).

Palautetta tulisi analysoida yleisellä tasolla ja tehdä yleisiä linjauksia (3/7). Palautteen tuloksista tulisi tiedottaa kaikkia osapuolia (5/7). Ennen kaikkea analysointia pitäisi hyödyntää palvelua kehitettäessä ja toteuttaa kehitysideoita käytännössä (7/7). Lisäksi kehittämisen tulisi olla järjestelmällistä ja toiminnalla pitäisi olla jatkumo (4/7). Tulkkauksesta saatu palaute tulisi kertoa tulkille sekä palveluntuottajalle sekä tehdä siitä asiakkaalle vastine (2/7). Palautetta olisi hyvä käsitellä yhteisissä forumeissa (5/7). Palautteen käsittelyä varten voitaisiin myös perustaa työryhmä (3/7). Tällä hetkellä tilanteen avoimuutta odotellessa on kuitenkin tärkeää että palveluntuottajat alkaisivat toimia itse (2/7). Palautetta voitaisiinkin käsitellä tuottajien omissa tapaamisissa ja verkostoissa (4/7). Palautetta voitaisiin käsitellä myös järjestöilloissa (1/7). SVT:n (Suomen Viittomakielen Tulkit ry) tehtäväksi jäisi tiedottaa palautteesta jäsenil-leen (2/7). Palautteesta on tiedotettava myös Kelalle, sillä Kela on palvelun maksava taho (3/7).

Tulkkien ammattisäännöstö

Tulkkien ammattisäännöstön katsottiin olevan pätevä, niin lähi- kuin etätulkkaus-enkin näkökulmasta (6/7). Yleisesti haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että am-mattisäännöstöä olisi tarkistettava säännöllisesti ja ammattisäännöstön kaipaavan päivittämistä lähitulevaisuudessa (5/7). Samalla olisi syytä tutkia tarkemmin liittykö etätulkkaukseen joitakin piirteitä, jotka olisi syytä erityisesti ottaa huomioon ammatti-säännöstössä (4/7). Ammattisäännöstön rinnalle kaivattiin lisäohjeistusta ja esimerkkejä siitä, miten eettisesti haastavissa tilanteissa voisi toimia (3/7). Tulkkauksen tal-lentamiseen liittyvät haasteet koettiin suuriksi epävarmuustekijöiksi ja tallentamiseen liittyvistä asioista toivottiin selkeää ohjetta, jonka mukaan jatkossa turvallisesti voisi toimia (5/7).

Ammattisäännöstössä todettiin olevan muutamia ristiriitoja (3/7) tai tarkemmin poh-dintaa vaativia kohtia etätulkkauksen näkökulmasta (2/7). Erityisesti kiinnitettiin huo-

miota ammattisäännösten kohtiin 3,4 ja 6 (Liite 1). Etätulkkaustilanteen ollessa päivystysluontoinen, tulkki ei voi etukäteen tietää, millaisesta tilanteesta tulee olemaan kyse. Tulkin täytyykin tehdä tulkkaustilanteessa nopeasti ratkaisu siitä, voiko hän jatkaa tulkkausta (3/7). Tulkki voi joskus joutua etätulkkaustilanteessa tilanteen sujumiseksi sanomaan, että kyse on etätulkkaustilanteesta, mikäli asiakas ei ole kertonut sitä (2/7). Kunnioittaako tulkki silloin asiakkaansa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta, vai hallitseeko tulkki tilannetta? Mikäli etätulkkaustilanne tulee lyhyellä varoitusajalla, tulkillla ei myöskään ole mahdollisuutta valmistautua ajoissa ja huolellisesti tehtävänsä (3/7).

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa kerrotaan, millaisia vastauksia tutkimuksessa saatiin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat: 1. Mitä haasteita ja problematiikkaa etätulkkaukset tuo tulkkaustilanteisiin? 2. Mitä haasteita ja problematiikkaa etätulkkaukset tuo tulkkaukspalvelujen tuottamiseen? 3. Miten etätulkkaukseen liittyviä haasteita voidaan ennakoida ja välttää, ja miten ne tulisi huomioida tulkkaukspalvelujen tuottamisessa? Haastattelussa esiin tulleita asioita pohditaan uuden valtakunnallisen palvelumuodon tuottamisen näkökulmasta. Tutkimusaineistona käytetään haastattelujen lisäksi myös opinnäytetyössä esitellyistä projekteista, hankkeista sekä tutkimuksista saatuja tuloksia. Johtopäätöksissä tutkimuksen aineistoa tarkastellaan palveluntuottamisen sekä hyvän johtamisen näkökulmasta. Aineiston analysoinnissa etätulkkaukset kuvataan tapahtumaprosessina, jossa huomiota kiinnitetään niin palvelun suunnitteluun, tuottamiseen kuin kehittämiseenkin.

Tässä luvussa kuvataan myös käytetyt tutkimusmenetelmät, sekä pohditaan millaisia rajoituksia tutkimusmenetelmiin liittyi ja millä tavalla ne mahdollisesti vaikuttivat tutkimustuloksiin. Lisäksi huomiota kiinnitetään siihen, miten erilaiset etäyhteydet vaikuttivat tehtyihin haastatteluihin. Samalla kiinnitetään huomiota tutkimuksen luotettavuuteen sekä pätevyYTEEN. Luvussa tarjotaan myös vinkkejä siihen, miten jatkotutkimuksissa kannattaisi toimia, jotta ei törmättäisi samoihin ongelmiin kuin tässä tutkimuksessa. Luvussa kartoitetaan myös se, mitä uutta tietoa tällä tutkimuksella on löydetty ja missä määrin niitä pystytään yleistämään tai siirtämään käytäntöön. Luvun lopuksi esitellään muutamia jatkotutkimusaiheita, joita nousi esille tätä tutkimusta tehtäessä.

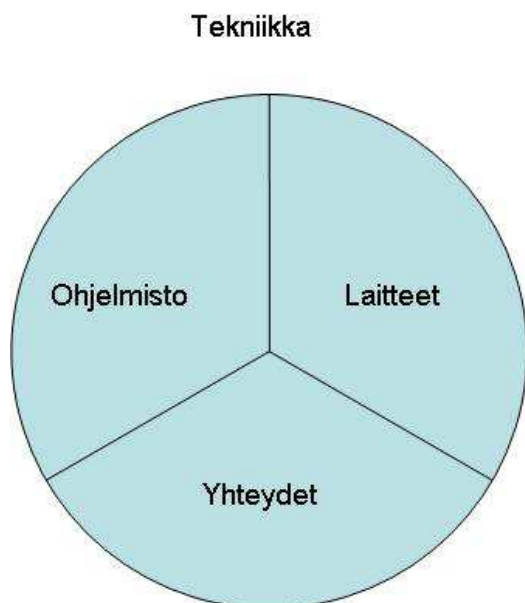
6.1 Tutkimustulokset

6.1.1 Tutkimustulosten analysointia

Tutkimuskysymysten näkökulmasta opinnäytetyössä tarkasteltu etätulkkauksprosessi voidaan jakaa kuuteen osaan. Etätulkkauksprosessin voidaan katsoa koostuvan tek-

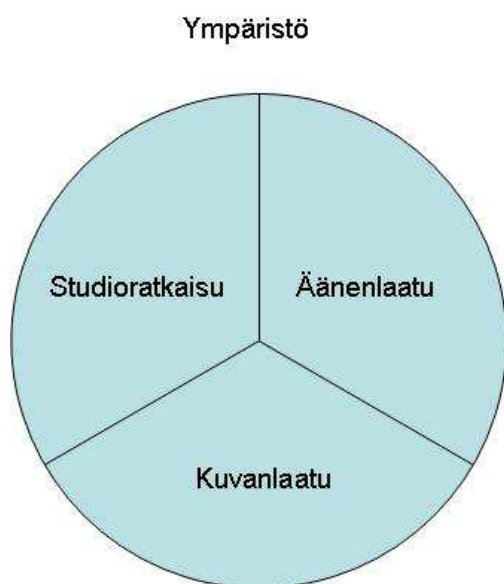
niikasta, ympäristöstä, ennen tulkkaustilannetta huomioitavista asioista, tulkkaustilanteesta, tulkkaustilanteen jälkeen tehtävistä toimenpiteistä sekä etätulkkauksen kehitystyöstä. Etätulkkausprosessiin voitaisiin katsoa kuuluvan myös opinnäytetyössä esiteltyjen projektien ja hankkeiden toimesta tehty arvokas markkinointi- ja tiedotustyö, mutta sitä tarkastellaan tässä opinnäytetyössä kuitenkin prosessia edeltävänä ja koko ajan sen rinnalla kulkevana tukevana työnä. Ilman laajaa projekti-, hanke- ja tutkimustyötä etätulkkauksen kehittäminen ja sen käyttöönotto olisi ollut mahdotonta, sillä ilman tietoisuuden lisäämistä ja etätulkkauspalveluiden tarpeellisuuden esille tuomista valtakunnallinen etätulkkauspalvelu jäisi vain haaveeksi. Etätulkkauspalvelun järjestäminen on kattavan projekti- ja hanketyön ansiosta huomioitu esimerkiksi Yhteispalvelujen laajentamishankkeessa, joka asetti Etätulkkaustyöryhmän selvittämään etätulkkauspalvelun järjestämiseksi tarvittavia tietoja.

Sekä projektien, hankkeiden ja tutkimuksien tuloksissa, että tämän opinnäytetyön haastattelun vastauksissa suurimmaksi etätulkkauksen haasteeksi nousi tekniikka. Tekniikan toimivuuden kanssa käsi kädessä kulkee myös tekninen osaaminen. Tekniikka ja tekninen osaaminen muodostuvat haasteeksi palvelun tarjoavan osapuolen lisäksi niin asiakkaille, tulkeille kuin palveluntuottajillekin. Vaikka tekniikan ja teknisen osaamisen todettiin olevan suurin haaste, sekä haastattelussa, että projekteissa, hankkeissa ja tutkimuksissa toivottiin ettei siitä tulisi itse tarkoitus. Jotta palvelumuoto voitaisiin aloittaa onnistuneesti ja että se olisi tavoitettavaa, tulisi teknisiin haasteisiin kiinnittää riittävästi huomiota ennen palvelun aloittamista. Yhteyksien pitäisi toimia ilman katkoksia ja palomuuriongelmat tulisi ratkaista tietoturvaa unohtamatta, ja lisäksi laitteistojen ja ohjelmistojen tulisi olla helppokäyttöisiä ja niiden käytön omaksumisen pitäisi käydä vaivatta (Kuvio 12.). Teknisiin haasteisiin, esimerkiksi palomuuriongelmiin, ei tässä opinnäytetyössä esiteltyjen projektien, hankkeiden ja tutkimuksien tiimoilta ollut löydetty ratkaisua, ja Kelan hankkimalle tekniselle ratkaisulle asetetaankin varmasti suuria odotuksia. Palvelun sujuvaan ja laadukkaaseen aloittamiseen kohdistuneekin aluksi toiveiden lisäksi myös epäilyksiä. Kuten tutkimustuloksistakin on nähtävissä, myös ennakkoluulot ja -odotukset voitaisiin siis laskea yhdeksi tekniikan ja teknisen osaamisen osa-alueeksi.



Kuvio 12. Tekniset haasteet.

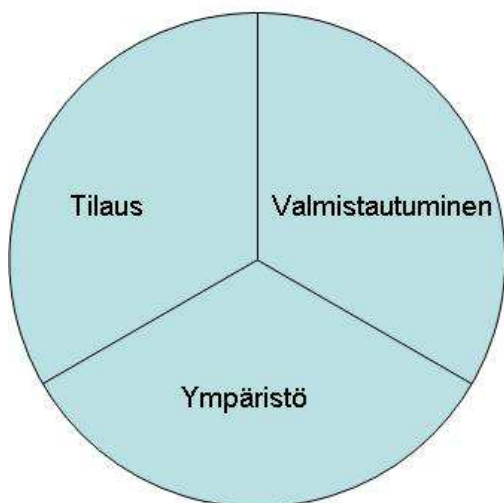
Tulkkausympäristöön liittyvät haasteet mainittiin kaikissa projektien, hankkeiden ja tutkimuksien tuloksissa, samoin kuin ne nostettiin esille haastattelussakin. Tulkkausympäristöön liittyvät haasteet olisi voitu luokitella kuuluvaksi teknisiin haasteisiin, mutta jotta ne osattaisiin ottaa erityisesti teknisten laitteiden, ohjelmistojen ja yhteyksien lisäksi huomioon, ovat ne tässä opinnäytetyössä eritelty omaksi aihealueekseen. Etätulkaustilanteessa erityisiä haasteita asettavat studioratkaisu, äänen- sekä kuvanlaatu. Studioratkaisussa on otettava huomioon eri asiakasryhmien tarpeet mm. valaistuksen ja taustaväriin muokkausmahdollisuutena. Tietoturvan vuoksi studioratkaisulle haasteeksi nousee myös äänieristäminen. Tulkkausympäristön haasteiksi voidaan samoin luokitella hyvä äänen- ja kuvanlaatu. Ilman riittävää äänen- ja kuvanlaatua etätulkaustilanne voi epäonnistua tai estyä. (Kuvio 13.)



Kuvio 13. Ympäristön haasteet

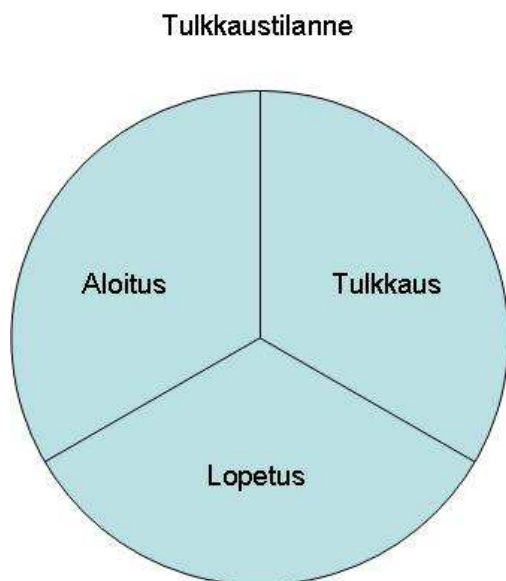
Kolmantena tutkimustuloksissa on nähtävillä haasteet, jotka liittyvät tulkkauksilanteen etukäteisvalmisteluihin. Erityisen painoarvon näissä haasteissa saa tulkkitalauksen tekeminen. Tulkkitalausta tehtäessä asiakkaalla pitäisikin olla tiedossa, millaisia tietoja tarvitaan tulkkauksen laadukkaasti onnistumiseksi. Asiakkaan tulee kertoa riittävästi ennakkotietoa tulevasta tulkkauksesta ja sen vaativuudesta, jotta palveluntuottaja voi sijoittaa tilaukseen mahdollisimman sopivan tulkin. Sopivan tulkin valintaan vaikuttavat esimerkiksi tulkin erikoistumisalueet ja kielitaito (esim. englanti). Riittävällä ennakkotiedolla voidaan siis varmistaa laadukkaan tulkkauksen lähtökohdat. Lisäksi haasteelliseksi muodostuu tilaukseen valmistautuminen. Ilman riittäviä ennakkotietoja tulkkaukseen ei voida valmistautua. Mikäli etätulkkauksen tilaamisessa halutaan säilyttää spontaaniuden mahdollisuus, on siinäkin tapauksessa tulkkaukseen ennalta valmistautuminen mahdotonta. Silbersteinin (2011) tutkimuksen mukaan tulkkaukseen voi kuitenkin valmistautua tulkkauksen sisällön lisäksi tietämällä ja tuntemalla asiakkaan tai ympäristön. Etätulkkauksen etuna olisikin siis tuttu tulkkauksenympäristö. Toisaalta ympäristö nousi tässä opinnäytetyössä myös tulkkauksen etukäteisvalmisteluihin liittyväksi haasteeksi. Ympäristö ja etätulkkauksilanne voitiin itsessään nähdä ahdistavana ja pelottavana asiana, jonka todettiin vaikuttavan negatiivisesti niin tulkkaukseen valmistautumiseen kuin itse tulkkauksilanteeseenkin. (Kuvio 14.)

Ennen tulkkausta



Kuvio 14. Tulkkaustilanteen etukäteisvalmisteluihin liittyvät haasteet.

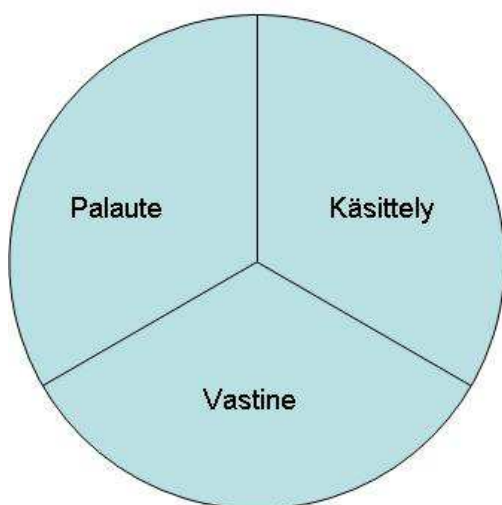
Erityiseksi haasteeksi tässä tutkimuksessa nousi myös itse tulkkaustilanteeseen liittyvät haasteet. Haasteiden ratkaisemiseksi tai niistä selviämiseksi toivottiin selkeitä toimintaohjeita niin tulkeille kuin asiakkaillekin. Toimintaohjeiden toivottiin selkeyttävän mm. tulkkauksen aloittamiseen ja lopettamiseen liittyviä vastuita. Jotta palvelu olisi kaikille samanlaista sekä tasalaatuista, pitäisi ennen etätulkkauspalvelun aloittamista luoda selkeät toimintaohjeet. Toimintaohjeet poistaisivat ylimääräistä stressiä tulkkaustilanteesta. Tulkkaustilanteet yleensäkin voidaan kokea haastaviksi, mutta lisähaasteita etätulkkaustilanteeseen tuovat esimerkiksi kuvan kaksiulotteisuus tai että tulkkaustilanne voi koskea oikeastaan mitä tahansa. Lisäksi haasteena ovat maantieteelliset erot ja niiden vaikutus kieleen, kuten murre-erot tai paikallistuntemus. Lisäksi haasteita tulkkaukseen asettaa se, etteivät tulkki ja asiakas välttämättä ole ennestään tuttuja toisilleen ja molemminpuolinen ymmärtäminen voi ainakin aluksi olla haastavaa ja aiheuttaa stressiä. (Kuvio 15.)



Kuvio 15. Haasteet tulkkauksilanteessa.

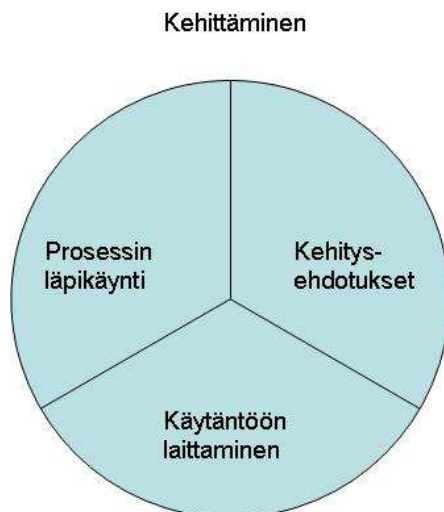
Tutkimuksessa nostettiin esille huomioonotettavana seikkana, että palvelun kehittämiseksi olisi luotava hyvä ja toimiva palautejärjestelmä. Jotta palvelua voidaan kehittää, on palautetta kerättävä systemaattisesti objektiivisen tahon toimesta. Palautetta tulisi kerätä niin asiakkailta, tulkeilta kuin palveluntuottajiltakin. Palautetta tulisi olla mahdollista antaa omalla äidinkielellään. Jotta palautteesta olisi hyötyä ja sen avulla päästäisiin kehittämään palvelua, palaute pitäisi käsitellä, jolloin epäkohtiin tulisi etsiä ratkaisuja. Lopuksi palautteeseen pitäisi antaa vastine. Opinnäytetyön tutkimuksessa ei löydetty yhteneväistä mielipidettä siihen, mikä olisi sopiva palautteenkerääjätaho, mutta haastattelussa ehdotettiin palautejärjestelmän tutkimista ja kehittämistä esimerkiksi opinnäytetyön aiheeksi. (Kuvio 16.)

Tulkkaustilanteen jälkeen



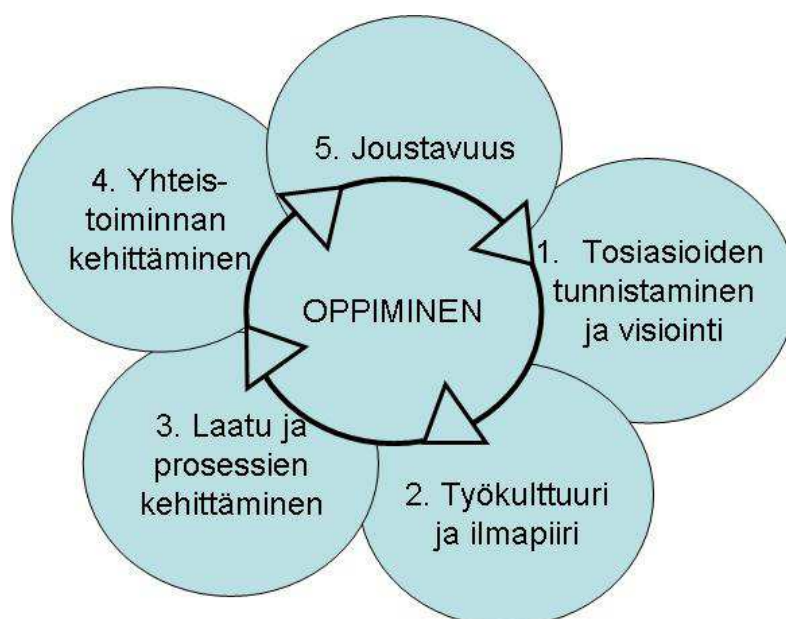
Kuvio 16. Etätulkkauksen palautejärjestelmä.

Edellä etätulkkausprosessia on kuvattu viisivaiheisesti, joissa prosessi oli jaettu teknisiin haasteisiin, ympäristön haasteisiin, tulkkaustilanteen etukäteisvalmisteluihin liittyviin haasteisiin, tulkkaustilanteen haasteisiin sekä tulkkaustilanteen jälkeen tehtäviin toimenpiteisiin. Koko etätulkkausprosessin kehittämiseksi tulkkauspalvelujen tuottamisessa on huomioitava myös kuudes prosessin vaihe – kehittäminen. Jotta palvelua voidaan kehittää laadukkaammaksi, tulee koko etätulkkausprosessin vaiheet käydä läpi, ja etsittävä siitä sekä hyvät että huonot puolet. Prosessin vaiheiden läpikäymisen jälkeen siitä löytyneiden epäkohtien sekä onnistumisten perusteella tulee tehdä kehitysehdotukset. Ja lopulta palvelun kehittämiseksi kehitysehdotukset on pantava käytäntöön. (Kuvio 17.)

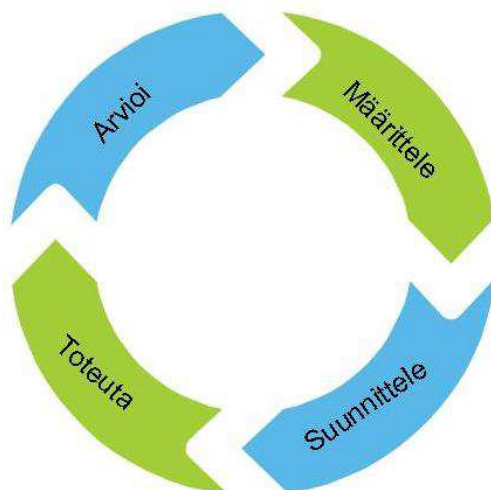


Kuvio 17. Etätulkkauksen kehittäminen.

Edellä kuvatun kehittämisprosessin apuna voi käyttää Ahosen & Pohjanheimon (2008) kokonaiskuvausta oppivasta organisaatiosta (Kuvio 18.) Vaikka kuvauksessa tarkoitetaan laajemmin koko organisaation oppimisprosessin kuvausta, voidaan sitä käyttää hyödyksi myös yhdestä prosessista oppimiseen. Kehitystyössä tärkeintä on muistaa, että se kulkee sykleissä (Kuvio 19.). Ahosen & Pohjanheimon (2008) kokonaiskuvausta hyödynnettäessä on aina mielekästä asettaa jokaiselle oppimisprosessille tai kehitysvaiheelle omat tavoitteensa.



Kuvio 18. Oppivan organisaation kokonaiskuvaus. Ahonen & Pohjanheimo (2008).



Kuvio 19. Malli kaizen-ajattelusta. Sykleissä kulkeva kehitystyö.

6.1.2 Pohdinta

Etätulkkaukseen uutena palvelumuotona on syytä kiinnittää huomiota varsinkin palvelun alkutaipaleella. Tällä hetkellä etätulkkauksesta on kokemusta Suomessa valtakunnallisesti hyvin vähän. Onkin luultavaa, että uusien haasteiden eteen tullaan törmäämään jatkossa yhä enemmän palvelun tavoitettavuuden parantuessa. Kysymys ei ole siitä, että palvelun tavoitettavuuden parantuessa tai sen käytön lisääntyessä syntyisi erityisesti ongelmia. Kysymys on pikemminkin siitä, että jo olemassa oleviin haasteisiin törmätään ehkä ensimmäistä kertaa, ja että ne palvelun lisääntyessä ilmenevät useammin.

Etätulkkauksen palvelun valtakunnallisen aloittamisen ollessa aivan kynnyksellä, palveluntuottajien sekä palvelun maksajan tulisi olla tietoisia aiempien projektien, hankkeiden ja tutkimusten tuloksista. Laadukkaana palvelun tuottaminen edellyttää aiemmista virheistä oppimista ja samalla voidaan hyödyntää hyviksi havaittuja ratkaisumalleja. Palveluntuottamista ei voida aloittaa aivan tyhjästä, vaan tuloksia niin projekteista, hankkeista kuin aiemmistakin tutkimuksista voidaan hyödyntää. Palvelua aloitettaessa olisi hyvä dokumentoida, mitä haasteita ja toisaalta taas onnistumisia etätulkkauksessa esiintyy, jotta jatkossa päästäisiin turvaamaan laadukas etätulkkauksen palvelu.

Palvelun tasalaatuisuus tulee olemaan yksi suurimmista haasteista, kun etätulkkausta aletaan tuottaa valtakunnallisesti. Yksiselitteistä ratkaisua tähän haasteeseen ei ole, mutta koulutus, perehdyttäminen ja harjoittelu varmasti mahdollistavat laadukkaamman tulkkauksen. Lisäksi palveluntuottajayrityksissä tehtävä valmistelu- ja kehitystyö nousee korvaamattomaksi. Yritysten ei tulisikaan alkaa tuottamaan palvelua tyhjästä, vaan omien resurssien sekä lähtökohtien selvittely on pakollista. Yritys voi lisäksi varmistaa laadukkaamman palvelun tuottamisen kirkastamalla itselleen oman strategiansa ja visionsa. Tämän jälkeen asiantuntijaryhmässä tehtävä kehitystyö on mahdollista suorittaa tuottavasti, muistaen Åhmanin ym. (2007) neuvot hyvän ryhmän kokoonpanosta (ks. s. 59–60.). Pelkkä palveluntuottajayritysten sisällä tehtävä kehitystyö ei riitä, vaan tasalaatuisuuden varmistamiseksi yhteistyötä on tehtävä myös palveluntuottajien kesken.

Etätulkkauksen kouluttaminen voidaan nähdä yhtenä suurena haasteena etätulkkauspalvelun käynnistyessä valtakunnallisesti. Palveluntuottajat ovat tähän saakka toimineet etätulkausta tuottaessaan omissa leireissään. Etätulkkaukseen liittyvistä projekteista, hankkeista ja tutkimuksista onkin ollut suurta hyötyä tietoisuuden lisäämisessä ja tiedon jakamisessa. Tulevaisuuden haasteeksi nouseekin se, miten ja mistä jatkossa pystymme saamaan yhtenäistä ja laadukasta koulutusta. Viittomakielen tulkkeja kouluttavat oppilaitokset ovat varmasti kiinnostuneita tästä vastuusta ja vastuu uusista tulkkeista kouluttaessa siitä heille kuuluukin. Tällä hetkellä etätulkausta kehitetään tutkimusten ja kehitysöiden tuloksien turvin ja tulkkipäätöksessä asiantuntijaluennoina luennoivat monesti yritysten kokeneet tulkit. Koulutusta tarvitsevat kuitenkin myös kokeneet tulkit.

Tulkin on miltei mahdotonta ennalta opiskella riittävästi viittomakielen murre-eroja tai tutustua kaikkiin yksilöllisiin kommunikointimuotoihin ja siksi onkin tärkeää, että myös kokemuksen kautta oppimiseen annetaan mahdollisuus. Palvelun laatua on vaikea lähteä yksiselitteisesti määrittelemään, sillä jokaisesta tulkaustilanteesta saatu kokemus on ainutlaatuinen. Laatuvaatimusten määrittely olisi kuitenkin paikallaan, jotta lähtökohtaisesti voitaisiin varmistaa, että palvelun laatu on ainakin riittävällä tasolla.

Laadukkaamman etätulkkauksen tuottamiseksi tarvittaisiin myös selviä ohjenuoria, jotta pystytään tarkasti määrittelemään jokaisen osapuolen vastualueet. Esimerkiksi

ammattisäännöstön mukaisesti tulkin tulee kunnioittaa ja tukea asiakkaan itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Selkeiden toimintaohjeiden myötä tulkkien toiminta olisi perusteltua ja myös asiakkaat itse olisivat selvillä siitä, miten etätulkkauksilanteissa tulee toimia. Ilman sovittuja pelisääntöjä voi jäädä epäselväksi, mitkä asiat ovat tulkin, mitkä asiakkaan ja mitkä palveluntuottajan vastuulla. Sovitut säännöt selkeyttävät toimintaa ja tekevät siitä ammattimaista sekä mahdollistavat laadukkaan palvelun.

Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä myös niin etä- kuin lähitulkkauksenkin tallentamiseen. Tallentamiseen liittyy monenlaista lainsäädäntöä, mutta asiaa tulisi pohtia uudestaan tulkkauksilannetta ajatellen niin asiakkaiden, tulkin kuin palveluntuottajankin näkökulmasta. Tallentamiseen liittyvät haasteet vaikuttavat tulkkauksen luotettavuuteen sekä voivat johtaa koko palvelumuodon uskottavuuden romahtamiseen, joten niiden pohtiminen pitäisikin priorisoida korkealle. Tallentamiseen olisi kiinnitettävä erityistä huomiota etätulkkauksen tietoturva suunniteltaessa.

Tulkkien ammattisäännöstö on tällä hetkellä kattava, mutta sisältää pieniä ristiriitaisuuksia. Säännöstössä sanotaan esimerkiksi, että tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta. Sääntö ei kuitenkaan määrittele mitä ehdoton vaitiolovelvollisuus koskee. Onko tulkki vaitiolovelvollinen ihan kaikesta vai kaikesta siitä mitä tulkkauksilanteessa tapahtuu? Etätulkkauksen näkökulmasta olisi järkevää, että vaitiolovelvollisuus koskisi vain tulkkauksilanteessa saatuja tietoja, jotta tulkillä olisi kuitenkin mahdollisuus tuoda esille palautteessa tai perehdyttäessä, millaisiin asioihin etätulkkauksessa (suorittamisen näkökulmasta) tulisi kiinnittää huomiota. Myös muihin ammattisäännöstön kohtiin olisi hyvä kiinnittää huomiota pohdittaessa sitä, miten ammattisäännöstö tukee laadukkaan palvelun tuottamista, samalla kun se suojelee työntekijää.

Järkevintä olisikin perustaa etätulkkauksityöryhmä pohtimaan laatuun, koulutukseen, tallentamiseen sekä muihin edellä mainittuihin liittyviä asioita. Etätulkkauksityöryhmä voisi tuottaa yleisen ohjeistuksen. Sama työryhmä voisi pohtia yleisesti vastuualueiden luokittelua sekä jakamista, ja työryhmä voisi olla myös se foorumi, jossa uusia haasteita kirjattaisiin ylös. Jotta työryhmä voisi objektiivisesti tai ainakin monipuolisesti tarkkailla etätulkkauksia, työryhmän olisi hyvä sisältää jäseniä eri asiakasryhmis-

tä, palveluntuottajista ja etujärjestöistä. Työryhmällä olisi tärkeää olla myös selvä yhteistyöyhteys Kelalle.

Jotta jatkossa pystyttäisiin nopeasti reagoimaan etä- ja lähitulkkauksessa eteen tuleviin eettisiin haasteisiin, niitä olisi hyvä käsitellä yhdessä. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii Kielellään – SVT:n opintopäivät 2010, jossa Kuuloliiton Ts. järjestösihteeri Esa Kalela esitteli tutkimuksensa Etiikkaa tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Kalelan pitämän luennon yhteydessä tutustuttiin erilaisiin eettisesti haastaviin case:hin (suom. tapaus). Case-työskentelyssä nostettiin esille erilaisia toimintamalleja, joiden toimivuudesta keskusteltiin yhdessä. Tällä työskentelytavalla pyrittiin löytämään ammattieettisesti parhaita ratkaisuja. Tämän työskentelytavan etuna ovat monipuoliset näkökulmat sekä yleisesti hyväksyttävien toimintatapojen kartoittaminen. Vaikka case-työskentelystä ei voidakaan katsoa syntyvän pitäviä ja aina voimassa olevia sääntöjä, voidaan työskentelyssä syntyviä näkökulmia hyödyntää tilanteissa, joissa joudutaan eettisten haasteiden eteen.

Jotta etätulkkauksen kokonaisuutta pystyttäisiin paremmin hallitsemaan sekä luomaan siihen parempia toimintatapoja, olisi hyvä kehittää yleinen palautejärjestelmä. Tällä hetkellä palautejärjestelmän puuttuessa vastuuta tulee siirtää palveluntuottajille. Palveluntuottajat voisivatkin käyttää etätulkausta arvioidessa esimerkiksi Aadlandin (1993) yksinkertaista reflektiomallia (Liite 5). Reflektiomallissa määritellään eettiset ristiriidat, arvioidaan millaiset avoimet arvot/normit vaikuttavan ristiriitaan asennoitumiseen sekä millaisia piiloarvoja/-normeja on taustalla. Lisäksi reflektiomallissa mietitään mikä olisi tilanteeseen sopiva toimintavaihtoehto sekä mitä seurauksia siitä olisi. Vaikka tämä reflektiomalli onkin tehty ajatellen terveydenhuoltoalan ammattilaisia, niin sitä voidaan soveltaa etätulkkauksen eettisten haasteiden kartoittamiseen, sekä sen avulla pystyttäisiin löytämään monipuolisesti tyydyttäviä ratkaisuvaihtoehtoja. Reflektiomallia voitaisiin hyödyntää myös yleistä etätulkkauksen palautejärjestelmää ja -pohjaa suunniteltaessa. Vaikka reflektiomalli on tarkoitettu eettisten ongelmien kartoittamiseen, voidaan sitä soveltaa koko etätulkaustilanteen sujumisen arvioimiseen. (Aadland 1993, 168.)

6.2 Tutkimuksen kehittäminen

Tässä tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Tutkimusmenetelmän valinta osoittautui tutkimuksessa oivalliseksi, mutta itse haastattelun runkoa olisi voinut muokata loputtomiin. Haastavaa oli erityisesti se, että tiedonsaanti vallitsevasta etätulkkaustilanteesta oli hankalaa. Tieto tuntui olevan hajallaan, eikä mistään saanut tarkkaa ja todistettua tietoa tämän hetkisestä tilanteesta. Tutkimuksessa pitikin sietää epävarmuustekijöitä sekä tilanteiden nopeaa muuttumista. Opinnäytetyön tekemisen aikana moni asia muuttui ja osa haastattelun kysymyksistä ja vastauksista olivat vanhaa ja osittain väärää tietoa, ennen kuin tuloksia päästiin analysoidaan. Opinnäytetyössä pitikin analysoida vastauksia tämän hetkisen tiedon valossa.

Haastatteluun vastanneet olivat hyvin erilaisista lähtökohdista ja se näkyy myös haastattelun vastauksissa. Osalla haastateltavista ei ollut laisinkaan kokemusta etätulkkauksesta, jolloin haastatteluun vastattiin mielikuvien perusteella. Osalla haastateltavista taas oli pitkä etätulkkauskokemus projekti- ja hanketöiden osalta tai tulkkina. Haastattelun vastauksista tämä oli huomattavissa siten, että osa haastateltavista vastasi esimerkiksi etätulkkauksen haasteeksi tekniikan, kun taas osa määritteli tarkemmin, millaisia teknisiä haasteita etätulkkauksessa voi tulla eteen. Haastattelu oli myös aika pitkä, joka saattoi vaikuttaa haastateltavien keskittymisen herpaantumiseen tai väsymiseen. Haastattelun pituus vaikutti myös haastattelijan keskittymiskykyyn. Tämä on voinut vaikuttaa haastattelun tuloksiin siten, että esimerkiksi kaikkia etätulkkauksen teknisiä haasteita ei ole huomattu luetella tai kysymyksiä riittävästi tarkentaa. Vastausten monipuolisuuteen sekä aidompaan pohtimistilanteeseen olisi päästy järjestämällä ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelu ei kuitenkaan ollut mahdollinen opinnäytetyön aikataulun sekä maantieteellisten etäisyyksien vuoksi.

Haastatteluiden tallentamiseen käytettiin kolmea erilaista tekniikkaa. Haastattelut tallennettiin varmuuden vuoksi tietokoneelle WavePad Sound Editor -ohjelmalla sekä digitaalisella käsinauhurilla, ja lisäksi jokaisesta haastattelusta tehtiin käsin muistiinpanoja. Kahdessa haastattelussa tietokoneelle tallennettu nauhoite oli niin epäselvä, ettei siitä saanut selvää. Nauhoitteen epäselvyyteen vaikuttivat mm. haastattelussa käytetyn Skype-ohjelman ja internet-yhteyden pätkiminen. Toisessa näistä haastatteluista digitaalisella käsinauhurilla tehty nauhoite oli riittävän selkeä, jotta muistiin-

panoja ei tarvittu, mutta toisessa haastattelussa myös muistiinpanoihin jouduttiin turvautumaan. Onkin luultavaa, että vaikka muistiinpanot olivat tarkat, ei niihin pystytty tallentamaan aivan kaikkea informaatiota ja vastaukset jäivät joiltakin osin epätarकोiksi. Vaikka tämä tulee ottaa huomioon tuloksia lukiessa, niiden ei katsottu kuitenkaan vaikuttavan itse tutkimukseen tulokseen niin paljon, että vastaukset olisi pitänyt jättää kokonaan yhden haastateltavan osalta huomioimatta. Jatkossa tällaiset ongelmat pystyisi välttämään lähihaastattelun avulla.

Opinnäytetyössä saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina sekä pätevinä, sillä haastatteluun osallistuneiden vastausten lisäksi opinnäytetyössä on huomioitu myös hankkeista, projekteista ja muista tutkimuksista saatuja tuloksia. Haastattelurungon avulla tutkimus olisi toistettavissa, mutta pitää muistaa, että etätulkkauksilanteen koko ajan kehittyessä sekä tiedon lisääntyessä vastaukset voivat olla tulevaisuudessa erilaisia. Lisäksi tässä opinnäytetyössä etätulkkauksista analysoitiin kokonaisprosessina palveluntuottajan näkökulmasta. Näkökulman vaihtaminen tutkimustuloksia analysoidessa antaisi hieman erilaisia tutkimustuloksia.

Tässä opinnäytetyössä Kelaan ei ollut suoraa kontaktia, ja tietoja haettiin Kelan julkaisemista tiedotteista. Jatkotutkimuksia ajatellen olisi myös tärkeää kartoittaa tilannetta maksajan, eli Kelan näkökulmasta suoran kontaktin avulla. Tärkeää on myös hyvän yhteistyöverkoston luominen. Yhteistyöverkoston avulla pääsee monen tiedon lähteelle helposti sekä saa vinkkejä tutkimuksen etenemiseen. Tässä tutkimuksessa ulkomaiden etätulkkauksilannetta kartoittaessa tultiin suurien haasteiden eteen. Tieto oli hajanaista ja jopa yhteistyöverkoston avulla saadut kartoitukset sekä jatkoyhteystiedot ja -yhteydenotot eivät tuottaneet kokonaisvaltaista tietoa. Tämä johtuu varmaankin siitä, että tilanne kehittyy jatkuvasti maailmalla, ja jatkuvan kehityksen alla tutkimuksiin tulee kylläntyminen tai niihin ei muuten ehditä vastata. Muiden maiden tilanteen kartoitus rajattiinkin tästä opinnäytetyöstä pohjatyöstä huolimatta ulos.

Tässä tutkimuksessa löydettiin niitä etätulkkausten haasteita ja hyötyjä, joiden avulla palveluntuottajat voivat alkaa rakentamaan laadukasta palvelua. Lisäksi työssä annettiin konkreettisia ehdotuksia etätulkkauksityön kehittämiseksi. Työssä annetaan myös palveluntuottajille ja tulkeille sovellettavaa materiaalia palautteen keräämiseksi sekä työvälineitä laadun kehittämiseksi. Tutkimuksen toivotaan olevan kannuste pal-

veluntuottajille ottamaan etätulkkauspalvelusta vastuu, kun selkeää vastuunjako ei ole vielä tehty. Uutta tietoa tutkimuksessa pyrittiin löytämään yhdistelemällä hajallaan olevaa tietoa sekä tutkimaan tuloksia uuden palvelumuodon järjestämisen näkökulmasta. Tutkimuksessa haluttiin tarkastella uuden palvelumuodon käyttöönottoa prosessina, johon osallistuvina tahoina ovat paitsi palveluntuottaja, myös tulkit. Uuden palvelumuodon käyttöönottoa lähestyttiin oppivan organisaation näkökulmasta ja sen toivotaan antavan työkaluja jatkossa uusien toimintatapojen sekä palvelumuotojen kehityksessä.

6.3 Kohti jatkotutkimusta

Etätulkkauspalvelun alkaminen on aivan kynnyksellä, ja etätulkkauspalveluiden kehittämiseksi olisi hyvä tehdä töitä jatkossakin. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää mikä on muiden maiden tilanne etätulkkauksessa, ja millaisia palvelumalleja ja ohjeistuksia on käytössä. On selvää, että valmista tietopakettia ulkomaiden tilanteesta ei koskaan tulla saamaan, sillä tekniikka kehittyy hurjaa vauhtia ja etätulkkausten voidaan katsoa yleistyvän vauhdilla, samalla kun toimintatavatkin kehittyvät. Yhteistyökumppaneiden kartoittaminen kuitenkin mahdollistaisi maailmanlaajuisesti laadukkaan etätulkkauspalvelun kehittämisen. On luultavaa että maailman globalisoiduessa etätulkkauksessa tullaan hyödyntämään myös ulkomailla tarjottavaa etätulkkauspalvelua tilanteissa, joissa riittävää tietoa tai ammattitaitoa ei ole saatavilla Suomesta. Tällaisesta tilanteesta käy hyvin esimerkkinä vierailta kielillä kirjoitustulkaaminen (esim. ranska-englanti).

Jatkotutkimuksen paikka olisi myös tulkkausten tallentamisen tutkimisessa. Lainsäädännön ja hyvien toimintatapojen kartoittaminen auttaisi kaikkia palveluntuottajia, tulkkeja ja asiakkaita toimimaan oikein etätulkkausympäristössä, jossa toiminta on perusteltua. Selkeät pelisäännöt turvaavat paitsi asiakasta, niin auttavat myös tulkkeja toimimaan oikein tulkkaustilanteissa. Lisäksi yhteiset pelisäännöt palveluntuottajien kesken selkeyttävät toimintatapoja valtakunnallisesti ja takaavat tasalaatuisen ja oikeudenmukaisen palvelun.

Kolmanneksi jatkotutkimuksen aiheeksi nousi palautejärjestelmän kehittäminen. Tällä hetkellä suuri osa vastuusta on palveluntuottajilla, mutta objektiivisen palautejärjestelmän kehittämiseksi tarvittaisiin tutkimus- ja kehitystyötä. Palautetta voidaan ja pitää kerätä palveluntuottajien toimesta niin tulkeilta kuin asiakkailtakin, mutta valtakunnallinen palautejärjestelmä auttaisi palvelun kehittämisessä tasalaatuiseksi.

LÄHTEET

- A Research and Applications Journal 2001. Developmental Sequence in Small Groups'. 3. Viitattu 30.10.2011
<http://dennislearningcenter.osu.edu/references/GROUP%20DEV%20ARTICLE.doc>
- Aadland, E. 1993. Sosiaali- ja terveydenhoitoalan etiikka. Suom. Ruoppila-Martinsen, M. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Ahonen, J. & Pohjanheimo, E. 2008. Asian ytimessä. Työkulttuurin kehittäminen op-pivassa organisaatiossa. Helsinki: Palmenia.
- Airaksinen, T. & Friman, M. 2008. Asiantuntija-ammattien etiikka. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Bendix, H. 2011. Vamma vahvistaa hyviä aisteja. Tieteen Kuvalehti 17 (11), 38-39.
- BrainPort®Technologies. 2011. Viitattu: 14.8.2011.
<http://vision.wicab.com/technology/>
- Computer History Museum. 2011. Viitattu 21.10.2011
www.computerhistory.org/
- CyberGlove Systems. 2011. Viitattu: 14.8.2011
<http://www.cyberglovesystems.com/products/cybergasp/overview>
- Eskola, J. 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökoh-tiin ja analyysimenetelmiin. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Fast Video Indexer 2011. What is framerate? Viitattu 20.10.2011
<http://www.fastvideoindexer.com/knowledgebase/framerate.html>

- Heikkerö, T. 2009. Tekniikka ja etiikka. Johdatus teoriaan ja käytäntöön. Helsinki: Tekniikan Akateemiston Liitto TEK ry.
- Heikkonen J. 1993. Menestyjä etiikka. Kuopio: Teollisuuden kustannus Oy.
- Heikkonen, J. 1995. Moraali ja etiikka käytännössä. Käsikirja. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.
- Heiskala, T. 2010. Valtakunnallinen etätulkkauhanke. Etätulkki.fi. Loppuraportti. Tulostettu 24.2.2011
http://etatulkki.fi/web/uploads/Media/loppuraportti_web.pdf
- Heiskala, T. & Ferm, T. & Seppäläinen, S. & Jäntti, P. & Peitsalo, J. & Huhta, J. & Rantanen, T. 2009. Valtakunnallisen etätulkkauksen perustamista ja ylläpitoa selvittävän työryhmän loppuraportti. Tulostettu: 20.8.2011.
[http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Etatulkkaustryhma_loppuraportti_2992009_FINAL/\\$file/Etatulkkaustryhma_loppuraportti_2992009_FINAL.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Etatulkkaustryhma_loppuraportti_2992009_FINAL/$file/Etatulkkaustryhma_loppuraportti_2992009_FINAL.pdf)
- Heiskanen, J., Korhonen, M. & Vivolin-Karén, R. 2001. Kuvassa kaikki : Viittomakielen multimediaprojekti 1998-2000 Raportti. Kuurojen liitto ry:n julkaisu 17.
- Hytönen, N. 2009. Markkinointi ja medianäkyvyys. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkaukset. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakoniamattikorkeakoulu, 33-39.
- Hyvönen, T. & Eriksson, T. & Saarinen, M. & Haavisto, L. 2010. Yhteispalvelu 2010 – Yhteispalvelun laajentamishankkeen loppuraportti. Valtionvarainministeriön julkaisu 31/2010. Tulostettu: 15.3.2011.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20100609Yhteis/Yhteispalvelu_2010.netti.pdf
- Hämäläinen, P. & Tainio, M. 2006. Etätulkkaukset ja sen tekniikka. Kuurojen multimodaaliset tulkkipalvelut. Kumu-projektin 2005-2006 loppuraportti. Kuurojen liitto ry:n julkaisu 43.
- Juujärvi, S. & Myyry, L. & Pesso, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Kirjoittajat ja kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jääskeläinen, K. 2009. Diakonia-ammattikorkeakoulun Mobiilitulkki-hankkeen lopuarviointi. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, Liite 2 Mobiilitulkki-hankkeen lopuarviointi / Kari Jääskeläinen.

Kalela, E. 2010. Etiikka tulkkauksissa viittomakieli- ja kuulovammaisilla. Helsinki: Kuuloliitto ry.

Kansallinen hankintailmoitus: Kansaneläkelaitos: Etätulkkaussoveltuviin työasemalaitteiden, ohjelmistojen, laajakaistayhteyksien ja oheispalvelujen hankinta. Hilma. 2011. Viitattu: 15.8.2011.
<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2011-013067/>

Kansallinen hankintailmoitus: Kansaneläkelaitos: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden etätulkkauspalvelut. Hilma. 2011. Tulostettu: 9.6.2011.
<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2011-015852/>

Karjalainen, S. 2003. Viittomakielen etätulkkaus asiakaspalvelutilanteissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulostettu: 7.8.2011.
www1.autoalanverkkopalvelu.fi/mediakone/.../susanna_karjalainen.doc

Koskinen, E. & Marku, S. 2009. Hankkeen seminaarit. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 27-28.

Koskinen, E. & Marku, S. 2009. Mobiilikiertue. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 25-27.

Koskinen, E. & Marku, S. 2009. Sidosryhmäyhteistyö. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 31-33.

Koskinen, E. & Marku, S. & Pyörre, S. 2009. Testijaksot ja käyttäjäkokemukset. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 40-51.

Koskinen, E. & Niittyinperä, U. 2009. Mobiilitulkkauksen käytännöt. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 52-55.

- Koskinen, L. 1993. Mikä on oikein. Etiikan käsikirja. Suom. Lehtinen, T. Helsinki: Lasten Keskus Oy.
- Laurén, S. & Kalela, E. 2009. Tulkkipalvelun kehittämisprojekti Tupu. 2004 – 2008. Loppuraportti. Tulostettu: 28.2.2011.
http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuuloliitto/hankkeet/paattyneet_hankkeet/
- Marjanen, K. & Tainio, S. 2004. Esteetön etätulkkaus. ETU 2002 – 2004. Loppuraportti. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 31.
- Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Niittyinperä, U. 2009. Mobiilitulkkaukseen keskittyneet aiemmat hankkeet. Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 15-19.
- Niittyinperä, U. 2009. Mobiilitulkki-hanke (MOI, 2007 – 2009). Teoksessa Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) Mobiilitulkkaus. Eilen, tänään ja nyt. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 20-23.
- Perälä, S. & Saukko, M. 2002. Etätulkkauksen nykytila ja tulevaisuuden näkymät viittomakielen tulkkien näkökulmasta. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tulostettu: 7.8.2011.
http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Turku2002/Perl_Saukko02.pdf
- Piironen, E. 2011. "Että en olisi pelkkä vihannes". Punos-hankkeen loppuraportti. Tulostettu: 28.7.2011
http://www.honkalampisaatio.fi/punos_hanke
- Räikkä, J. & Kotkanvirta, J. & Sajama, S. 1995. Hyvä ammattilainen. Johdatus ammattietiikkaan. Helsinki: ISBN.
- Salminen, A-L. & Kotiranta, P-L. 2005. Eletään hyvää elämää. Itse. Kansallinen IT-SE-hanke apuvälineosaamista ja -palveluja kehittämässä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:2.
- Salonen, T. 2005. Mobiilitulkkaus viittomakielellä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tulostettu: 7.8.2011.
http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Turku2005/SalonenTaru05.pdf

- Seppäläinen, S. 2005. Etätulkkausta viittomakielellä. Honkalampi-säätiö. Viitattu 14.8.2011.
users.utu.fi/misaja/eta05/esitykset/05-Seppalainen.ppt
- Silberstein, S. 2011. Kontekstin tuttuuden vaikutus tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja tulkkauksen laatuun. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulostettu: 27.7.2011.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29138/Silberstein_Susanna.pdf?sequence=1
- Sign Line Oy. 2010. Yrityskuvaus. Viitattu 13.8.2011.
<http://www.signline.fi/fi-FI/yrityskuvaus/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. 2011. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 15.8.2011.
<http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma/>
- Suvanto, M. 2005. Etätulkkauksen ja mobiilitulkkauksen vertailua. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tulostettu: 7.8.2011.
http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Turku2005/Suvanto05.pdf
- Virta, V. & Äärynen, M. 2009. Ajatuksia etätulkkauksesta – Kysely etätulkkauksesta tulkinkäyttäjille. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulostettu: 7.8.2011.
<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6269/Ajatuksia%20etatulkkauksesta%20-%20Virta%20ja%20Aarynen%202009.pdf?sequence=1>
- Åhman, H. & Bärlund, A. & Vatanen, A. 2007. Voittajajohtoryhmät. Seitsemän askelta tulevaisuuden menestyjäksi. Juva: WS Bookwell Oy.

LIITE 1. Mobiilitulkkaus-projektin ohjeistukset

KÄYTTÖOHJEITA

Diakin mobiilitulkkaushankkeiden testitilanteissa on havaittu, että uuden tekniikan vaatimukset on otettava huomioon viittomakielisessä mobiiliviestintätilanteessa. On havaittu muun muassa että:

1. Viittomisvauhtia pitää rauhoittaa videopuhelinten välityksellä viitottaessa. Kieli on vielä eräänlaista hidastettua selkoviittomista. Lisäksi pieni ruutu asettaa omat haasteensa viittojalle.
2. Kannattaa harjoitella käsien näkymistä ruudulla, etteivät kädet ole omien kasvojen edessä tai katoa kokonaan näkyvistä. Kuvan kaksiulotteisuus vaikuttaa myös tilan käyttöön, sillä esimerkiksi liike viittojan edestä suoraan eteenpäin ei näy kameran kuvassa selkeästi.
3. Ymmärrettävät vaihtoehdot hankalille viittomille löytyvät parhaiten kokeilemalla. Sormiaakkoset ja numerot voivat olla haasteellisia. Myös huulioon ja ilmeisiin kannattaa kiinnittää tavallista enemmän huomiota, jotta ne näkyisivät pienellä ruudulla.
4. Ennen tulkkauksen aloittamista valaistus on hyvä tarkastaa. Ihanteellista olisi tietysti hyvä kohdevalo viittojaan, mutta aina se ei ole mahdollista. On hyvä kuitenkin varmistaa, että ei ainakaan ole sijoittanut itseään vastavaloon.
5. Kännykkä sijoitetaan vakaalle alustalle, jotta molemmat kädet jäävät vapaaksi viittomiselle. Jos kännykkää pidetään kädessä, tärisevä ja heiluva kuva vaikeuttaa viestin ymmärtämistä.

OHJE VIITTOMAKIELISILLE

1. Tarkista, että paikassa on toimiva 3G-verkko (3G-verkon symboli näkyy puhelimen näytöllä) ja riittävä valaistus.
2. Soita ensin tulkille kertoaksesi missä olet ja mitä asiaa tulkkaus käsittelee.
3. Sovi tulkin kanssa etukäteen, kumpi kertoo aluksi kuulevalle, mistä mobiilitulkkauksessa on kyse.
4. Kun sinulla on videoyhteys tulkkiin, mene asioimispisteeseen.

5. Kerro mobiilitulkkaustilanteen alussa kuulevalle tai anna tulkin kertoa, miten tulkkaus tilanteessa tapahtuu. Voit myös antaa kuulevalle ”Mobiilitulkkauksen käyttöohje kuulevalle” -monisteen jälkikäteen luettavaksi.
6. Tilanteessa läsnä olevien henkilöiden esittely auttaa tulkkia hahmottamaan tilan ja tilanteen paremmin. Voit näyttää tulkille tilaa kameran välityksellä. Myös kuuleva voi halutessaan tervehtiä tulkkia puhelimen ruudulla.
7. Laske puhelin mahdollisuuksien mukaan pöydälle ja viito molemmilla käsillä.
8. Tarkista kuulevalta osapuolelta, kuuluuko tulkin ääni.
9. Viito asiasi rauhallisesti ja selkeästi. Mieti viittomavalintojasi, jotta ne näkyisivät puhelimen kaksiulotteisella ruudulla. Käytä selkeää huuliota ja sormita hidastetusti. Paikantamisen ja tilankäytön pitää mahtua kuvaan, joten viito pienesti pysyäksesi kameran ruudussa.
10. Muista, että tulkkaus kuuluu lähiympäristösi. Tulkattavan asian saattavat siis kuulla esimerkiksi takanasi jonottavat ihmiset.

OHJE TULKEILLE

1. Tarkista, että päivystyspaikassasi on moitteeton 3G-kuuluvuus.
2. Mieti tausta ja valaistus etukäteen (etenkin kasvojen valaistus alavalolla tai valkoisen pöytäpinnan avulla parantaa ilmeiden näkymistä).
3. Varaa itsellesi mukava tuoli ja puhelimelle sopivan korkuinen alusta, jotta voit viittoa molemmilla käsillä.
4. Tarkista, että olet rauhallisessa paikassa yksin. Tulkin vaitiolovelvollisuus pätee myös mobiilitulkkauksessa..
5. Muista, että tulkkauksesi kuuluu tulkkauspaikassa myös asiakkaan lähiympäristöön. Jos tulkattava asia on arkaluonteinen, on hyvä tiedottaa kuuroa asiasta ennen tulkkaustilanteen alkua.
6. Selvitä tilanteen luonne jo ennen varsinaisen tulkkauksen alkua. Sovi asiakkaan kanssa, kumpi kertoo alkuun kuulevalle, mistä mobiilitulkkauksessa on kyse.
7. Tarkista, että äänesi kuuluu riittävän hyvin. Pyydä kuuroa säätämään ääntä tarpeen mukaan.

8. Viito selkeästi ja rauhallisesti. Älä peitä käsillä kasvojasi. Tarkista luvut ja muut epävarmat asiat.
9. Kun kuuro viittoo, muista kysyä tai varmistaa, milloin aloitat tulkkauksen. Näin et vahingossa tulkkaa asiaa jo esimerkiksi jonossa.
10. Videopuheluyhteyden voi pitää auki asiakkaaseen, kunnes hän on poistunut asiointipaikasta ja tilanne on kokonaan päättynyt.

OHJE KUULEVALLE OSAPUOLELLE

1. Sinun ei tarvitse ymmärtää viittomista eikä osata viittoa.
2. Kuuro asiakas on näköyhteydessä viittomakielen tulkkiin puhelimitse. Tulkki ei siis ole fyysisesti läsnä tilanteessa. Kuulet tulkin äänen puhelimesta.
3. Puhuttele aina kuuroa, älä tulkkia.
4. Puhu normaalisti kohti puhelinta, älä käännä sille selkääsi. Puhelin poimii normaalin äänesi lähietäisyydeltä.
5. Puhelimen tekniikka vaatii rauhallista kommunikaatiota. Ole kärsivällinen, sillä tulkkaukset tapahtuu aina pienellä viiveellä. Hiljaisten taukojen aikana tulkki kääntää sanomaasi viittomakielelle.
6. Sinun on hyvä odottaa hetki aina sanomasi tai kysymäsi jälkeen, jotta tulkki saa asian tulkattua, ja kuurolla on mahdollisuus vastata sinulle.
7. Jos kuuro viittoo, mutta et kuule tulkin puhetta puhelimesta, voit asiasta kertomalla pyytää kuuroa lisäämään puhelimeen ääntä.
8. Kun haluat näyttää kuurolle jotakin, näytä haluamasi asia ja puhu vasta sitten tai puhu ensin ja näytä asia vasta sitten. Kuuro joutuu katsomaan tarkkaan puhelimen pientä ruutua ja tulkkauksta, eikä voi samanaikaisesti katsoa näyttämäsi asiaa.
9. Jos tunnet, että kuuro ei ota sinuun katsekontaktia, älä loukkaannu. Viittomakieli on visuaalinen kieli ja tästä syystä kuuron on intensiivisesti seurattava puhelimen näyttöä, jotta tulkkaukset toimii.
10. Tulkkauksitilanne voidaan lopettaa aivan kuten tavallinen asioimistilannekin, kun asia on saatettu päätökseen.

LIITE 2. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö

Kuurojen Liitto ry - Kuulonhuoltoliitto ry - Suomen Kuurosokeat ry - Suomen Viittomakielen Tulkit ry

Tämä ammattisäännöstö sitoo kaikkia niitä tulkkeja, jotka on merkitty yllä mainittujen järjestöjen pitämään tulkirekisteriin. Tämä ammattisäännöstö on hyväksytty tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokouksessa lokakuun 3. päivänä 1996 ja se on päivitetty 20.9.1999.

AMMATTIETIIKKA

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

(Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2011a.)

LIITE 3. Asioimistulkin ammattisäännöstö

1. Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.
2. Tulkillä on vaitiolovelvollisuus.
3. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.
5. Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, josta on haittaa tulkkien ammattikunnalle tai joka vähentää sen arvostusta.
6. Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.
7. Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.
8. Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.
9. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
10. Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
11. Tulkki pysyttelee puolueettoman ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
12. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.
13. Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muita kuin tulkaustehtäviä.
14. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioon.
15. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Ammattisäännösten laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Turun seudun tulkikeskus ja Lingua Nordica Oy.

(Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011b.)

LIITE 4. Haastattelun runko

1. Kokemuksia etätulkkauksesta

- a. Millaisia kokemuksia sinulla on etätulkkauksesta?
- b. Oletko osallistunut etätulkkaukseen liittyviin projekteihin, hankkeisiin tai tutkimuksiin? Mihin?
- c. Oletko ollut etätulkaustilanteessa
 - i. tulkkina
 - ii. asiakkaana
 - iii. tekemisissä töiden kautta
 - iv. seurannut etätulkaustilannetta
 1. Kerro millaisia kokemuksesi ovat olleet etätulkaustilanteissa (esim. laatu, tilanteiden hoituminen, ammattietiikka).

2. Etätulkkauksen edut ja heikkoudet

- a. Etätulkaus ollaan ottamassa vuoden 2011 aikana valtakunnallisesti käyttöön yhtenä tulkkauspalvelun muotona.
 - i. Mitä hyötyä koet etätulkkauksesta olevan?
 1. asiakkaille
 2. palveluntuottajille
 3. tulkeille
 - ii. Mitä heikkouksia koet etätulkkauksesta olevan?
 1. asiakkaille
 2. palveluntuottajille
 3. tulkeille
- b. Kerro millainen on mielestäsi onnistunut etätulkaus?
 - i. Mitkä asiat voivat mielestäsi vaikuttaa etätulkkauksen onnistumiseen? (esim. laatu, pätevyys, puolueettomuus, tekniikka)
 - ii. Mitkä asiat voivat mielestäsi vaikuttaa etätulkkauksen epäonnistumiseen? (esim. laatu, jääviys, pätevyys, puolueettomuus, tekniikka)
 - a. Kerro miten mainitsemiasi asioita voisi ennakoita tai välttää?

- b. Kenen vastuulla mielestäsi mainitsemasi asiat ovat?
- c. Ennen etätulkkauksen alkamista:
 - i. Mitä tulkin tulee ottaa huomioon
 - ii. Mitä palveluntuottajan tulee ottaa huomioon

2.1. Tulkkauksen tallentaminen

- a. Oletko ollut tilanteessa, jossa tulkkaus on tallennettu?
 - i. Millainen tilanne oli?
 - ii. Miten tulkit reagoivat tilanteeseen?
 - iii. Miten viittomakieliset asiakkaat reagoivat tilanteeseen?
 - iv. Miten kuulevat asiakkaat reagoivat tilanteeseen?
- b. Mikä olisi mielestäsi sopiva toimintatapa tallennettavassa tulkkaustilanteessa?
- c. Mitä mielestäsi tulisi tehdä ennen kuin tulkkaustilannetta aletaan tallentamaan?
- d. Mitä mielestäsi tulisi tehdä tulkkaustilanteen tallentamisen jälkeen?

3. Etätulkkauksen kehittäminen eettisestä näkökulmasta

- a. Suomessa on ollut useita etätulkkaukseen liittyviä hankkeita. Mistä ja mitä olet kuullut näistä hankkeista?
- b. Millaista hyötyä koet etätulkkaukseen liittyvistä projekteista, hankkeista ja tutkimuksista olevan valtakunnallisesti?
- c. Millä tavalla mielestäsi projekti-, hanke- ja tutkimustöiden tuloksia pitäisi tai voitaisiin ottaa huomioon?
- d. Millä tavalla mielestäsi tulkeilta tulisi kerätä kokemuksia ja palautetta etätulkkauksesta?
- e. Millä tavalla mielestäsi palveluntuottajilta tulisi kerätä kokemuksia ja palautetta etätulkkauksesta?
- f. Millä tavalla mielestäsi asiakkailta tulisi kerätä kokemuksia ja palautetta etätulkkauksesta?

- g. Millä tavalla mielestäsi järjestöiltä tulisi kerätä kokemuksia ja palautetta etätulkkauksesta?
- h. Mitä mielestäsi kerätyllä palautteella tulisi tehdä?
- i. Miten kerättyä palautetta mielestäsi tulisi käsitellä?
- j. Kenen pitäisi mielestäsi vastaanottaa palautetta ja kokemuksia etätulkkauksesta?
- k. Millaisissa foorumeissa etätulkkauksen palautteita tulisi käsitellä ja miten?
- l. Millä tavalla etätulkkauksen pitäisi mielestäsi ottaa huomioon tulkkien ammattisäännöstössä?

4. Kela ilmoitti maaliskuun alussa Julkisten hankintojen internet-sivuilla, että vammaisten tulkkauspalvelussa on tarkoitus laajentaa etätulkkauspalvelujen käyttöä vuoden 2011 aikana. Kela hankkii etätulkkauspalvelun järjestämällä hankinnasta kilpailutuksen. (<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2011-005892/>)

- a. Etätulkkausta tarjotaan tällä hetkellä kuvapuhelinten ja web-pohjaisten kuvapuhelinsovellusten avulla. Kela ei ole ilmoittanut millä järjestelmällä etätulkkausta tullaan jatkossa tuottamaan. Mitä ajatuksia se herättää? (Hyödyt ja haitat)
- b. Mikäli etätulkkausta aletaan tuottamaan kilpailutuksessa mukana olleiden yritysten omilla erilaisilla etätulkkausjärjestelmillä...
 - i. mitä hyötyä koet siitä olevan?
 - ii. mitä haittaa koet siitä olevan?
- c. Etätulkkauspalvelu on tarkoitus kilpailuttaa tämän vuoden aikana.
 - i. Mitä hyötyä koet siitä olevan
 - 1. asiakkaille?
 - 2. palveluntuottajille?
 - ii. Mitä haittaa koet siitä olevan
 - 1. asiakkaille?
 - 2. palveluntuottajille
- d. Millä tavalla etätulkkauksen tuottaminen pitäisi mielestäsi ottaa huomioon palveluntuottajien kesken?

LIITE 5. Yksinkertainen reflektiomalli

I Esitiedot

1. Määrittele eettinen ristiriita mahdollisimman lyhyesti ja yksinkertaisesti.
 - a. Sellaisena kuin sinä itse näet sen.
 - b. Sellaisena kuin asiakas näkee sen.
 - c. Lopullinen määrittely.

2. Millaiset avoimet arvot/normit vaikuttavat ristiriitaan asennoitumiseen?
 - a. Omat arvot/normit (henkilökohtaiset, ammatilliset, sosiaaliset)
 - b. Asiakkaan arvot/normit.
 - c. Yksimielisyys arvoista, mahdollinen arvoristiriita

3. Millaisia piiloarvoja/-normeja on taustalla?
 - a. Omat spontaanit reaktiot, tunteet ja ajatukset
 - b. Asiakkaan spontaanit reaktiot, tunteet ja ajatukset
 - c. Yksimielisyys tai erimielisyys piiloarvoista

II Analyysi

1. Mikä on tilanteeseen sopiva toimintavaihtoehto?
 - a. Oma vaihtoehto
 - b. Asiakkaan vaihtoehto
 - c. Tilanteeseen sopiva vaihtoehto

2. Millaisia seurauksia on kolmesta tilanteeseen sopivimmasta vaihtoehdosta?
 - a. Sellaisia kuin itse arvelet
 - b. Sellaisia kuin asiakas arvelee
 - c. Lopullinen arviointi

3. Sijoita vaihtoehdot järjestykseen arvohierarkiassa.
 - a. Oma järjestyksesi, lähtökohtana omat arvosi
 - b. Asiakkaan järjestys, lähtökohtana hänen arvonsa.
 - c. Lopullinen priorisointi/tärkeysjärjestys

III Toiminta

1. Toteuta paras toimintavaihtoehto käytännössä

2. Evaluoi/Arvioi tulosta