



Henrika Härkönen
Terhi Vaara

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkauk-
Opinnäytetyö, 2021

KIRJOITUSTULKKAUSTA KÄYTTÄVIEN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA KIRJOI- TUSTULKKAUKSEN TOIMIVUUDESTA SUOMESSA 2020-LUVULLA



TIIVISTELMÄ

Henrika Härkönen

Terhi Vaara

Kirjoitustulkkausta käyttävien asiakkaiden kokemuksia kirjoitustulkkausten toimivuudesta Suomessa 2020-luvulla

101 sivua ja 6 liitettä

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kirjoitustulkkausta käyttävien 2020-luvulla. Kesken opinnäytetyön prosessia Suomeen levisi koronavirus, jonka myötä avautui mahdollisuus selvittää myös etäkirjoitustulkkausten toimivuutta asiakasnäkökulmasta.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin strukturoidulla Webropol-kyselykaavakkeella, joka julkaistiin Kuuloliiton nettisivuilla sekä lähetettiin sähköpostitse maan laajuisesti 67:lle kuuloyhdistyksen puheenjohtajalle. He välittivät kyselyn yhdistyksiensä jäsenille. Kysely oli avoinna 9.-22.11.2020 ja siihen saatiin yhteensä 24 vastausta. Kysely toteutettiin täysin anonyyminä.

Tuloksista nousi esiin joidenkin vastaajien tyytymättömyys siihen, että tulkkiensa saatavuudessa heidän kohdallaan oli ollut ongelmia. Toisaalta osa vastaajista oli saanut tulkin tilauksiinsa lähes jokaisella kerralla. Positiivisina asioina vastaajat näkivät tulkkiensa ammattitaidon kehityksen ja etäkirjoitustulkkausten mahdollisuudet. Korona-aikana tulkkiensa saatavuus oli myös helpottunut.

Opinnäytetyön tuloksista on hyötyä kirjoitustulkkauksalaa kehittäville henkilöille.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, etätulkkaus, huonokuuloiset, kirjoitustulkkaus, Kuuloliitto, kuurot, kuuroutuneet, kuurosokeat, kyselytutkimus, tulkit, tulkkaus, tulkkipalvelut

ABSTRACT

Henrika Härkönen

Terhi Vaara

Experiences of clients using speech-to-text interpreting about the functionality of said interpreting in Finland in the 2020s

101 pages ja 6 attachments

Fall 2021

Diakonia's university of applied sciences

Bachelors degree in Humanities Studies

Interpretor, sign language and interpretation

The aim of our thesis was to find out the experiences of clients using speech-to-text interpreting and the functionality of the interpretation service in the 2020s. In the middle of the thesis process, the Corona virus spread to Finland, which opened the possibility of finding out the functionality of speech-to-text interpretation from the customer's point of view.

The thesis was a qualitative study. The material was collected using a structured Webropol questionnaire, which was published on the Hearing Association's website and sent via e-mail to 67 chairmen of the Hearing Association nationwide. The chairmen forwarded the survey to other members of their association. The survey was open from 9 to 22 of November 2020 and received a total of 24 responses. The survey was conducted completely anonymously.

The results revealed some respondents' dissatisfaction with the availability of interpreters. On the other hand, some respondents had received an interpreter for their orders almost every time. Respondents saw the development of interpreters' skills and the possibility of remote interpretation as positive things. During the Corona period, the availability of interpreters was also facilitated.

The results of the thesis are useful for people who develop the field of speech-to-text interpretation.

Keywords: customer satisfaction, remote interpreting, hearing impaired, speech-to-text interpretation, Hearing Association, deaf, deafened, deafblind, survey, interpreters, interpreting, interpreting services

VIITTOMAKIELINEN TIIVISTELMÄ

Henrika Härkönen

Terhi Vaara

Kirjoitustulkkausta käyttävien asiakkaiden kokemuksia kirjoitustulkkauksen toimivuudesta Suomessa 2020-luvulla

101 sivua ja 6 liitettä

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkkaus

<https://youtu.be/HI9z54n-XRc>

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, etätulkkkaus, huonokuuloiset, kirjoitustulkkkaus, Kuuloliitto, kuurot, kuuroutuneet, kuurosokeat, kyselytutkimus, tulkit, tulkkkaus, tulkkipalvelut

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELU SUOMESSA	5
2.1 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta	5
2.2 Etätulkkausohjelmiston ja tulkkauspalvelun käytön opastus	6
3 KIRJOITUSTULKKAUSPALVELUA KÄYTTÄVÄT HENKILÖT SUOMESSA	8
3.1 Huonokuuloiset asiakkaat	8
3.2 Kuuroutuneet asiakkaat	9
3.3 Kuurosokeat asiakkaat.....	10
3.4 Viittomakieliset kuurot asiakkaina	10
4 KIRJOITUSTULKKAUS SUOMESSA	12
4.1 Kirjoitustulkkaus tulkkausmuotona	12
4.2 Kirjoitustulkki koulutus.....	12
4.3 Kirjoitustulkki työtoteutukset.....	13
4.4 Kirjoitustulkki ammattieteen	14
5 KIRJOITUSTULKKAUKSEN TOTEUTUS SUOMESSA.....	16
5.1 Yleisö ja henkilökohtainen kirjoitustulkkaus	16
5.1.1 Käytettävät laitteet ja ohjelmat	17
5.1.2 Henkilökohtaisen kirjoitustulkkaus tuottaminen huonokuuloisille ja kuuroutuneille.....	21
5.1.3 Yleisötulkkaus tuottaminen huonokuuloisille ja kuuroutuneille	22
5.1.4 Henkilökohtaisen kirjoitustulkkaus tuottaminen kuurosokeille .	23
6 ETÄKIRJOITUSTULKKAUKSEN TOTEUTUS SUOMESSA.....	26
6.1 Etäkirjoitustulkkaus käytettävät ohjelmat	26
6.1.1 Google-pohjaiset ohjelmat	26
6.1.2 Microsoft-pohjaiset ohjelmat	27
6.1.3 Ilmaiset ohjelmat	28
6.1.4 Maksulliset ohjelmat.....	29
6.2 Etäkirjoitustulkkaus tuottaminen huonokuuloisille ja kuuroutuneille	30
6.3 Etäkirjoitustulkkaus tuottaminen kuurosokeille	31

7	VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELUN SOPIMUSKAUSI	
1.1.	2018-31.3.2021 JA SOPIMUSKAUSI 1.4.2021 ALKAEN SUOMESSA .	33
7.1	Sopimuskausi 1.1.2018-31.3.2021	34
7.1.1	Etätulkkaus Kelan tuottamana	36
7.1.2	Etätulkkaus palveluntuottajien tuottamana	37
7.1.3	Tulkin haastattelu	38
7.2	Sopimuskausi 1.4.2021 alkaen	39
7.2.1	Etätulkkauksen määritelmä	41
7.2.2	Etätulkkaus Kelan tuottamana	42
7.2.3	Etätulkkaus palveluntuottajien tuottamana	42
7.2.4	Kelan ohjeistus etätulkkauksen tietosuojavaatimuksiin	44
7.2.5	Tulkin haastattelu	45
8	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	46
9	OPINNÄYTETYÖN AINEISTONKERUUMENETELMÄT	48
10	TULOKSET	50
10.1	Yleisö- ja henkilökohtaisen tulkkauksen tulokset	50
10.2	Etätulkkaukseen koskevien kysymysten tulokset	58
10.3	Kyselyn analyysi	59
11	Pohdinta	63
	LÄHTEET	65
	LIITE 1. Asioimistulkin ammattieettiset ohjeet	74
	LIITE 2. Tammikuussa 2021 päivitettyt asioimistulkin ammattieettiset ohjeet	75
	LIITE 3. Kysely	76
	LIITE 4. Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset osa 1 ja 2 (Kela)	95
	96
	LIITE 5. Tulkkien laatuarviointi ja pisteytys (Kela)	97
	LIITE 6. Kirjoitustulkkauksessa käytettäviä ohjelmia	101

1 JOHDANTO

Kirjoitustulkkaukopinnnot valinneina tulevina tulkkeina (AMK) ja opinnäytetyön tekijöinä olemme kiinnostuneet erityisesti kirjoitustulkkauksesta. Kirjoitustulkkaukopintojen aikana meille on herännyt kiinnostus siitä, mitä kirjoitustulkkauks on kentällä 2020-luvulla. Haluamme selvittää kirjoitustulkkauksa käyttävien asiakkaiden kokemuksia kirjoitustulkkauksesta ja kirjoitustulkkauksipalvelun toimivuudesta.

Tulkkauksiala alkoi muuttua keväällä 2020 koronaviruksen vaikutuksesta ja Kansaneläkelaitos (Kela) avasi tulkkauksipalvelun tuottajille mahdollisuudet tuottaa etätulkkauksa. Opinnäytetyömme oli tuolloin vielä kesken, joten saimme mahdollisuuden selvittää nykyistä tilannetta kentällä tulkkauksen toimivuudesta asiakasnäkökulmasta myös etätulkkauksen osalta.

Kyselytutkimuksen avulla selvitimme asiakkaiden kokemuksia. Kyselimme monipuolisesti asiakkaiden mielipiteitä tulkkauksen saatavuudesta, etäkirjoitustulkkauksesta tulkkauksimenetelmien vaikutuksista ja toimivuudesta, sekä kysyimme yleisesti mielipiteitä muutosten vaikutuksista kirjoitustulkkaukseen. Työelämäohjaajanamme toimi Kuuloliiton asiantuntija, jonka idean pohjalta teimme nettikyselyn. Ohjaajamme tuntee kohderyhmämme hyvin ja uskoi meidän tavoittavan nettikyselyllä riittävän määrän vastaajia. Kyselyyn oli mahdollista vastata, jos käytti Kelan tarjoamaa kirjoitustulkkauksipalvelua Suomessa.

Yksi tärkeimpiä lähtökohtiamme opinnäytetyön tekoon oli se, että asiakasnäkökulmien avulla sekä koulutusta, että tulkkien käyttämiä menetelmiä voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön tulokset voisivat olla avuksi myös kirjoitustulkkauksa käyttävien asiakkaiden ja tulkkien välisessä yhteistyössä.

2 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELU SUOMESSA

Kerromme tässä luvussa mikä on vammaisten tulkkauspalvelulaki ja kenelle se on tarkoitettu. Lisäksi avaamme tulkkauspalveluun kuuluvat etätulkkausohjelmitot ja tulkkauspalvelun käytön opastukset uudelle asiakkaalle.

2.1 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L 133/2010) määrittelee, että tulkkauspalveluun on oikeutettu henkilö, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma, ja joka tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistymiseen. Edellytyksenä on, että henkilöllä on jokin toimiva kommunikointikeino käytössään ja tulkkauksen avulla hän pystyy ilmaisemaan omaa tahtoaan. Tulkkauspalvelun järjestämisestä vastaa Kela, joko tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla sen muilta palveluntuottajilta. (L 133/2010.)

Tulkkauspalvelua on mahdollista käyttää myös ulkomaan matkoilla. Ehtona on, että matka liittyy henkilön tavanomaiseen elämään, opiskeluun tai työssä käymiseen. Palvelua järjestetään myös etätulkkauksena, jos se katsotaan mahdolliseksi ja perustelluksi käyttäjän tarpeet huomioiden. Laki määrittelee etätulkkauksen niin, että tulkkaustilanteessa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin on kuva- ja ääniyhteys. (L 133/2010.)

Tulkkauspalvelua on järjestettävä kuulonäkövammaiselle henkilölle vähintään 360 tulkkaustuntia ja kuulo- tai puhevammaiselle henkilölle vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Tulkkauspalvelua on mahdollista saada enemmänkin, jos yksilölliset tarpeet sitä vaativat. Lisäksi tulkkauspalvelua on järjestettävä perusopetuksen jälkeisiin opintoihin, jos ne johtavat tutkintoon tai ammattiin, edistävät ammatilliseen opiskeluun pääsemistä tai työllistymistä tai tukevat työelämässä pysymistä tai etenemistä. Tällöin palvelu on järjestettävä henkilön sitä tarvitsemassa laajuudessa. (L 133/2010.)

2.2 Etätulkkausohjelmiston ja tulkkauspalvelun käytön opastus

Vammaisten tulkkauspalveluun kuuluvat myös etätulkkausohjelmiston käytön opastus ja tulkkauspalvelun käytön opastus uudelle asiakkaalle, joka aikaisemmin tunnettiin nimellä perehdytys tulkkauspalveluun. Molempien tuottaminen on palveluntuottajalle vapaaehtoista, mutta tarjotessaan näitä, on palveluntuottajalla vastuu opastuksen toteuttavan tulkin tiedoista, kuinka tulkkauspalvelun käytön opastus toteutetaan ja kuinka etätulkkausohjelmistoa käytetään. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Tulkkauspalvelun käytön opastusta ovat oikeutettuja käyttämään kaikki tulkkauspalvelun asiakasryhmät. Heillä on myös oikeus kieltäytyä tarjotusta käytön opastuksesta. Sen järjestämiseksi voi aloitteen tehdä asiakas itse, hänen lähiomaisensa, avustaja tai Kela. Käytön opastuksessa voi olla asiakkaan lisäksi mukana myös hänen omaisensa, avustaja tai esimerkiksi puheterapeutti. Myös asiakkaan lähipiirille voidaan järjestää tulkkauspalvelun käytön opastusta. Asiakkaan pitää olla aina läsnä edellä mainituissa tilanteissa. Jos asiakas haluaa käyttää tulkkauspalvelun käytön opastusta, siihen käytetty aika vähennetään asiakkaalle myönnettyistä tulkkauspalvelutunneista. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Tulkki, joka tuntee käytönopastusprosessin ja sitä tukevan materiaalin, voi toteuttaa asiakkaan opastuksen. Asiakkaan profiilitietoihin sopivat tulkit välitetään tulkkauspalvelun käytön opastus -tilaisuuteen. Tilaisuudessa käydään läpi muun muassa seuraavia asioita: asiakastietolomake, mitä tulkkauspalvelu on ja mihin sitä voi käyttää, mitä tulkin tehtäviin kuuluu, mitkä ovat asiakkaan velvollisuudet ja vastuut, kuinka tulkki tilataan, sekä siellä tehdään koetilaus vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen (VATU). (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Etätulkkausohjelmiston käytön opastukseen aloitteen tekee asiakas itse, jos hänellä on tarvetta etätulkkausohjelmiston käyttämisen opastukseen. Kaikille asiakkaille, joiden tulkkauspalvelu on järjestettävissä myös etätulkkauksena, on tarkoitettu etätulkkausohjelmiston käytön opastus. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Palveluntuottaja voi halutessaan valmistaa asiakkaalle ohjelmiston opastukseen liittyvää materiaalia. Tulkki, joka tuottaa etätulkkauksia, voi toteuttaa etätulkkauksohjelmiston käytön opastuksen. Opastus toteutetaan tulkin ja asiakkaan ollessa fyysisesti samassa paikassa, ellei asiakas ilmoita toisin. Tarvittaessa opastus voidaan järjestää myös etäyhteyden kautta. Etätulkkauksohjelmiston käytön opastuksessa käydään muun muassa nämä asiat läpi: ohjelmiston käyttöopastus ja hyvät etätulkkauksikäytännöt esimerkiksi hyvä valaistus ja vaatetus. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

3 KIRJOITUSTULKKAUSPALVELUA KÄYTTÄVÄT HENKILÖT SUOMESSA

Luvussa esittelemme ja määrittelemme opinnäytetyömme kannalta tärkeät asiakasryhmät. Esitellyt asiakasryhmät voivat halutessaan käyttää kirjoitustulkkauspalvelua. Käsitlemme asiakasryhmien erityispiirteitä ja kommunikointia, sekä kommunikoinnin apuvälineitä.

TAULUKKO 1. Kirjoitustulkkauksen asiakasryhmien arvioitu lukumäärä Suomessa (Kuuloliitto ry. Kuulo; Riitta Lahtinen, henkilökohtainen tiedonanto 2.9.2021).

ASIAKASRYHMÄ	LUKUMÄÄRÄ
Jonkinasteinen kuulon alenema	800 000
Kuuroutuneet	3000
Viittomakieliset Kuurot	5000
Kuurosokeat	n. 800-900

3.1 Huonokuuloiset asiakkaat

Huonokuuloisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kuulovamma on osittainen (Kuuloliitto ry. Kuulo. Kuulo ja kuulovammat). Tällöin hän kykenee itse puhumaan, mutta hänellä voi olla vaikeuksia hallita äänensä voimakkuutta tai puheensa rytmiä (Lonka & Korpijaakko-Huuhka 2000, 296). Huonokuuloinen pystyy kommunikoimaan kuulokojeen avulla tai ilman, koska pystyy kuulemaan puhetta (Kuuloliitto ry. Kuulo. Kuulo ja kuulovammat). Olosuhteista, kuulovamman laadusta ja vaikeusasteesta riippuu, paljonko kuulokojetta voi hyödyntää. Kuulokojeen käyttökokemus paranee, jos tilassa on käytössä induktiosilmukka. Induktiosilmukka poistaa hälyäänet, jolloin se välittää ainoastaan induktioon liitetyn mikrofoniin

kautta tulevat äänet. (Viita, Huttunen & Sorri 1998, 67.) Jos kuulokoje tai muut apuvälineet eivät vahvista ääntä riittävästi, monet huonokuuloiset käyttävät huulilukua kommunikaation tukena. Muita kommunikaatiomenetelmiä ovat kuultu puhe, kirjoitus ja viitottu puhe. (Lonka & Korpijaakko-Huuhka 2000, 296.)

3.2 Kuuroutuneet asiakkaat

Kuuroutuneella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joka on menettänyt kuulonsa puheen oppimisiän jälkeen (Hytönen & Rissanen 2006, 200). Tällöin henkilön äidinkieli on puhuttu kieli (Tiittula 2005, 171). Määritelmän mukaan henkilö, jonka kuulonalenema on yli 85dB ja/tai puheenerotuskyky on alle 50 %, luokitellaan kuuroutuneeksi (Hytönen & Rissanen 2006, 200). Kuuroutunut saattaa jäljellä olevan kuulon avulla kuulla esimerkiksi ympäristön ääniä, mutta vähäiset kuulonjäänteet eivät riitä puheen vastaanottamiseen (Lonka & Korpijaakko-Huuhka 2000, 323). Suomessa kuuroutuneita arvioidaan olevan 3000 (Hytönen & Rissanen 2006, 200).

Kuuroutuneet kommunikoivat pääsääntöisesti puheella, mutta he eivät saa palautetta puheestaan kuulon avulla. Tästä syystä puheen voimakkuus voi olla liian voimakas tai hiljainen, tai puheen artikulaatiossa voi olla muutoksia. Kuuroutuneille mahdollisia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi kuulokoje tai sisäkorvaistute. Näistä saatu hyöty riippuu vamman laadusta ja vaikeusasteesta sekä kyvystä hyödyntää apuvälinettä. Kuuroutuneet käyttävät huulilukua päivittäin kommunikaatiomenetelmänä. Tämän lisäksi monet kuuroutuneet ovat opetelleet viittomia ja/tai viitottua puhetta, mutta yleisemmin he käyttävät huulilukua, koska kuuroutuneen läheiset eivät yleensä opettele viittomaan. Näiden lisäksi kommunikaatiomenetelminä toimii sormiaakkosviestintä ja kirjoitus (Hytönen & Rissanen 2006, 200–202).

Sisäkorvaistutetta käyttävät kuuroutuneet kommunikoivat huonokuuloisten ja kuuroutuneiden tapaan. Rauhallisessa ympäristössä sisäkorvaistutteen saaneista aikuisista osa pystyy kuulemaan puhetta. He voivat myös turvautua kuu-

loon ja huulilталukuun, tai pelkästään huulilталukuun. Muita kommunikaatiomenetelmiä ovat viitottu puhe ja kirjoitus, mutta viitottua puhetta aikuiset sisäkorvaisutteen saaneet käyttävät vähän, koska eivät koe siitä olevan hyötyä. (Hytönen & Rissanen 2006, 202.)

3.3 Kuurosokeat asiakkaat

Kuurosokeus voi ilmetä eriasteisena ja se määritellään näön ja kuulon toimintakyvyn mukaan. Kuurosokeat voivat olla joko täysin kuuroja ja sokeita tai heillä voi olla jäänteitä kuulosta ja/tai näkökyvystä. Kommunikointi muiden kanssa, sekä ympäristössä liikkuminen ja siihen orientoituminen ovat vaikeutuneet näön ja/tai kuulon puutoksen tai heikentyneen toimintakyvyn myötä. (Suomen Kuurosokeat ry. Kuurosokeus. Määritelmä.)

Kuurosokean kommunikaatiomenetelmiin vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien henkilöiden kielelliset tilanteet, ympäristön fyysiset olosuhteet, kuurosokean näön ja kuulon tilanne, sekä hänen käyttämänsä kielet. Kuurosokeat käyttävät sekä puhuttuja että viitottuja kieliä. (Suomen Kuurosokeat ry. Kuurosokeus. Kommunikaatio.) Näitä voidaan tuottaa ja vastaanottaa eri tavoin sekä eri viestintäkanavia käyttäen (Hytönen & Rissanen 2006, 185). Puhutun kielen ja viittomakielen lisäksi kuurosokeat voivat hyödyntää kommunikaatiossaan niin sanottuja sosiaalishaptisia menetelmiä ja tuntoaistin varaisia kielten vastaanoton keinoja (Suomen Kuurosokeat ry. Kuurosokeus. Kommunikaatio). Kuurosokeat voivat käyttää myös kirjoitustulkkauksia eri muodoissa joko tekstinä, tai pistekirjoituksena (Ojala & Lahtinen 2019).

3.4 Viittomakieliset kuurot asiakkaina

Kuuroksi määritellään henkilö, joka on syntynyt kuurona tai menettänyt kuulonsa varhaislapsuudessaan. Hänen ensikielensä ja pääasiallinen kommunikointitansa on viittomakieli. (Kuuloliitto ry. Kuulo. Kuulo ja kuulovammat.)

Kuurot voivat käyttää kirjoitustulkkausta vieraiden kielten oppitunneilla. Kirjoitustulkkaukseen helpottaa vieraiden kielten kirjoittamisen ja lukemisen oppimista. Kuurot voivat käyttää tulkkaukseen niin, että tulkkipareina ovat kirjoitustulkki ja viittomakielen tulkki. Tällainen tulkkipari toimii yhdessä niin, että kirjoitustulkki tulkkaa vieraan kielen ja viittomakielen tulkki tulkkaa puhutun opiskelukielen. (Laurén 2017.)

4 KIRJOITUSTULKKAUS SUOMESSA

Luvussa määrittelemme kirjoitustulkkauksen ja sen, kuinka kirjoitustulkausta tuotetaan. Esittelemme kirjoitustulkin koulutusvaatimukset, avaamme kirjoitustulkin työtä ja työn eettisyyttä.

4.1 Kirjoitustulkkauksen tulkkausmuotona

Kirjoitustulkkauksen on kielensisäistä tulkkausta (Suomen kirjoitustulkit. Kirjoitustulkkauksen. Mitä kirjoitustulkkauksen on). Tulkkauskella tarkoitetaan puheviestintää, jossa puhetta välitetään kielestä toiseen (Suomen kääntäjien ja tulkkiin liitto. Kääntäminen ja tulkkaus). Sen tavoitteena on välittää viestit tarkasti ja siten, että kielellinen tasa-arvo toteutuu asioimistilanteissa (Suomen kääntäjien ja tulkkiin liitto. Asioimistulkin ammattisäännöstö). Tilanteessa, jossa kuuleva henkilö asioi kirjoitustulkausta käyttävän henkilön kanssa, kuultu viesti kirjoitetaan tekstiksi (Humanistinen ammattikorkeakoulu. Uutiset. Opiskele kirjoitustulkausta avoimessa amk:ssa). Kuullun viestin lisäksi tulkkeeseen lisätään myös ääneen lausumattomat viestin osat kuten tauot, lausumiin liittyvät välimerkit sekä ääneen sävyjä kuvaavia merkkejä (Laurén 2002; Suomen kirjoitustulkit. Kirjoitustulkkauksen. Mitä kirjoitustulkkauksen on). Kirjoitustulkkauksen on osa Kelan järjestämää tulkkauspalvelua (Suomen kirjoitustulkit. Kirjoitustulkkauksen. Mitä kirjoitustulkkauksen on; L 133/2010).

4.2 Kirjoitustulkkiin koulutus

Kela edellyttää kuulovammaisten ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen palvelua tuottavilta henkilöiltä kirjoitustulkkauksen tulkkierekisterikoetta/näyttökoetta, jos tulkin tutkinto on suoritettu 1.7.2015 jälkeen. Ennen kyseistä päivää tulkkiin tulee olla kuulunut tulkkierekisteriin. (Kansaneläkelaitos 2017b.)

Tämän lisäksi tulee olla suoritettuna yksi seuraavista koulutuksista tai vastaava ulkomailla suoritettu tutkinto tai koe: Kuulonhuoltoliitto ry:n (Kuuloliitto ry:n) järjestämä kirjoitustulkkauskurssi, Vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkauksen opintokokonaisuus, 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot, viittomakielentulkki AMK/tulkki AMK-tutkinto, johon sisältyy kirjoitustulkkausopinnot. (Kansaneläkelaitos 2017b.)

Mainittujen lisäksi kuulonäkövammaisten kirjoitustulkilla tulee olla suoritettuna yksi seuraavista: Kuurosokeille tulkkamiseen pätevöittäviä opintojaksoja opistotason tutkinnossa tai suuntautumisvaihtoehtona tulkkkaus kuuroutuneille ja kuurosokeille ammattikorkeakoulututkinnossa tai kuulonäkövammaisten tulkkauksen opintokokonaisuuden, jotka ovat vähintään 10 opintopisteen laajuisten arvoiset ja antavat riittävät valmiudet opastukseen, kuvailuun ja tulkkina toimimiseen. (Kansaneläkelaitos 2017b.) Suomessa tulkin ammattinimikettä ei ole suojattu eli varattu vain tietyn koulutuksen suorittaneille. Tämän vuoksi kuka tahansa voi kutsua itseään tulkiksi. (Helin & Yli-Jokipii 2008, 149.)

4.3 Kirjoitustulkkien työtehtävät

Tulkki toimii välittäjänä eri kulttuureista tulevien ja eri kieltä puhuvien ihmisten välisessä viestinnässä (Helin & Yli-Jokipii 2008, 151). Tulkki vastaanottaa viestin jollakin kielellä ja välittää sen luotettavasti ja tarkasti toiselle kielelle (Hytönen & Rissanen 2006, 16). Kirjoitustulkki muuttaa tekstiksi puheen ja muun auditiivisen informaation, joka tilanteen seuraamisen ja ymmärtämisen kannalta on olennaista (Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö 2011, 191; Nuolijärvi & Tiitula 2016, 19.)

Tulkilla on oikeus ja velvollisuus toimia tulkkauksilanteessa oman alansa asiantuntijana siten, että laadukas ja puolueeton tulkkkaus on mahdollista. Tulkilla on myös oikeus ja velvollisuus keskeyttää puhuja, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden tai päällekkäisyyksien vuoksi. (Suomen kääntä-

jien ja tulkkien liitto. Kääntäminen ja tulkkaus.) Suomen kirjoitustulkit ry on hyväksynyt asioimistulkin ammattisäännösten (LIITE 1) 30.5.2013, joka velvoittaa tulkkeja noudattamaan sitä (Suomen kirjoitustulkit. Kirjoitustulkkaus. Asioimistulkin ammattisäännöstö). Ammattisäännöstöä on päivitetty (LIITE 2) vuonna 2021 etätulkkauksista koskevilla ohjeistuksella (lida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2021). Alla olevaan tekstiin lisätyt osat on merkitty alleviivauksella (LIITE 2).

Kohta 4: Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.

Kohta 5: Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoilla tulkkaus toteutetaan.

4.4 Kirjoitustulkin ammattietiikka

Arjessa tulee jatkuvasti tilanteita, joissa tarvitaan eettistä päätöksentekoa. Kun ihminen miettii asennettaan omia ja muiden tekemisiä kohtaan hän tekee eettistä pohdintaa omista lähtökohdistaan. (Kuula 2006, 21.)

Etiikalla pyritään kertomaan minkälaiset tavat ovat hyviä ja oikeita (Räikkä, Sajama & Kotkavirta 1995, 8). Räikkä, Sajama ja Kotkavirta (1995, 14) esittävät teoksessaan kysymyksen: *“Minkälainen toiminta on ammattia harjoitettaessa eettisesti hyväksyttävää ja suositeltavaa?”* Tämä on ammattietiikan keskeisin ongelma (Räikkä ym. 1995, 16).

On ammatteja, joissa joudutaan eettisiin ongelmiin erityisen herkästi, vaikka eri ammattien ammattieettiset kysymykset ovat usein samanlaisia. Ammatin eettiseen herkkyyteen vaikuttaa kolme tekijää. Yksi tekijä on se, kuinka paljon työhön kuuluu itsenäisiä valintoja tai valtaa. (Räikkä ym. 1995, 15–16.)

Toisena tekijänä on se, kuinka tunneperäisesti ammatinharjoittajan työtuloksiin suhtaudutaan. Ammatit, jotka ovat lähellä syntymää, terveyttä ja kuolemaa, herättävät herkästi eettisiä kysymyksiä. (Räikkä ym. 1995, 16.)

Monilla ammateilla on omat esimerkiksi ammattiliittojen laatimat eettiset säännöt, jotka ovat eettisiä toimintaohjeita liiton jäsenille (Räikkä ym. 1995, 17). Eettisiin

sääntöihin on huomioitu ammatin edellyttämä tieto, taito ja kokemus sekä asiakkaan että järjestöjäsenen asema, oikeudet ja velvollisuudet. Niissä korostetaan myös työn laatua. Esimerkiksi työn rehellistä, puolueetonta ja vastuuntuntoista täyttämistä. Yleensä sääntöihin kirjataan myös muita ammattialan normistoa kuten puolueettomuudesta ja salassapitovelvollisuudesta. Eri ammattikuntien jäsenet noudattavat oman ammattikuntansa järjestön vahvistamia eettisiä sääntöjä. Toimivatpa he henkilöammatin harjoittajana tai yhteisömuodossa, tulee heidän noudattaa eettisiä sääntöjä ympäri vuorokauden. (Heikkonen 1995, 30.)

Tärkeää on muistaa se, ettei yksikään ammattiliitto tai muukaan auktoriteetti voi määrätä sitä, mikä on eettisesti oikein tai väärin. Säännöistä ei voi löytää valmiita ja kiistatta oikeita vastauksia ammattieettisiin kysymyksiin. Ne eivät ole lakeja, koska niillä ei ole normaalisti lainvoimaa. (Räikkä ym. 1995, 17.)

Yksi suhtautumistapa on tulkita ammattieettiset säännöt apukeinoiksi, joita voidaan käyttää eettisessä harkinnassa. Esimerkiksi kun ammattiryhmä tai yksilö pohdiskelee, mikä ammattia harjoittaessa on oikein ja väärin. Toinen suhtautumistapa on ymmärtää ammattieettiset säännöt ammattia määrittäviksi periaatteiksi. Tästä näkökulmasta ammattieettisten sääntöjen tarkoitus on enemmänkin kertoa ammatinharjoittajalle, mihin arvoihin ja velvoitteisiin ammatin olemassaolo perustuu. (Räikkä ym. 1995, 19.)

5 KIRJOITUSTULKKAUKSEN TOTEUTUS SUOMESSA

Käytämme opinnäytetyössämme termejä yleisö ja henkilökohtainen kirjoitustulkkaus. Tässä luvussa kerromme, kuinka Kela on nämä termit määritellyt ja mitä termejä Kela näistä käyttää. Kerromme myös, mitä laitteita kirjoitustulkkauksessa tarvitaan, sekä saimme Suomen kirjoitustulkit ry:ltä listan käytetyistä ohjelmista. Esittelemme ohjelmat lyhyesti kirjoitustulkkauksen näkökulmasta. Luvun lopussa kerromme vielä, kuinka kirjoitustulkausta tuotetaan eri asiakas ryhmille.

5.1 Yleisö ja henkilökohtainen kirjoitustulkkkaus

Käytämme opinnäytetyössämme termiä henkilökohtainen tulkkkaus, josta Kela käyttää termiä lähitulkkkaus. Kela määrittelee lähitulkkauksen Vammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelukuvauksessa seuraavasti: Lähitulkkkaus on tulkkausta, jossa tulkki on asiakkaan kanssa fyysisesti samassa paikassa. Kolmas osapuoli voi olla tulkin ja asiakkaan kanssa fyysisesti samassa tai eri paikassa. Jos lähitulkkkaus tapahtuu kolmannen osapuolen ollessa etäyhteyden päässä, esimerkiksi asiakas on tilannut kirjoitustulkin kotiinsa tulkkamaan etäluentoa. Tällöin pääsääntöisesti tulkkauksessa ei käytetä palveluntuottajan teknisiä laitteita tai ohjelmistoja yhteyden muodostamiseen, vaan yhteys muodostetaan asiakkaan tai kolmannen osapuolen laitteilla ja ohjelmistoilla. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Kelan Vammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelukuvauksessa määritellään termi yleisötulkkkaus seuraavasti: Yleisötulkkkaus on tilanne, jossa tulkkkaus on samanaikaisesti suunnattu monelle henkilölle. Vaikka tulkin tilaaja itse olisi estynyt tulemaan paikalle äkillisen sairastumisen tai muun syyn vuoksi, yleisötulkausta ei tarvitse perua. Tällöin tulkki tulkaa kaikille muille läsnä oleville henkilöille tehdyn tilauksen mukaan. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

5.1.1 Käytettävät laitteet ja ohjelmat

Kirjoitustulkeilla on käytössään erillinen näppäimistö, joka voidaan liittää tablettiin, tietokoneeseen tai kännykkään (Ojala & Lahtinen 2019). Teksti voidaan heijastaa myös valkokankaalle videotykin avulla (Tiittula 2005, 170–187). Jos tulkkauksen aikana liikutaan paljon tai siirrytään paikasta toiseen, kirjoitustulkki voi harkita tulkkausvaljaiden käyttöä. Valjaiden avulla kirjoitustulkki voi tulkata seisaltaan. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.) Kirjoitustulkkauksen palveluntuottajat vastaavat itse tulkkauslaitteisiinsa kohdistuvista kustannuksista (Kansaneläkelaitos 2020a).



KUVA 1. Tulkkausvaljaat (Latvala 2009)

Seuraavaksi kerromme lyhyesti muutamista kirjoitustulkkauksessa käytettävistä ohjelmista (LIITE 6), joita käytetään yleisö ja henkilökohtaisessa tulkkauksessa. Kyseiset ohjelmat olemme saaneet tietoomme Suomen kirjoitustulkit ry:n hallitukselta 6.7.2021. Yksi näistä ohjelmista on Google Docs, josta kerromme opinnäytetyömme luvussa 5.2.1. Google-pohjaiset ohjelmat.

KITU-ohjelman on kehittänyt Juhana Leinonen vuonna 2003. Ohjelman tilaaja oli tuolloin tulkkiryitys Omnivis. (Ville Virta, henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2021.) KITU tehtiin korvaamaan tuolloin käytössä ollut Word-ohjelmaa ja se on tehty

nimenomaan kirjoitustulkkaukseen varten (Juhana Leinonen, henkilökohtainen tiedonanto 3.8.2021). Yleisesti KITUa myytiin yrityksille ja tulkkikeskuksille. Nykyisin Evantia Oy omistaa KITUn. (Ville Virta, henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2021.) KITU toimi vuoteen 2013 saakka, koska uusimmissa tietokoneissa ohjelma ei enää toiminut (Juhana Leinonen, henkilökohtainen tiedonanto 3.8.2021).

Kirjoitustulkkauksen tärkeimmät säädöt onnistuvat KITUssa vain yhdellä painalluksella. Näitä ovat fonttikoon sekä tekstin ja tausta värin vaihtaminen. KITUn yhtenä ominaisuutena on puhujaluettelon tallentaminen ja kirjoittaminen yhdellä näppäimellä. Esimerkiksi numeronäppäimistön numero 1:stä painamalla, ohjelma kirjoittaa automaattisesti sille näppäimelle tallennetun nimen tulkkauksiksi. Toisena KITUn ominaisuutena on pitkien sanojen tallentaminen niin, että ne sai kirjoitettua uudestaan nopeasti nappia painamalla. Pitkillä sanoilla tarkoitetaan ohjelman kohdalla sanoja, joissa on vähintään 8 kirjainta. (Juhana Leinonen, henkilökohtainen tiedonanto 3.8.2021.) KITUn hyvänä puolena on, ettei se anna mahdollisuutta tallentaa kirjoitettua tekstiä jälkikäteen. Teksti häviää, kun ohjelma suljetaan tai näyttö tyhjennetään. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2021.)

Kiva ohjelma kehitettiin korvaamaan KITU vuonna 2013. Tässäkin Kehittäjänä oli Juhana Leinonen ja tilaajana oli tulkkiryitys Omnivis. Evantia Oy omistaa nykyisin tämänkin ohjelman. Tällä hetkellä Kiva on käytössä Evantian omilla työntekijöillä. (Ville Virta, henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2021.) Kiva on KITUn päivitetty versio, joka toimii uudemmissa tietokoneissa. Ominaisuuksiltaan Kiva ei eroa KITUsta, mutta Kivaan tehtiin internetin kautta toimiva versio sekä mobiiliversiot. Mobiiliversiot eivät ole enää käytössä. (Juhana Leinonen, henkilökohtainen tiedonanto 3.8.2021.)

Microsoft Word -ohjelma sisältyy Microsoft 365:een. Word on maksullinen ohjelma, jonka saa ladattua PC- tai Mac-tietokoneeseen. (Microsoft. Word.) Tulkit, jotka käyttävät Microsoft Word-ohjelmaa ovat usein luoneet valmiin kirjoitustulkkauksepohjan (Niittyinperä 2021). Tiedostoon valitaan Wordin monipuolisesta taustaväri- ja fonttivaihtoehdoista valmiiksi halutut asetukset (Merja tuuloskorpi & Anne Vilkkö, henkilökohtainen tiedonanto 18.8.2021). Edellä mainittujen lisäksi

tiedostosta poistetaan tiettyjä oikolukuun liittyviä asetuksia kuten automaattinen huomautus oikeinkirjoitus virheistä alleviivaamalla sana punaisella. (Niittyinperä 2021). Tiedostoon voidaan asettaa komento, jossa ohjelma korjaa automaattisesti pisteen jälkeen tulevan kirjaimen suuraakkoseksi. Valittujen sanojen automaattista korjausta on myös mahdollisuus käyttää Word-ohjelmalla. Esimerkiksi kirjoittaessa sanan etät, Word korjaa automaattisesti sanan oikeaksi eli että. Valmiin tiedoston voi tallentaa tietokoneen työpöydälle, josta se on helppo ottaa käyttöön tulkkaustilanteessa. Valmiita tiedostoja voi olla työpöydällä useita erilaisia, joista on helppo valita tulkkaustilanteeseen sopivin. (Anne Vilkkö, henkilökohtainen tiedonanto 18.8.2021).

Oli hankala saada tulkeilta tietoa Wordin käytöstä kirjoitustulkkauksessa, koska monet ilmoittivat, etteivät käytä Wordia enää lainkaan kirjoitustulkkauksessa tai käyttävät sitä todella harvoin. Tilanteet, jolloin Wordia käytetään harvoin, ovat niitä, joissa kirjoitustulkkaukseen suunnitellut ohjelmat eivät toimi. Tällöin Word on hätäratkaisuna käytössä.

Mobiililaitteissa on oletuksena asennettuna muistiinpanosovellus, kuten iPhoneen Muistiinpanot tai Androidin Notes. Sovelluksessa on mahdollisuus tekstin kirjoittamiseen erillisellä näppäimistöllä, mobiililaitteen näppäimistöllä sekä sanelu-toiminnolla. Muistiinpanoissa voi tehdä tekstinkäsittelyn perustoimintoja, mutta sovellukset eivät sisällä tulkkausta helpottavia ominaisuuksia. Jos mobiililaitteeseen ei ole asennettu muuta kirjoitustulkkausikäyttöön sopivaa sovellusta, muistiinpanosovellus toimii tarvittaessa myös tähän tarkoitukseen. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 12.7.2021.)

OpenOffice on ilmainen ohjelmisto, joka muistuttaa paljon Microsoft Word -ohjelmaa. OpenOfficessa on paljon samoja ominaisuuksia kuin Microsoft Word -ohjelmassa, mutta visuaalinen asettelu eroaa selvästi tästä. Ohjelmiston voi ladata tietokoneelle, jossa käyttöjärjestelmänä on Windows, Mac tai Linux. (WizCase. Downloads. OpenOffice.)

OpenOfficeen on helppo tehdä tarvittavat ulkonäkö muokkaukset asiakkaan toiveiden mukaan, eli taustaväri sekä fontin koko ja väri. Ohjelman saa laajennettua

tietokoneen koko näytölle, jolloin esimerkiksi työkalupalkki ylhäällä ja tehtävä palkki alhaalla eivät jää häiritsevästi näkyviin. OpenOfficessa voidaan ottaa käyttöön sanojen täydennyksen, jolloin ohjelma automaattisesti täydentää kirjoittamisen aikana jotkin aloitetut sanat kuten viikonpäivät ja kuukaudet. Tämä asetus voidaan ottaa myös pois käytöstä. (Emma-Leena Orava, henkilökohtainen tiedonanto 31.8.2021.)

Text on Top -ohjelma toimii erillisten USB-tikkujen avulla. Tikut sisältävät ohjelman, jonka avulla voidaan tuottaa kirjoitustulkkaukset näkyviin toiselle laitteelle. Kirjoitustulkin ja asiakkaan ollessa samassa tilassa tikut eivät tarvitse internet-yhteyttä toimiakseen, koska tieto kulkee niiden sisällä olevien radioantennien kautta. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2021.)

Ohjelman käyttöön tarvitaan vähintään kaksi Text on Top -tikkua, joista toinen on kirjoitustulkin tietokoneessa kiinni. Toisen tikun avulla asiakas voi seurata kirjoitustulkkauksia siltä laitteelta, johon tikku on kiinnitetty. Toisen tikun voi myös laittaa suoraan puhujan tietokoneeseen kiinni, jolloin kirjoitustulkkaukset saadaan suoraan luennoitsijan materiaalien alapuolelle näkyviin. Tikkujen avulla voidaan myös kirjoitustulkkaukset heijastaa videotykillä valkokankaalle. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2021.)

Kirjoitustulkin tulee itse ostaa tikut, ja ne myydään vähintään kahden kappaleen erissä. Tikkuja on saatavilla USB-liitännällä, jotka sopivat tietokoneisiin. Tableteille ja kännyköille on omat ”pikkutikkunsa”, joissa ei ole Text on Top -ohjelmaa sisällä, vaan se pitää ladata. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2021.)

Text on Tap on internetyhteydellä toimiva etätulkkaukseen kehitetty lisäosa Text on Top -tikkujen ohjelmistoon. Eli kirjoitustulkki tarvitsee Text on Top -tikun, johon hänen pitää luoda Text on Tap -sovellukseen käyttäjätili etätulkkauksia varten. Käyttäjätilin luomisen jälkeen kirjoitustulkki saa käyttöönsä harjoittelua varten 100 000 merkkiä. Jatkossa kirjoitustulkin pitää ostaa lisää merkkejä itselleen, koska jokainen kirjoitettu merkki Text on Tapilla maksaa hiukan. Esimerkiksi miljoona

merkkiä maksaa 79 euroa. Tämä määrä merkkejä riittää pitkäksi aikaa. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedon anto 26.5.2021.)

Etätulkkauksessa asiakas voi katsoa kirjoitustulkausta kirjoitustulkin lähettämän internetlinkin kautta tietokoneelta, tabletilta tai kännykältä sekä erillisen tekstitys-ohjelman kautta tietokoneelta. Etäohjelmaa käytettäessä asiakas ei tarvitse omalle laitteelleen Text on Top -tikkua, vain toimivan internetyhteyden. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedon anto 26.5.2021.)

VeloNote ohjelma on kehitetty kirjoitustulkkaukseen. Sen voi ladata tietokoneelle, jossa käyttöjärjestelmänä on Windows, Mac tai Linux. (VeloType. Downloads.) VeloNote on käytännössä ilmaisversio Text on Top ja -Tap ohjelmistosta. VeloNote mahdollistaa nimien ja valmiiden sanalistojen käytön. Eli nimelle tai sanalle voi antaa lyhenteen, jonka ohjelma avaa kokonaan tekstiruudulle näkyviin. Esimerkiksi lyhenteen pj, ohjelma aukaisee tekstiruudulle sanana puheenjohtaja. VeloNote kerää myös pitkiä sanoja muistiin, joita kirjoitustulkki voi hyödyntää, kun sana tulee uudelleen. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2021.)

Jos käyttää Text on Top -tikkua ja avaa VeloNote ohjelman Text on Top -tikun kautta, pystyy etukäteen tallentamaan puheita tai laulun sanoja valmiiksi tulkkaustilausta varten. VeloNoten hyvänä puolena on se, ettei se anna mahdollisuutta tallentaa kirjoitettua tekstiä jälkikäteen. Teksti häviää, kun ohjelman sulkee tai tyhjentää ohjelman näytön. (Tiina Tanner, henkilökohtainen tiedonanto 2.8.2021.)

5.1.2 Henkilökohtaisen kirjoitustulkkauksen tuottaminen huonokuuloisille ja kuuroutuneille

Asioimistilauksissa, kuten kokouksissa ja oppilaitoksissa, tulkki voi odottaa mihin asiakas haluaa istua. Tämän jälkeen kirjoitustulkki asettaa näytön asiakkaalle nähtäväksi ja istuu itse asiakkaan viereen tai kauemmas asiakkaan taakse. Kirjoitustulkin paikan valintaan vaikuttaa myös se, tarvitseeko tulkin nähdä tulkattavaa tekstiä vai ei. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Tilauksissa, joihin tarvitaan paritulkkausta eli kaksi tulkkia tulkkavat yhteistyössä, tulkit istuvat useimmiten vierekkäin. Istumapaikat valikoituvat joko asiakkaan viereen, jotta kaikki näkevät koneen, tai niin, että asiakas istuu lähimpänä konetta ja tulkit vinosti asiakkaan selän takana. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Kirjoitustulkkauksessa voidaan käyttää paikkaratkaisuna myös sellaista, jossa tulkki tai tulkit istuvat tulkkauksen näkökulmasta hyvässä paikassa. Eli paikassa, josta kuulee ja näkee hyvin tulkattavan lähteen. Kirjoitustulkkaus lähetetään tällöin asiakkaalle erilliseen laitteeseen kuten tablettiin tai kännykkään. Tätä ratkaisua voidaan käyttää, jos asiakas istuu erillään tulkista tai tulkeista kuten luentosalissa tai kokoustilassa. Tällä hetkellä monet kirjoitustulkit käyttävät tällaisissa tilanteissa Text on Top -tikkuja. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

5.1.3 Yleisötulkkauksen tuottaminen huonokuuloisille ja kuuroutuneille

Kirjoitustulkkaus tilauksen asiakasmäärän ollessa enemmän kuin kaksi, vaatii se erilaisen tulkkausratkaisun. Tällaisista tilauksista käytetään sanaa yleisötulkkaus. Näissä perinteinen tapa on, että tulkit yhdistävät tietokoneensa videoprojektoriin ja heijastavat tulkkeen näkyville valkokankaalle tai yksiväriselle seinälle. Tällöin kirjoitustulkkaus näkyy kaikille tilassa olevilla henkilöille. Ennen tilausta tulkkien tulee selvittää, onko tilassa valkokangas, joka ei ole käytössä samaan aikaan esimerkiksi puhujalla. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Tilan ollessa pieni, eikä siellä ole valkokangasta tai mahdollisuutta heijastaa seinälle, tulkit voivat jakaa tulkkaus koneen ruudun eri näytöille. Tämä onnistuu esimerkiksi kaapeleiden tai ruudunjako-ohjelman avulla. Tällöin asiakkaat ryhmittäytyvät katsomaan kirjoitustulkkausta näyttöjen lähelle. Nykytekniikan avulla on mahdollista myös jakaa kirjoitustulkkaus asiakkaiden omille laitteille näkyväksi. Tällainen ratkaisu onnistuu esimerkiksi Text on Tap -ohjelmalla tai Google Docsilla. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

5.1.4 Henkilökohtaisen kirjoitustulkkauksen tuottaminen kuurosokeille

Kirjoitustulkkauksilanteet kuurosokeiden kanssa vaihtelevat sen mukaan, tarvitseeko asiakas opastusta ja paljonko hän toivoo kuvailua. Esimerkiksi asiakas voi käyttää pelkästään kirjoitustulkkausta, jos paikka on entuudestaan tuttu ja valaistus on hyvä. Toisissa tilanteissa asiakas taas tarvitsee muitakin tulkkauksmenetelmiä kirjoitustulkkauksen lisäksi kuten taktiilia viittomista eli kädestä käteen viittomista tai haptiiseja. (Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2014.)

Kirjoitustulkkauks on usein paritulkkausta, jolloin monipuolisen tulkkauksen mahdollisuudet lisääntyvät tulkkauksilanteissa. Jos kuurosokean asiakkaan molemmilla tulkeilla on vain kirjoitustulkin koulutus, tulee ainakin toisella heistä olla opastuskoulutus. Tällöin varmistetaan asiakkaan turvallisuus mahdollisesti tarvittavaan liikkumiseen. (Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2014.)

Kirjoitustulkkauks kuurosokeille toteutetaan samalla tavoin kuin huonokuuloisille ja kuuroutuneille, mutta kuurosokeille tulkatessa tulee huomioida seuraavat asiat: kirjoitustulkkauksen sisältö, asiakkaan käytössä olevat tiedonsaantimenetelmät, kirjoitustulkkauksen tuottamisen tapa, kirjoitustulkin istumapaikan valinta sekä laitteet. (Ojala & Lahtinen.)

Kuurosokeille tuotettu kirjoitustulkkauks sisältää kuullun lähteen tekstimuotoon kirjoittamisen lisäksi myös ympäristön äänimaailman sekä nähtyjen asioiden ja tilanteiden kuvailun. (Ojala & Lahtinen.)

Kirjoitustulkkauksa voidaan tuottaa kuurosokeille eri muodoissa seuraavasti: tietokoneella tekstinä, kynällä paperille, pistekirjoituskoneella ja suuraakkosina joko kädestä käteen tai jollekin tasolle tehtynä kuten pöydänpintaan. Tasolle tehtynä asiakas voi seurata kirjoitustulkin kättä omalla kädellään tai kirjoitustulkki kirjoittaa suuraakkoset asiakkaan kädellä tason pintaan. Kirjoitustulkki ja asiakas voivat sopia keskenään tarpeesta käyttää suuraakkosia asiakkaan keholla kuten yläselässä tai olkapäässä. (Ojala & Lahtinen.)

Kirjoitustulkkaukseen tarvitaan tilaa, koska tulkkaus tuotetaan suurimmaksi osaksi laitteiden tai laitteiston kautta. Joskus saatetaan tarvita tilaa niin, että joudutaan ottamaan lisäpöytä käyttöön. Nykyisin kirjoitustulkkauksessa käytettävien laitteiden pieni koko vähentää tarvittavaa tilantarvetta. (Ojala & Lahtinen.)

Kirjoitustulkilla on käytössään erillinen näppäimistö, joka liitetään langattomasti tietokoneeseen, tablettiin tai kännykkään. Tämän tavan hyvänä puolena on se, että tulkki voi asettua istumaan viiden metrin etäisyydellä asiakkaasta. Tällöin näppäinäänet eivät häiritse asiakasta, joka käyttää kuulolaitetta tai sisäkorvaistutetta. Näin tulkin asettumisen huonona puolena taas on, ettei asiakkaalle voida tuottaa kirjoitustulkausta haptisesti eikä voida käyttää muita haptisia tulkkausmenetelmiä. (Ojala & Lahtinen.)

Jos kirjoitustulkkaus tapahtuu ilman laitteita tai laitteistoa, asiakas ja kirjoitustulkki istuvat tällöin vastakkain tai vierekkäin riippuen tulkkaustavasta. Tulkkauksessa he käyttävät käsiään ja pintoja. (Ojala & Lahtinen.)

Kirjoitustulkkaus tilanteissa, joissa liikutaan paljon, käytetään tulkkausvaljaita. Näiden avulla kirjoitustulkki pystyy kantamaan tulkkauslaitteistoa mukanaan ja kirjoittamaan tulkausta seisaaltaan sekä istuen. (Ojala & Lahtinen.)

Laitteilla tuotettua kirjoitustulkausta voidaan seurata kahdella eri tavalla. Ensimmäisessä tavassa kirjoitustulkin kirjoittama teksti rullaa näytöllä alhaalta ylös reaaliajassa, eli asiakas ei voi pysäyttää tekstiä lukemisen ajaksi.



KUVA 2. Pistenäyttö (Avisis. Etusivu. Verkkokauppa. Tietotekniikka. Pistenäytöt.)

Asiakkaan käyttäessä tietokoneen pistenäyttöä, pystyy hän lukemaan kirjoitustulkin kirjoittamaa tekstiä omalla lukunopeudellaan. Tämä onnistuu siitä syystä, että kirjoitustulkin kirjoittama teksti jää niin sanotusti puskurimuistiin ja pistenäytöllä rivinvaihto tapahtuu erillisellä näppäimellä, jonka ansiosta asiakas pystyy lukemaan tulkkeen omalla lukunopeudellaan. (Ojala & Lahtinen.)

6 ETÄKIRJOITUSTULKKKAUKSEN TOTEUTUS SUOMESSA

Etäkirjoitustulkkauksessa käytetään useita erilaisia ohjelmia ja sovelluksia. Valitsimme opinnäytetyöhömmme läntisen alueen palveluntuottajien käyttämät ohjelmat, koska alueella on käytössä kattava määrä erilaisia ohjelmia sekä asumme kaikki kyseisellä alueella.

6.1 Etäkirjoitustulkkauksessa käytettävät ohjelmat

Seuraavaksi esittelemme ohjelmia lyhyesti (LIITE 6). Olemme jaotelleet ohjelmat ja sovellukset neljään eri kategoriaan: Googlepohjaiset ohjelmat, Microsoft-pohjaiset ohjelmat sekä ilmaiset ja maksulliset ohjelmat. Maksullisuus ja ilmaisuus tarkoittavat tässä opinnäytetyössä sitä, joutuuko palveluntuottaja maksamaan ohjelman käyttöoikeuden tai lisenssin saadakseen, vai ovatko ohjelmat ilmaiseksi kaikkien käytössä. Vaikka esittelemämme ohjelma tai sovellus olisi palveluntuottajalle maksullinen, sen käyttö tulkkaustilanteessa on asiakkaalle ilmaista.

6.1.1 Google-pohjaiset ohjelmat

Google Docs on sovellus, jota voi käyttää tietokoneella, tabletilla tai puhelimella. Kaikki, joilla on Google -tili, voivat käyttää Google Docsia. Sovellus pystyy muuttamaan Word-tiedostoja Google Docs -muotoon ja päinvastoin. Sillä voidaan myös jakaa tiedostoja haluttujen henkilöiden kanssa. Tiedoston jakamisen yhteydessä voidaan valita, onko valituilla henkilöillä oikeus tarkastella, tehdä ehdotuksia tai muokata tiedostoa. (Google. Google Docs.)

Google Drive-ohjelma toimii eri puhelimilla, tableteilla ja tietokoneilla (Google. Google Drive). Sen kautta voidaan yhteiskäyttää dokumenttia työtovereiden ja/tai asiakkaiden kanssa. Ohjelmalla voidaan myös jakaa halutuille henkilöille Microsoft Office -tiedostoja niin, että he pystyvät muokkaamaan samaa tiedostoa

samanaikaisesti tiedoston jakajan kanssa. (Google. Google Drive. Pilvipohjaiset yhteiskäyttösovellukset tiimityön tehostamiseen.)

Google Hangouts toimii tietokoneen selaimella, sekä puhelimilla ja tableteilla sovelluskaupasta ladatulla sovelluksella. Hangoutsin avulla voidaan lähettää ja vastaanottaa viestejä. Samalla voidaan hallita, kenen viestejä halutaan vastaanottaa ja kenen ei. (Google. Hangouts ohjeet. Klassisen Hangoutin aloittaminen.) Sovelluksella voidaan myös soittaa ja vastaanottaa videopuheluita yhdeltä soittajalta tai ryhmäpuheluja. Ryhmäpuhelut tapahtuvat automaattisesti Google Meeting kautta, vaikka käyttäisi Google Hangoutsia. (Google. Hangouts ohjeet. Videopuhelun aloittaminen.)

Google Meetin kautta voi järjestää suojattuja videokokouksia kahden tai useamman henkilön välille. Tietokoneella sitä voi käyttää kaikkien modernien selainten kautta, puhelimella tai tabletilla käytettäessä tarvitaan Google Meet -sovellus. Ilmaisen version käyttö vaatii Google -tilin, yrityksille on olemassa oma versionsa, jossa on lisäominaisuuksia, joita ilmaisversiossa ei ole. (Google. Google Meet.)

6.1.2 Microsoft-pohjaiset ohjelmat

Skypen kautta voi soittaa videopuheluita ja kirjoittaa viestejä kahden tai useamman henkilön kesken. Käyttö ei vaadi rekisteröitymistä eikä ohjelman lataamista, vaan toimii internetselaimen kautta. Erillisenä, maksullisena toimintona on mahdollista soittaa myös lanka- ja matkapuhelinliittymiin. (Microsoft. Kaikki Microsoftin tuotteet. Ohjelmistot. Skype.)

Teamsilla voi käydä ryhmäkeskusteluja, järjestää videokokouksia ja jakaa ja muokata tiedostoja reaaliaikaisesti. Tekstipohjaista keskustelua on mahdollista käydä myös videokokousten aikana tai niitä ennen ja niiden jälkeen. Käyttö ei vaadi erillisiä sovelluksia tai ohjelmistoja, osallistumiseen riittää esimerkiksi sähköpostin kautta jaettu kokouskutsu. (Microsoft. Kaikki Microsoftin tuotteet. Ohjelmistot. Teams. Tuotteet. Videoneuvottelut.)

6.1.3 Ilmaiset ohjelmat

Apple FaceTime-sovellus toimii ympäri maailmaa tietokoneella (Mac), iPhoneella, iPadilla ja iPod touchilla. Jotta sovellus toimii, tarvitaan laitteeseen internet-laajakaistayhteys sekä sisäisen tai liitetyn kameran tai mikrofonin. Jotta sovelluksella voidaan soittaa ääni- tai videopuheluita, kaikilla osapuolilla pitää olla sovellus ladattuna johonkin edellä mainituista laitteista. Sovelluksen avulla voidaan soittaa ja vastaanottaa ääni- tai videopuheluita yhdeltä henkilöltä tai ryhmä puheluita jopa 32 henkilön kanssa. (Apple. Tuki. FacetTimen käyttäminen Macissa.)

Facebook Messenger on Facebookin vuonna 2011 julkaisema viestintäsovellus. Messenger toimii tietokoneen selaimella ja puhelimissa sekä tableteissa sovelluksen avulla, joka ladataan sovelluskaupasta (Nielsen 2019.) Sovelluksen avulla voidaan luoda linkki ryhmävideokeskusteluun. Linkki voidaan lähettää kenelle tahansa riippumatta siitä, onko vastaanottajalla Messengeriä tai ei. Sovelluksen kautta voidaan myös vastaanottaa ja soittaa ääni- ja videopuheluita sekä kirjoittaa viestejä. (Google. Google Play. Sovellukset. Messenger – Maksuttomat viestit ja videopuhelut.)

Jits Meet on ohjelma, joka toimii tietokoneella, puhelimella ja tabletilla. Tietokoneella ohjelma toimii internet selaimella ja mobiililaitteisiin se pitää ladata sovellus kaupasta. Ohjelman kautta kuka vain pystyy järjestämään kokouksen ja kutsumaan halutut henkilöt mukaan kokoukseen. (Mikrobitti 2020.) Ohjelmalla voidaan järjestää ääni- ja videokokouksia sekä kirjoittaa viestejä osallistuneiden kesken chat -ruudussa (Eläkeliitto 2020).

Signal on sovellus, jonka voi asentaa puhelimelle ja tabletille sovelluskaupasta. Sen saa myös työpöytäsovelluksena tietokoneelle, kun on ensiksi asentanut sovelluksen puhelimeensa. (Lorentsen 2021.) Signalin kautta voidaan lähettää ja vastaanottaa viestejä, soittaa ja vastaanottaa ääni- ja videopuheluita sekä luoda ryhmäkeskusteluja. Sovellus salaa kaikki viestit ja puhelut. (Signal. Miksi Signal?)

WhatsApp on pikaviestisovellus, joka on saatavilla puhelimiin ympäri maailmaa. Sovellusta voi käyttää myös tietokoneen selaimella. Sovellus tarvitsee toimivan internetyhteyden toimiakseen. Sillä voidaan vastaanottaa ja soittaa ääni- tai videopuheluita sekä kirjoittaa viestejä yhdelle tai useammalle henkilölle yhtä aikaa, joilla on käytössä WhatsApp -sovellus. (Google. Google Play. Sovellukset. WhatsApp Messenger.)

Zoom on ohjelmisto, joka on tarkoitettu etäkokouskäyttöön. Se toimii sekä tietokoneilla että mobiililaitteissa, ja sen käyttö edellyttää ohjelmiston tai sovelluksen lataamisen laitteelle. Kokouksen aikana on mahdollista jakaa osallistujia ryhmiin ja keskustella chat-toiminnon kautta. (Zoom Support. Zoom Rooms. Getting Started.)

6.1.4 Maksulliset ohjelmat

Blackboard Collaborate on videoneuvottelutyökalu. Sen kautta järjestettyyn kokoukseen liittyminen ei edellytä ohjelmiston asentamista, vaan se aukeaa suoraan internet selaimen. (BlackBoard. Collaborate.) Blackboard Collaboraten avulla voidaan järjestää ääni- ja videokokouksia yhden tai useamman henkilön kanssa yhtä aikaa (BlackBoard. Collaborate. Osallistuja. Osallistuminen istunnoissa. Ääni- ja kuvayhteys). Kokouksen aikana voi kirjoittaa viestejä keskustelu -paneeliin suoraan halutulle henkilölle tai kaikille osallistujille (BlackBoard. Collaborate. Osallistuja. Osallistuminen istunnoissa. Keskustelu).

GoToMeeting on videopuheluihin tarkoitettu palvelu, jonka tarjoaa LogMein. GoToMeeting mahdollistaa äänipuhelut, chat- keskustelut, videopalaverit ja ruudun jakamisen. Palvelu toimii tietokoneella, tabletilla ja kännyköillä. Mobiilisovelluksesta on Android- ja iOS-laitteille omat erilliset versiot. Sovellus eroaa muista samankaltaisista, koska mobiiliversion avulla on helppo aloittaa palaveri. Palvelu on maksullinen. Sitä saa peruspakettina sekä yritysversiona. Peruspaketin avulla voidaan kutsua palaveriin 150 osallistujaa. Yritysversiolla voidaan kutsua 250 osallistujaa, siihen kuuluu järjestelmänvalvojan ominaisuuksia sekä siihen kuuluu

myös piirtämistyökalut ja mahdollisuus hiiren jakamiseen. (Mesiä, Drake & Turner 2021.)

Zoom Pro -ohjelma on maksullinen versio ilmaisesta Zoom -sovelluksesta (Zoom. Plans & Pricing). Ohjelma toimii internetyhteydellä kaikissa puhelimissa, tableteissa ja tietokoneissa. Ohjelmalla voidaan vastaanottaa ja soittaa ääni- ja videopuheluita ja kirjoittaa viestejä chat -ruudulla kaikille henkilöille, jotka ovat laddanneet käyttöönsä vähintään ilmaisen Zoom -sovelluksen. (Google. Google Play. Sovellukset. Zoom Cloud Meetings.) Zoom Pro:ssa voi järjestää 30 tunnin mittaisia kokouksia, kutsua jopa 1000 osallistujaa kerralla kokoukseen sekä siihen sisältyy 1GB tallennus pilvi palveluun. (Zoom. Plans & Pricing.)

6.2 Etäkirjoitustulkkauksen tuottaminen huonokuuloisille ja kuuroutuneille

Tilanteessa, jossa kirjoitustulkki saa etätulkkaus tilauksen, tulee hänen ja asiakkaan, sekä mahdollisen tulkkiparin sopia käytännöistä. Kysymyksiä, joihin tulisi saada vastaus ennen tilauksen alkua ovat: Mistä tulkattava lähde tulee? Kuka lähettää tulkkauslinkin? Ja mikä ohjelma sopii parhaiten käytettäväksi tilauksessa? Kysymykseen mistä tulkattava lähde tulee, pitää selvittää esimerkiksi tulee lähde puhelimen kautta, vai etäohjelman kautta sekä onko asiakas muiden tulkattavien kanssa samassa tilassa ja tulkki etäyhteyden päässä. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Tilauksessa, jossa on tulkkipari, olisi hyvä sopia etukäteen: kuinka tulkkausvuoro vaihtuu? Miten annetaan tukea tulkkauksen aikana? Kumpi aloittaa tulkkauksen? Kuinka pitkä tulkkausvuoro on kerrallaan? Tilauksen ollessa tuttu tai toistuva ja tilauksessa on sama tulkkipari useamman kerran, ei tarvitse kaikista asioista sopia aina uudelleen, jos käytännöt ovat aikaisemmin toimineet hyvin. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Etäkokous, johon asiakas osallistuu, on yleinen etätulkkauksitilanne. Jos kokouksessa esitetään ruudunjaolta materiaaleja eivätkä muut osallistujat seuraa kirjoitustulkkausta, silloin kirjoitustulkkaus välitetään toisella tavalla. (Iida Bernhardt,

henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.) Tällaisessa tilanteessa tulkkauksen välittämiseen on kolme vaihtoehtoa, joista ensimmäisessä asiakkaalle lähetetään nettisivulinkki kirjoitustulkkaukseen. Asiakas seuraa tulkkausta joko erilliseltä ikkunalta tai erilliseltä laitteelta. Mahdollisia ohjelmia ovat esimerkiksi Text on Tap ja Google Docs. (lida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Toisena vaihtoehtona on perustaa erillinen tulkkausyhteys, jossa tulkki jakaa oman tulkkausruutunsa ruudunjakona. Tällöin asiakkaalla on kaksi kokousta käynnissä yhtä aikaa. Toisesta asiakas seuraa itse kokousta ja toisesta tulkkausta. (lida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Kolmantena vaihtoehtona, jota käytetään paljon yleisötulkkauksessa, on käyttää CC-tekstitystä suoraan etäkokousohjelmassa. CC-tekstityksellä eli Closed Captionilla tarkoitetaan tekstitystä, joka liitetään videoon sen toistovaiheessa (Creative commons 2012). Tällä hetkellä tämä toimii vain Zoomissa. Tässäkin tavassa Text on Tap -ohjelma mahdollistaa aika hyvin parityöskentelyn. Se on myös Suomessa yleisesti käytössä oleva kirjoitustulkkausohjelma etätulkkauksessa. (lida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Tulkki voi näyttää kirjoitustulkkauksen ruudunjakona suoraan tulkattavassa kokouksessa, jos kukaan muu ei jaa materiaalia esityksen aikana ja kaikki kokouksen osallistujat haluavat seurata kirjoitustulkkausta. (lida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

Etätulkkauksen hyvä puoli on siinä, että monta asiakasta voi seurata tulkkausta yhtä aikaa, kunhan heillä on linkki tulkkaukseen nettisivulla tai erilliseen tulkkauskokoukseen. (lida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

6.3 Etäkirjoitustulkkauksen tuottaminen kuurosokeille

Kuurosokeille käytetään etäkirjoitustulkkauksessa samoja ohjelmia ja tapoja kuin huonokuuloisille ja kuuroutuneille, mutta heidän kanssaan kirjoitustulkin tulee huomioida seuraavat asiat. Jos kirjoitustulkki näyttää tulkkausta ruudunjakona

kuurosokealle, tulee hänen varmistaa aluksi, että asiakas näkee tekstin. Ruudun-
jaon kautta fontti on usein pienempää miltä se näyttää tulkin omalla koneella.
Jotkut etätulkauksessa käytettävät ohjelmat antavat asiakkaan itse muuttaa
tekstin ulkoasua ja fonttikokoa sopivammaksi. Näitä ohjelmia ovat esimerkiksi
Zoom ja Text on Tap. (Iida Bernhardt, henkilökohtainen tiedonanto 22.6.2021.)

7 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELUN SOPIMUSKAUSI 1.1.2018-31.3.2021 JA SOPIMUSKAUSI 1.4.2021 ALKAEN SUOMESSA

Tässä luvussa käsittelemme kahta eri sopimuskautta ja kerromme miten ne eroavat keskenään. Vuonna 2018 alkanut sopimuskausi oli käynnissä koronaviruksen levitessä Suomeen keväällä 2020. Koronaviruksen levitessä keväällä hallitus alkoi pohtia keinoja, joilla rajoittaa tartuntojen määrää. Seuraavaksi kerromme hallituksen tekemistä päätöksistä, joiden vaikutukset heijastuivat vammaisten tulkkauspalveluun ja kirjoitustulkkaukseen.

Suuret yleisötilaisuudet kiellettiin 12.3.2020 alkaen. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) lähetti toimenpideohjeet aluehallintovirastoille. STM ohjeisti yli 500 henkilön yleisötilaisuudet kiellettäviksi 31.5.2020 saakka. Aluehallintovirastoille annettiin mahdollisuus päättää omien alueidensa oppilaitosten, päiväkotien, sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden, asuntojen ja vastaavien tilojen sulkemisesta silloin, kun se on välttämätöntä. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Hyvinvoinnin edistäminen. Terveyden edistäminen. Tartuntatautien torjunta. Koronavirus Suomessa. Kaikki koronavirusta koskevat STM:n tiedotteet.)

13.3.2020 Suomen todettiin olevan poikkeusoloissa ja valmiuslaki otettiin käyttöön. Toteamus tehtiin hallituksen ja presidentin yhteistyönä. 15.6.2020 tämä toteamus kumottiin, eikä valmiuslaki enää ollut käytössä. Poikkeusolot tulivat voimaan uudelleen 1.3.2021 ja ne kumottiin 27.4.2021. (Eduskunta. Näin eduskunta toimii. Eduskunnan kirjasto. Aineistot ja aihealueet. Kotimainen oikeus. Lakihankkeiden tietopaketit - LATI. Valmiuslain käyttöönottoaminen korona-aikana.)

19.3.2020 STM tiedotti toimintaohjeita yli 70-vuotiaille ja heidän läheisilleen. Yli 70-vuotiaat veloitettiin välttämään lähikontakteja karanteenia vastaavissa olosuhteissa. 20.3.2020 STM ohjeisti sairaanhoitopiirejä siirtämään henkilökuntaa kiireettömän hoidon kapasiteetista koronatapausten hoitoon. Ravintolat oli suljettu 4.4.2020 alkaen ja lain asetusta esitettiin 19.5.2020 muutettavaksi siten, että rajoitukset sallisivat ravintoloiden avaamisen tietyin ehdoin 1.6.2020. Kyseinen

asetus olisi voimassa 1.6.2020 – 31.10.2020. Ravintoloiden henkilökuntaa suojataan tartunnoilta ja estetään tartuntojen leviäminen. Riskien välttämiseksi ravintoloiden asiakaspaikkojen määrää rajataan ja asiakkaiden välisestä etäisyydestä huolehditaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Hyvinvoinnin edistäminen. Terveyden edistäminen. Tartuntatautien torjunta. Koronavirus suomessa. Kaikki koronavirusta koskevat STM:n tiedotteet.)

18.6.2021 Valtioneuvosto päivitti seuraavan ohjeistuksensa: epidemian perustalla, kiihtymisvaiheessa ja leviämisvaiheessa oleville alueille ovat voimassa omat ohjeistuksensa (Valtioneuvosto. Ajankohtaista. Tietoa ja neuvontaa koronaviruksesta. Rajoitukset ja suositukset).

Koronaviruksesta johtuen tulkkausala koki suuren muutoksen. Seuraavassa luvussa käsittelemme tulkkausalan nopeaa reagointia muutoksiin. Avaamme myös yhden kirjoitustulkin näkemyksen asiaan.

7.1 Sopimuskausi 1.1.2018-31.3.2021

Vuoden 2017 keväällä Kela kilpailutti vammaisten tulkkauspalvelun tuottamista koskevan hankinnan. Hankinta toteutettiin puitejärjestelynä. Tämä tarkoittaa, että hankinta-alueen arvioidun tuotekohtaisen kysynnän täyttämiseksi valittiin tarjoajia eli palveluntuottajia hinta-laatusuhteen perusteella määräytyvässä tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä vähintään kolme tarjoajaa ja niin monta kuin on tarpeen. Eli Kela valitsi niin monta tarjoajaa, kuin tarjouspyyntömateriaaleissa esitetyn arvioidun tuotekohtaisen kysynnän täyttämisen ja maantieteellisen kattavuuden perusteella oli tarpeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Kilpailutuksessa kokonaistaloudellinen edullisuus oli tarjousten vertailuperusteena. Tässä vertailussa painoarvo jakautui 50 % hinnalle ja 50 % laadulle. Palveluntuottajien saamat laatupisteet määräytyivät heidän tarjoamien tulkkien koulutuksen ja työkokemusvuosien keskiarvosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

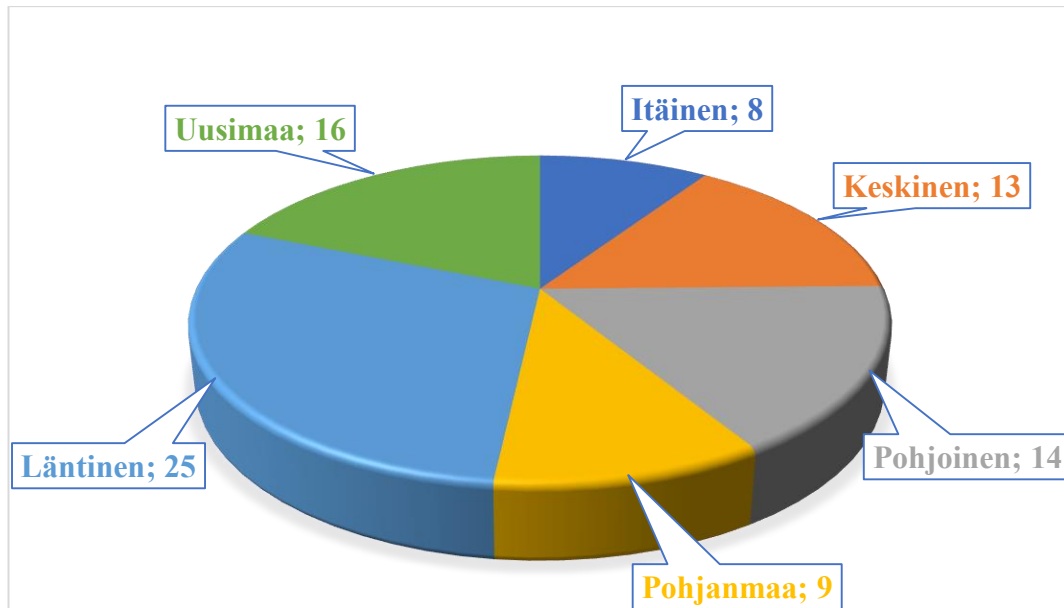
Suomi jaettiin kuuteen hankinta-alueeseen, jotka olivat Uusimaa, itäinen, keskinen, läntinen, Pohjanmaa ja Pohjoinen. Näihin hankinta-alueisiin hankittavia tulkkaustuotteita olivat kuulovammaisten tulkkaus, kuulonäkövammaisten tulkkaus, kuulovammaisten kirjoitustulkkaus, kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Sopimuskauden astuessa voimaan 1.1.2018 otettiin käyttöön uusi yhdenvertainen palvelumalli kaikille vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaille. Tämä lisäsi asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa omaan palveluunsa. Heillä oli mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuka tulee tilaukseen tulkiksi. Tämä onnistui, jos asiakas muodosti itsellensä tulkkilistan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.) Muussa tapauksessa välityskeskus välitti asiakkaan tilaukseen sopivan tulkin läheltä tilaustapahtumaa (Rautio-Rajala 2017).

Tulkkilistalle asiakas ehdottaa itselleen sopivia tulkkeja asuinkunnastansa, kotikunnastansa tai näiden läheltä. Asiakas voi nimetä tulkkilistaltansa jonkun tulkin tiettyyn tilaukseen välitettäväksi esimerkiksi työelämään, jumalanpalvelukseen tai lääkäriin. (Rautio-Rajala 2017.) Tulkkilistan tarkoitus oli muodostaa lista tulkeista, joille asiakkaan tilaus pyritään välittämään. Tulkkilistan tarkoituksena oli varmistaa asiakkaan laadukas, kokonaisvaltainen ja toimiva tulkkauspalvelu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Tulkkilistan lisäksi palvelumalliin kuului lähipalvelu eli tulkkaus järjestetään asiakkaan lähialueelle palvelua tuottavista palveluntuottajista ja heidän tulkeistaan. Tulkkaus katsotaan lähipalveluksi, kun tilauksen matkaan käytetään keskimäärin 1-1,5 tuntia/suunta tai matka on noin 100-150 kilometriä/suunta tai vähemmän. Jos asiakas tarvitsee tulkkausta lähialueensa ulkopuolelta, palvelu järjestetään tulkkauspaikan läheltä. (Rautio-Rajala 2017.)

Sopimuskaudelle hyväksyttiin yhteensä 678 tulkkia, joista 40 oli kirjoitustulkkeja. Loput olivat viittomakielen tulkkeja, joita oli 473 ja puhevammaisten tulkkeja, joita oli 165. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)



KUVIO 1. Kelan tilasto 3/2021: Kirjoitustulkkien lukumäärä hankinta-alueittain (Kansaneläkelaitos. Tietoa Kelasta. Tilastot. Tilastotietokanta Kelasto. Sisällysluettelo. Vammaisetuudet)

Vuoden 2020 keväällä Koronapandemian johdosta vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelussa otettiin nopeasti käyttöön etätulkkaus (Kansaneläkelaitos 2021c).

7.1.1 Etätulkkaus Kelan tuottamana

Kela on tuottanut itse vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelua vuoden 2014 alusta alkaen (Hiltunen 2016, 17). Kelan etäpalvelu perustuu vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu lakiin (L 133/2010) (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Kelan uudistettu etäpalvelu käynnistyi vuoden 2017 alussa (Kansaneläkelaitos 2017a). Palvelu tuotetaan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa (VATU-keskuksessa) Turussa. Tulkkaus tapahtuu välityskeskuksen tiloissa olevissa tulkkausstudioissa. (Kuulovammaisten lasten vanhempien liitto ry. Kela keskittää tulkkauksen välitys- ja etätulkkauspalvelut Turkuun.)

Etäpalvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka käyttävät suomalaista viittomakieltä ja ovat oikeutettuja tulkkauspalveluun. Palvelun kautta asiakas voi hoitaa tulkkauspalveluun liittyviä asioitansa esimerkiksi tehdä tulkki tilauksen tai peruuttaa sen. Sen avulla voidaan myös hoitaa lyhyitä etätulkkausta vaativia asioita kuten ajan varaaminen lääkärille tai soittaminen kouluun. Etätulkkaukset eivät ole tarkoitettu tulkkaus tilanteisiin, jotka ovat pitkäkestoisia tai vaativia. Näihin tilanteisiin järjestetään asiakkaalle tulkki paikan päälle. (Kansaneläkelaitos 2016).

Osoitteessa www.kela.fi/kuvayhteys otetaan etäpalveluun yhteys. Klikkaamalla Käynnistä yhteys –painiketta, asiakas saa viittomakielentaitoisen palvelunneuvojaan yhteyden. Asiakas saa yhteyden etäpalveluun omalta älypuhelimelta, tietokoneelta tai tablettilta. Palvelu ei toimi, jos käytettävässä laitteessa on iOS käyttöjärjestelmä. Jollei asiakkaalla ole etäpalveluun sopivaa laitetta, sitä voi hakea Kelasta. Kela myöntää tietokoneen, jos asiakas osaa käyttää tietokonetta, tarvitsee etätulkkausta asioiden hoitamiseen sekä sitoutuu käyttämään etätulkkausta. Jos Kela myöntää tietokoneen asiakkaalle, hänen etätulkkauksen käyttöönsä seurataan. (Kansaneläkelaitos 2016.) Etäpalvelu toimii tämän kilpailutuksen aikana arkisin kello 8-16 (Kansaneläkelaitos 2017a).

7.1.2 Etätulkkauksen palveluntuottajien tuottamana

Keväällä 2020 koronavirus levisi Suomeen ja maaliskuussa 2020 Kela tiedotti koronaviruksen vaikutuksista vammaisten tulkkauspalvelussa. Koronaviruksen takia Kela suosittelee asiakkaille ja tulkeille etätulkkauksen käyttöä. Tästä syystä palveluntuottajille annettiin toistaiseksi lupa tuottaa tulkkauspalvelu etätulkkausena kaikissa tilanteissa, joissa asiakkaalle ja palveluntuottajalle se sopii. Asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään tulkkauksen tuottamistavasta, kun tilaus on välitetty tulkeille. Vaikka etätulkkaukset ovat toistaiseksi käytössä koko Suomessa, silti kaikki tulkkaus tilaukset välitetään lähipalveluperiaatetta noudattaen. (Kansaneläkelaitos 2020b.)

Palveluntuottajan tulee kiinnittää huomiota etätulkkauksen riittävään tietoturvaan eri ohjelmistoja käyttäessä, koska tulkkaus tilauksissa välitetään arkaluonteisia

henkilötietoja ohjelmistojen kautta. Kela suosittelee tietoturva tason arvioinnissa käytettävän yleisesti tunnustettuja ja tunnettuja kansallisia tietoturvaa ohjaavia viitekehyksiä. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota siihen, että henkilötietojen käsittely tapahtuu kokonaisuudessaan tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti. Etätulkkauksen tuottamisessa asian varmistamiseksi tulee käyttää niitä ohjelmistoja, jotka mahdollistavat yhteyden tulkkiin ilman, että tulkkauspalvelun asiakkaan tarvitsee tallentaa henkilötietojaan sovellukseen. Yhteyden luominen voidaan järjestää esimerkiksi lähettämällä asiakkaan sähköpostiin linkki, jonka kautta asiakas pääsee osallistumaan etätulkkaukseen. (Kansaneläkelaitos 2020b.)

Tarvittaessa palveluntuottajan tulee pystyä vastamaan asiakkaiden ja Kelan heille esittämiin kysymyksiin liittyen etätulkkauksessa käyttämiensä ohjelmistojen tietoturva ja –suoja kysymyksiin. Kela voi kieltää palveluntuottajaa tuottamasta etätulkkausta, jos Kela toteaa tietoturva ja –suoja tason riittämättömäksi käytettävien ohjelmistojen osalta. (Kansaneläkelaitos 2020b.)

7.1.3 Tulkin haastattelu

Haastattelimme kirjoitustulkkia vuoden 2020 keväällä, jolloin koronapandemia aiheutti muutoksia tulkkauksen käytäntöihin Suomessa. Hän kertoi, että keväällä 2020 tulkkaus siirtyi suurelta osin etätulkkaukseksi ja tulkkien piti nopeasti muokata uuteen tilanteeseen. Kela reagoi nopeasti ja tehokkaasti muuttuvaan tilanteeseen sallimalla etätulkkauksen tuottamisen kaikille tulkeille siihen sopivissa tilanteissa. Eri asiakkaat käyttivät vaihtelevasti etäkirjoitustulkkausta. Etäkirjoitustulkkaus vaati paljon tietoteknistä osaamista niin tulkeilta kuin asiakkailtakin. Kaikilla asiakkailla ei ollut riittävää laitteistoa tai osaamista niiden käytöstä. Myös tulkkien tietotekninen osaaminen vaihteli. Tulkit opettivat toisilleen eri ohjelmien käyttöä ja laitteiden hallintaa. Näin yhteistyö saatiin vaikeassa tilanteessa nopeasti toimimaan. Koronapandemia loi tulkeille myös uusia eettisiä haasteita. Eri ohjelmien välillä oli niiden käyttöön ja tietoturvaan liittyviä haasteita, jotka piti ratkaista nopealla aikataululla. Tarkoituksena oli saada tulkkaus säilytettyä tasavertaisena ja tasalaatuisena käytettävästä ohjelmasta riippumatta. (Krisse Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2020.)

7.2 Sopimuskausi 1.4.2021 alkaen

Kela aloitti 19.6.2020 vammaisten tulkkauspalvelun tuottamista koskevan hankinnan kilpailutuksen. Kilpailutus koski vuosien 2021-2022 hankintakautta, joka astui voimaan 1.4.2021. (Kansaneläkelaitos 2020c.) Kilpailutus järjestettiin tarjouskilpailuna Suomen kuudelle hankinta-alueelle: Uusimaa, itäinen, keskinen, läntinen, Pohjanmaa ja Pohjoinen (Kansaneläkelaitos 2021a).

Tarjouskilpailun lisäksi palveluntuottajat saivat laatuasteita henkilöstönsä eli tulkkien osaamisesta ja kokemusvuosista tarjousasiakirjan liitteenä olleen Tulkkien laatuarviointi ja pisteytys asiakirjan mukaisesti (LIITE 5). Kela pisteytti tulkkien osaamisen tässä kilpailutuksessa tulkkien koulutuksen perusteella.

TAULUKKO 2. Kuulo- ja näkövammaisten kirjoitustulkkaukset (LIITE 5)

	Pisteet
Kuulonhuoltoliitto (Kuuloliitto) ry:n kirjoitustulkkauksen kurssi	0
Vähintään 20 op:n kirjoitustulkkauksen erikoistumisopinnot	0,5
3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot	0,5
viittomakielentulkki AMK/ tulkki AMK -tutkinto, johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot	2
Perustutkinto yhteensä max.	2

Kokemusvuodet Kela jaotteli seitsemään (7) eri luokkaan, joista jokaisesta sai eri pistemäärän. (LIITE 5.)

TAULUKKO 3. Tulkkaustyöstä hankittu työkokemus, maksimissaan 11 p (LIITE 5)

Työkokemus vuosina	pisteitä
0-1,5	0
2-3,5	2
4-6,5	3
7-9,5	5
10-12,5	7
13-15,5	9
16-	11

Palveluntuottaja, jolla on enemmän kuin yksi tulkki tuottamassa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua, laatupisteet muodostuvat tulkkien osaamisesta saatujen pisteiden keskiarvosta ja kokemusvuosista saatujen pisteiden keskiarvosta. Eli palveluntuottajan kaikkien tulkkien koulutuksista saadut pisteet lasketaan yhteen ja tämä pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä. Samoin lasketaan tulkkien kokemusvuosista saadut pisteet. (LIITE 5.)

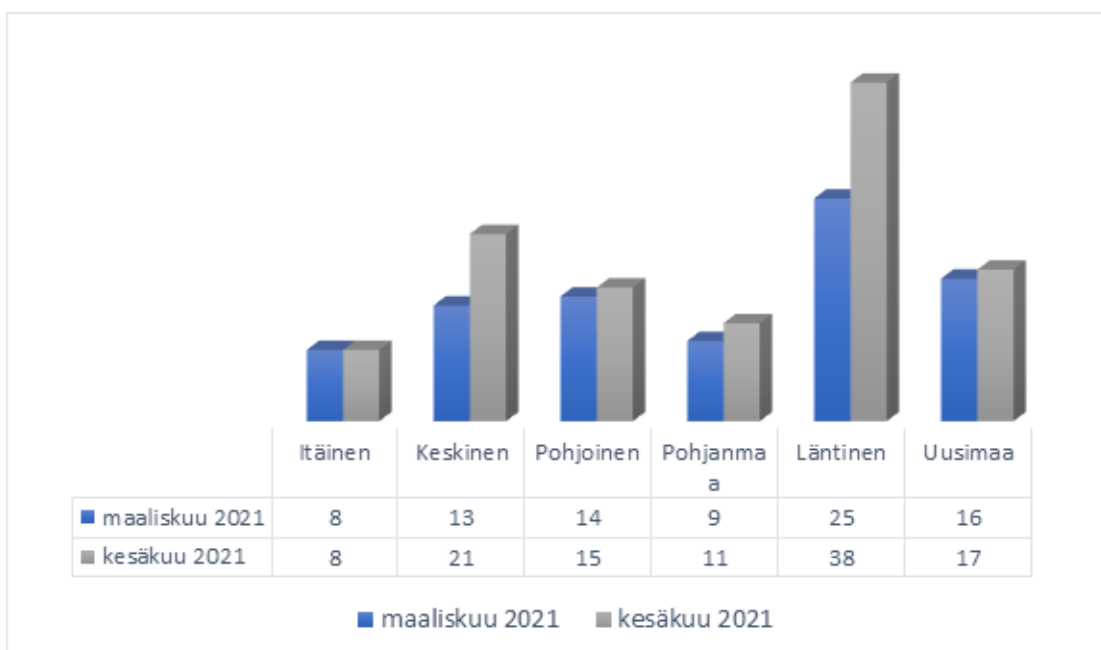
Tällä sopimuskaudella tulkkaustuotteita ovat kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus, kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus. Tulkki saa osaamisesta ja kokemusvuosista pisteitä jokaisesta tulkkaustuotteesta erikseen, mitä hän tuottaa. Esimerkiksi, jos tulkki tarjoaa tuotettavaksi kahta tulkkaustuotetta, saa hän molemmista tulkkaustuotteesta erikseen laatupisteitä koulutuksen ja kokemusvuosien perusteella edellisen kappaleen laskutoimituksen mukaisesti. (Kansaneläkelaitos (2020a.)

Vuoden 2021 sopimuskauden astuessa voimaan osa palveluntuottajista vaihtui kilpailutuksen seurauksena. Asiakkaalla on edelleen mahdollisuus käyttää tulkkilistaa, mutta nyt asiakas voi nimetä tulkin vain työelämään tai harrastukseen. Tulkkia, joka on nimettynä työelämään, ei välitetä muihin tilauksiin. Asiakkaalla

on myös mahdollisuus valita, haluaako hän lähitulkkausta, vai etätulkkausta. Asiakkaan tulee ilmoittaa tulkkityöstä tehdessään, kumpaa tulkkaustapaa hän haluaa käytettävän. Ohjelmat, jotka ovat Kelan hyväksymiä ja tietoturvallisia, voidaan käyttää etätulkkauksessa. Aikaisemminkin käytössä ollut perehdytys tulkkauspalveluun uudistui ja vaihtoi nimekseen käytön opetus. (Kansaneläkelaitos 2021a).

Sopimuskaudelle valittiin yhteensä 733 tulkkiä, joista kirjoitustulkkeja on 102. Toukokuussa 2021 kuulovammaisten tulkkeja oli 557, puhevammaisten tulkkeja oli 246 ja kuulonäkövammaisten tulkkeja oli 415. (Kansaneläkelaitos. Tietoa Kelasta. Tilastot. Tilastotietokanta Kelasto. Sisällysluettelo. Vammaisetuudet.)

TAULUKKO 4. Kelan tilasto 3/2021 ja 6/2021: Kirjoitustulkkien lukumäärä hankinta-alueittain (Kansaneläkelaitos. Tietoa Kelasta. Tilastot. Tilastotietokanta Kelasto. Sisällysluettelo. Vammaisetuudet).



7.2.1 Etätulkkauksen määritelmä

Tulkkauspalvelulaissa (L 133/2010) etätulkkaus määritellään siten, että vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja hän on muihin osapuoliin kuva- ja

ääniyhteydessä. Kun taas Kela määrittää etätulkkauksen Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukuvauksessa niin, että tulkkaus tapahtuu asiakkaan ja tulkin ollessa fyysisesti eri paikoissa. Tämä siksi, että tulkin ollessa fyysisesti asiakkaan kanssa samassa paikassa viesti välittyy tulkin ja asiakkaan välillä ilman tekniikan mahdollistamaa yhteyttä kuten tulkkaustilanteissa, joissa kaikki osapuolet ovat fyysisesti samassa paikassa. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

7.2.2 Etätulkkaus Kelan tuottamana

Kelan VATU-keskuksen tuottama etäpalvelu toimii edelleen samalla tavalla kuin vuoden 2018 sopimuskaudella, mutta eroina edelliseen sopimuskauteen ovat: asiointinissa käytettävät kielet, etäpalvelun nettiosoite, laitteiden käyttöjärjestelmät sekä aukioloaika. (Kansaneläkelaitos 2016; Kansaneläkelaitos 2021b.)

Aikaisemmin etäpalvelu oli tarkoitettu Kelan tiedotteiden mukaan vain suomalaisista viittomakieltä käyttäville, mutta nykyisin etäpalvelussa voi asioida suomalaisella viittomakielellä sekä puhutulla suomella ja ruotsilla. (Kansaneläkelaitos 2016; Kansaneläkelaitos 2021b.)

Nykyisellä sopimuskaudella etäpalvelun toimiva nettiosoite on <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>. Sivulta löytyy käynnistä yhteys –painike, jota painamalla saa yhteyden etäpalveluun kuten edellisellä sopimuskaudellakin. Etäpalvelu toimii nykyisin myös laitteissa, joissa on iOS käyttöjärjestelmä. Etäpalvelun aukioloaikaa on pidennetty edellisestä sopimuskaudesta kahdella tunnilla eli se on avoinna arkisin kello 8-18. (Kansaneläkelaitos 2016; Kansaneläkelaitos 2021b.)

7.2.3 Etätulkkaus palveluntuottajien tuottamana

Kela on määritellyt ja ohjeistanut Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukuvauksessa, kuinka palveluntuottajien tulee etätulkkaus tuottaa. Palvelukuvauksessa kerrotaan tarkkaan kuka saa tuottaa etätulkkauksia, millä ohjelmistoilla

etätulkkausta saa tuottaa, miten etätulkkausta tulee tuottaa ja mitä velvollisuuksia palveluntuottajalla on liittyen etätulkkauksen tuottamiseen. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Kaikissa palveluntuottajan tarjoamissa tuotteissa, joissa se tarjoaa lähitulkkausta, on myös mahdollista tarjota etätulkkausta tai vain osassa niitä. Pelkkää etätulkkausta palveluntuottaja ei voi tarjota missään tuotteessa tai tulkkauslajissa. Palveluntuottaja voi kilpailutuksen aikana ilmoittaa tuottavansa etätulkkausta yhdessä tai useammassa tulkkaustuotteessa tai aloittavansa sopimuskauden aikana. Palveluntuottaja voi myös kesken sopimuskauden ilmoittaa ottavansa käyttöön uuden ohjelmiston, jolloin sen tulee täyttää lomake Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset (LIITE 4). (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Kirjoitustulkkeja, jotka tuottavat etätulkkausta koskevat Palvelukuvauksen vaatimukset tulkin pätevyydestä, jotka olemme kertoneet opinnäytetyömme luvussa 4.2. Kirjoitustulkkien koulutus. Etätulkkauksen tuottamisessa tulee noudattaa Kelan ohjeita etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimuksista sekä muita mahdollisia Kelan antamia tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksia palveluntuottajille. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Muutosten tapahtuessa tietosuoja- tai -turvaa koskevassa asiassa, muussa tulkkauspalveluun vaikuttavassa lainsäädännössä tai Kelaa sitovassa viranomaisohjeistuksessa, Kela voi antaa etätulkkausta koskevia ohjeita palveluntuottajille sopimuskauden aikana. Nämä tulevat osaksi hankintasopimusta ja ellei palveluntuottaja pysty noudattamaan näitä tietosuoja- ja -turvaohjeita, poistetaan Kelan toimesta palveluntuottajalta mahdollisuus tuottaa etätulkkausta. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukuvauksessa määritellään, että etätulkkauksen tulee tuottaa tilassa, jossa tulkki pystyy tuottamaan laadukkaan etätulkkauksen sekä vaitiolovelvollisuus toteutuu. Palveluntuottajalla pitää olla riittävästi tiloja etätulkkauksen tuottamiseen sekä tulkilla tulee olla käytössään asianmukaiset ja etätulkkaukseen soveltuvat laitteet ja yhteydet. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

7.2.4 Kelan ohjeistus etätulkkauksen tietosuojavaatimukseen

Mikäli palveluntuottaja aikoo tarjota yhdessä tai useammassa tuotteessaan etätulkkausta, tulee hänen täyttää lomake Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset. Palveluntuottaja ilmoittaa mitä ohjelmistoja se käyttää etätulkkauksen tuottamiseen jokaisen tarjoamansa tuotteen osalta, jos se tarjoaa etätulkkausta kyseessä olevassa tuotteessa. Palveluntuottaja voi käyttää eri tuotteissa eri ohjelmistoja etätulkkauksen tuottamiseen. Se voi myös yhdessä tuotteessa tuottaa etätulkkausta usealla eri ohjelmistolla. Myöskään jokaisella palveluntuottajan tulkilla ei tarvitse olla sama ohjelmisto käytössä. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Lomake Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset (LIITE 5) sisältävät kohdat: osa 1 (A-ohjelmistoilla) ja osa 2 (B-ohjelmistoilla). Palveluntuottajan tulee täyttää osa 1 vaatimukset tai molempien osien vaatimukset riippuen siitä, minkälaisia ohjelmistoja se käyttää etätulkkauksen tuottamisessa. Lomakkeen kohta osa 1 vaatimukset pitää kaikkien palveluntuottajien täyttää, jotka tarjoavat lähipalvelun lisäksi etätulkkausta. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Osa 1, eli A-ohjelmistolla tarkoitetaan ohjelmistoa, jonka käyttö ei edellytä tulkkauspalvelun asiakkaan henkilötietojen käsittelyä etätulkkauksen tuottamiseen. Tulkkauspalvelun asiakkaan sähköpostiosoitetta palveluntuottaja voi kuitenkin käyttää lähettääkseen asiakkaalle linkin, jonka kautta asiakas saa etäyhteyden tulkkiin. Palveluntuottajan tulee pystyä varmistamaan, ettei tulkkauksen sisältöä esimerkiksi tallenneta, analysoida tai luovuteta kenellekään. A-ohjelmistot, jotka eivät täytä tätä vaatimusta, ei Kela hyväksy käytettäväksi etätulkkaukseen. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

Palveluntuottaja, joka käyttää etätulkkauksen tuottamiseen sellaisia ohjelmistoja, jotka edellyttävät tulkkauspalvelun asiakkaan henkilötietojen käsittelyä, tulee täyttää lomakkeesta myös kohta osa 2 (B-ohjelmistojen) vaatimukset. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan kaikkea yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukaista henkilötietojen käsittelyä etätulkkauksen tuottamisessa. (Kela) lukuun. (Kansaneläkelaitos 2020a.)

7.2.5 Tulkin haastattelu

Haastattelimme samaa kirjoitustulkkiä uudelleen keväällä 2021, jolloin koronapandemian aiheuttamat muutokset ovat olleet päällä vuoden Suomessa. Hän kertoi kokemuksistaan tämänhetkisestä kirjoitustulkkaus tilanteesta. Suuri muutos vuoden aikana on tapahtunut siinä, että asiakkaat osaavat pyytää. He pyytävät tiettyjä ohjelmia ja tapoja toteutukseen. Text on tap-ohjelmalla saa Zoom-ohjelmaan tehtyä tekstityksen omaisen tulkkeen. Tilanteen vakiintuminen on helpottanut tulkkeja ja asiakkaita. Käytännöt alkavat olla jo tuttuja kaikille ja joihinkin toimintatapoihin on juurruttu. Tilanteet ovat etätulkkausta tekevillä tulkeilla hyvin hallinnassa. (Krisse Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 27.4.2021.)

8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

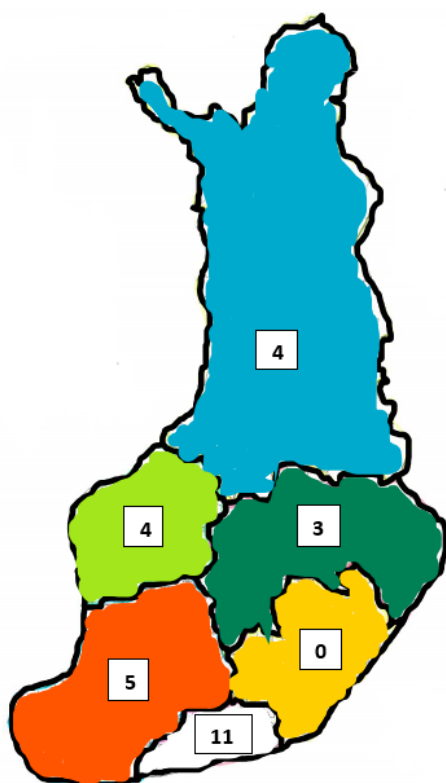
Kirjoitustulkkauksen opintoja suorittaessamme huomasimme pohtivamme kirjoitustulkkauksen nykytilaa kentällä. Meille heräsi kysymyksiä, joihin halusimme saada vastauksia. Erityisesti meitä kiinnosti asiakkaiden näkökulma kirjoitustulkkauksen nykytilasta, ja tästä syntyi idea opinnäytetyön aiheeseen. Valitsimme kyselytutkimuksen teon ja vastaajiksi kirjoitustulkkauksen käyttäjät. Työelämäohjaajien idean myötä kysely toteutettiin internet -kyselynä.

Valitsimme Webropol -kyselyn, koska opintojemme aikana olemme törmänneet usein kyseiseen kyselyyn. Mietimme pitkään, kuinka rajaamme kyselyn sisällön. Lopulta päädyimme jakamaan kyselyn kahteen osaan, yleisötulkkaukseen ja henkilökohtaiseen tulkkaukseen, koska halusimme tietää, onko niissä eroja eri alueilla. Kyselyn alussa vastaajat valitsivat kumpaa tulkkaustapaa käyttävät ensin, jonka jälkeen kysymykset valikoituivat sen mukaan, valittiinko yleisötulkkaus vai henkilökohtainen tulkkaus.

Kysyimme ensin Kelalta, voisivatko he välittää kyselymme asiakasrekisterissään oleville asiakkaille. Tämä ei onnistunut, koska Kela ei ollut työmme tilaaja. Työelämäohjaajamme mainosti Kuuloliiton sivuilla kyselyämme. Lähetimme sähköpostia kuuloyhdistyksen puheenjohtajille, joiden sähköpostiosoitteen löysimme, yhteensä 67:lle.

Ensimmäisessä viestissä kerroimme tekevämme kyselyä asiakkaille ja kysyimme, voisivatko yhdistykset välittää kyselymme linkkiä kaikille jäsenilleen, jotta saisimme kyselymme mahdollisimman monen asiakkaan tietoon. Osa yhdistyksistä ei vastannut lainkaan, osa ilmoitti, ettei heillä ole kirjoitustulkkauksen käyttäjiä yhdistyksessään ja osa yhdistyksistä ilmoitti kiinnostuksensa aihetta kohtaan, sekä lupasivat välittää linkin jäsenilleen. Saatuamme lomakkeen valmiiksi, lähetimme yhdistyksille uuden sähköpostiviestin, jossa oli kyselymme linkki. Emme lähettäneet viestiä niille yhdistyksille, jotka ilmoittivat, ettei heillä ole jäseninä kirjoitustulkkauksen käyttäjiä.

Lomake oli auki kaksi viikkoa ajalla 9.-22.11.2020. Saimme yhteensä 24 vastausta. Lähes kaikki vastaajat olivat vastanneet jokaiseen heille esitettyyn kysymykseen. Vastaukset jakautuivat seuraavasti: seitsemän vastaajaa henkilökohtaiseen tulkkaukseen ja 16 vastaajaa yleisötulkkaukseen. Alueellisesti vastausprosentti jakautui seuraavasti: Uusimaa 46 %, Läntinen 21 %, Keskinen 13 %, Pohjanmaa 17 %, Itäinen 0 % ja Pohjoinen 17 %. Olisimme toivoneet enemmän vastauksia. Suuremmalla vastausprosentilla olisi helpompi vertailla eri alueiden tilanteita. Itäiseltä alueelta emme saaneet yhtään vastausta. Saimme kuitenkin hyvää materiaalia erityisesti sellaisilta kirjoitustulkkausten käyttäjiltä, joiden tilaukset eivät aina mene toiveiden mukaan. Myös heidän kokemuksistaan on hyvä tietää.



KUVIO 2. Vastaajien lukumäärä välitysalueittain

9 OPINNÄYTETYÖN AINEISTONKERUUMENETELMÄT

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen opinnäytetyö, jossa pyritään ymmärtämään tiettyä toimintaa, kuvaamaan jotain ilmiötä tai antamaan jollekin ilmiölle teoreettisesti mielekäs tulkinta. (Heikkilä 2014, 15; Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Työmme laadun takaamiseksi olemme pohjanneet sen teoretietoon, joka on asianmukaista, ajantasaista ja päivitetty työn etenemisen ja uuden tiedon saamisen mukaan.

Opinnäytetyömme perustuu meitä askarruttaviin kysymyksiin kirjoitustulkkaus-
sen toimivuudesta kentällä tänä päivänä. Halusimme selvittää Suomen hankinta-
alueiden väliset erot kirjoitustulkkaus-
saatavuudesta asiakasnäkökulmasta,
etäkirjoitustulkkaus-
toimivuus koronaviruksen aikana ja kuinka kirjoitustulkin
käyttämät tulkkausratkaisut vaikuttavat asiakkaan mahdollisuuksiin olla vuoro-
vaikutuksessa muiden kanssa. Tästä syystä kysymyksiin perustuva aineistonke-
ruumenetelmä sopi opinnäytetyöhömme parhaiten. (Tuomi & Sarajärvi 2018,
83.)

Kysymyksemme auttoivat meitä suunnittelemaan kyselymme, joka muokkautui
ajankohtaiseksi myös koronapandemian takia. Keräsimme riittävästi tietoa tulk-
kauksen perusteista ja kyselylomakkeen laatimisesta sekä siitä, minkälainen tulk-
kauspalvelun toimivuuden on tarkoitus olla. Kyselyssä kysyimme sellaisia kysy-
myksiä, joita kirjoitustulkit itse ovat omasta työstään pohtineet ja keskustelleet.

Validiteetti eli opinnäytetyön pätevyys tarkoittaa, että opinnäytetyön täytyy mitata
sitä, mitä halutaan selvittää. Validius pitää varmistaa etukäteen huolellisella
suunnittelulla ja harkitulla tiedonkeruulla. Se edellyttää myös, että kyselylomak-
keen kysymysten täytyy kattaa määritelty opinnäytetyön tutkimusongelma, ja nii-
den täytyy yksiselitteisesti mitata haluttuja asioita. (Heikkilä 2014, 27.) Opinnäy-
tetyössämme oli tärkeää, että tietojen keruun kohteena olivat henkilöt, joilla
on opinnäytetyömme aiheesta mahdollisimman paljon tietoa tai koke-
musta. Tästä syystä valitsimme kyselymme vastaajiksi Kelan kirjoitustulkkaus-
palvelun käyttäjät. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.)

Käytimme kyselyn tekoon ilmaista Webropol-työkalua (Webropol). Muokkasimme kyselyä useita kertoja, pyysimme ohjaajiltamme palautetta ja yhteistyönä saimme muokattua kyselystä ytimekkään, mutta silti riittävän laajan saadaksemme kaikki haluamamme vastaukset. Valmiista lomakkeesta saimme hyvää palautetta.

Tiedotimme kyselyämme mahdollisimman laajasti, jotta saisimme riittävän määrän kohderyhmäämme sopivia vastaajia ympäri Suomea. Näin tulokset olisivat mahdollisimman tarkkoja eivätkä rajoittuisi koskemaan vain tietyn alueen tai muutamien ihmisten kokemuksia aiheesta. Lähetimme sähköpostia Suomen Kuuloliiton alaisille jäsenyhdistyksille, ja he välittivät kyselymme jäsenilleen sekä työelämäohjaajamme jakoi kyselymme Kuuloliiton Facebook-sivuille.

Tutkimusaineistostamme ei pysty tunnistamaan vastaajia, koska emme ole pyytäneet mitään tunnistamisen mahdollistavaa tietoa. Tästä syystä vastaajien anonymiteetti säilyy sekä opinnäytetyön teon aikana että sen julkaisun jälkeen.

Opinnäytetyömme aihe käytännön tasolla on meille vielä vierasta suurimmaksi osaksi, joten kyselystä saadut tiedot ovat meille uusia. Tästä syystä kykenimme tekemään analyysin puolueettomasti saaduista vastauksista. Kyselyämme on muiden helppo jatkaa tulevaisuudessa tai sen pohjalta on helppo palata uudelleen käsiteltyihin asioihin, koska kyselymme sisältää ajankohtaista tietoa kirjoitustulkkauksen käyttäjiltä. Opinnäytetyömme tavoitteena ei ollut pyrkiä tilastollisiin yleistyksiin vaan kirjoitustulkkauksen toimintatapojen kehittämiseen, koska vastaajien määrä eikä tutkimusmenetelmä sellaista mahdollistanut. (Heikkilä 2014, 15.)

Koronapandemian tulkkaukseen tuomien muutosten vuoksi vastaavan kyselyn tekeminen erilaisena aikana saattaa tuoda hyvinkin erilaisia tuloksia. Kyselymme ja opinnäytetyömme tulokset eivät siis sellaisenaan ole välttämättä toistettavissa samoin tuloksin eri aikana. Heikkiläkin (2014, 28) toteaa kirjassaan, ettei yhden tutkimuksen tulokset välttämättä päde kaikkina aikoina (Heikkilä 2014, 28.).

10 TULOKSET

Olemme jakaneet luvun neljään osaan. Ensimmäisessä osassa kerromme kyselymme tuloksista yleisö- ja henkilökohtaisen tulkkauksen osalta ja toisessa osassa kerromme etätulkkauksen tuloksista. Näiden jälkeen tulee analyysi tuloksista sekä pohdinnat.

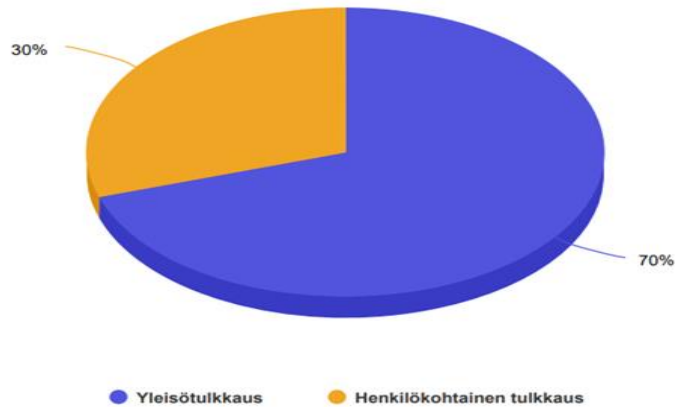
10.1 Yleisö- ja henkilökohtaisen tulkkauksen tulokset

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 24 henkilöä. Kaikki vastaajat eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen.

TAULUKKO 5. Vastaajien ikä

Ikäluokat	Vastaajien Määrä
18–29	2
50–59	2
60–74	16
75 tai yli	4

Vastaajista 16 (70 %) käytti pääasiassa yleisötulkkausta ja seitsemän (30 %) henkilökohtaista tulkkausta. Yksi vastaaja ei kertonut kumpaa tulkkauksenmuotoa pääasiassa käyttä.



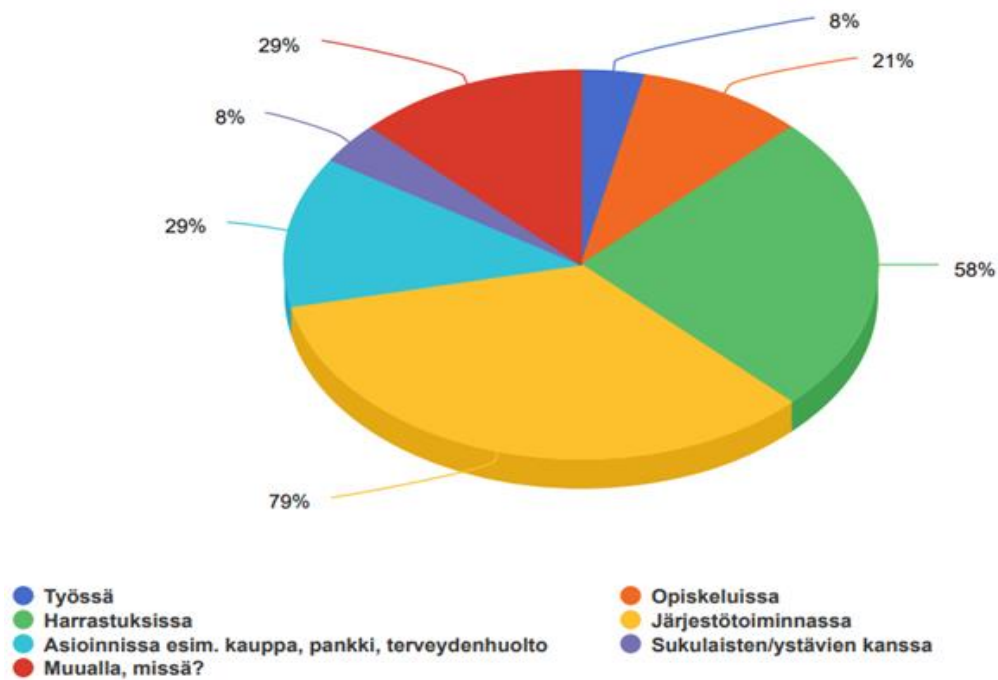
KUVIO 3. Vastaajien jakautuminen kirjoitustulkkauksen käytöstä

Se, miten pitkään vastaajat ovat kirjoitustulkkausta käyttäneet, vaihteli yhdestä vuodesta 39 vuoteen. Valtaosa vastaajasta oli kuitenkin käyttänyt kirjoitustulkkausta 10 vuotta tai vähemmän. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn vastanneet.

TAULUKKO 6. Vastaajien käyttövuodet kirjoitustulkkauksessa

KÄYTTÖ VUOSINA	VASTAAJIEN MÄÄRÄ
1	1
2	1
3	1
4	2
5	4
6	2
7	2
8	1
9	1
10	3
11	1
13	1
17	2
23	1
39	1

24 vastaajasta 19 vastaajaa, eli enemmistö käytti kirjoitustulkkauksista järjestötoiminnassa ja toiseksi eniten, eli 14 vastaajaa käytti kirjoitustulkkauksista harrastuksissa. Työssä kirjoitustulkkauksista käytti vain yksi vastaajista. Opiskeluissa kirjoitustulkkauksista käytti viisi vastaajista ja erilaisissa asioimistilanteissa seitsemän vastaajista. Sukulaisten tai ystävien kanssa kirjoitustulkkauksista käytti vain kaksi vastaajaa. Lisäksi vastaajat mainitsivat käyttävänsä kirjoitustulkkauksista muun muassa matkaillessa, teatterissa ja elokuvissa, erilaisissa kokouksissa, kuten esimerkiksi taloyhtiön kokouksissa, ja ylipäätään kaikilla elämän osa-alueilla, joissa tulkkauksista saattaisi tarvita. Tähän kysymykseen vastaajat pystyivät valitsemaan useamman tilanteen, joissa käyttävät kirjoitustulkkauksista.

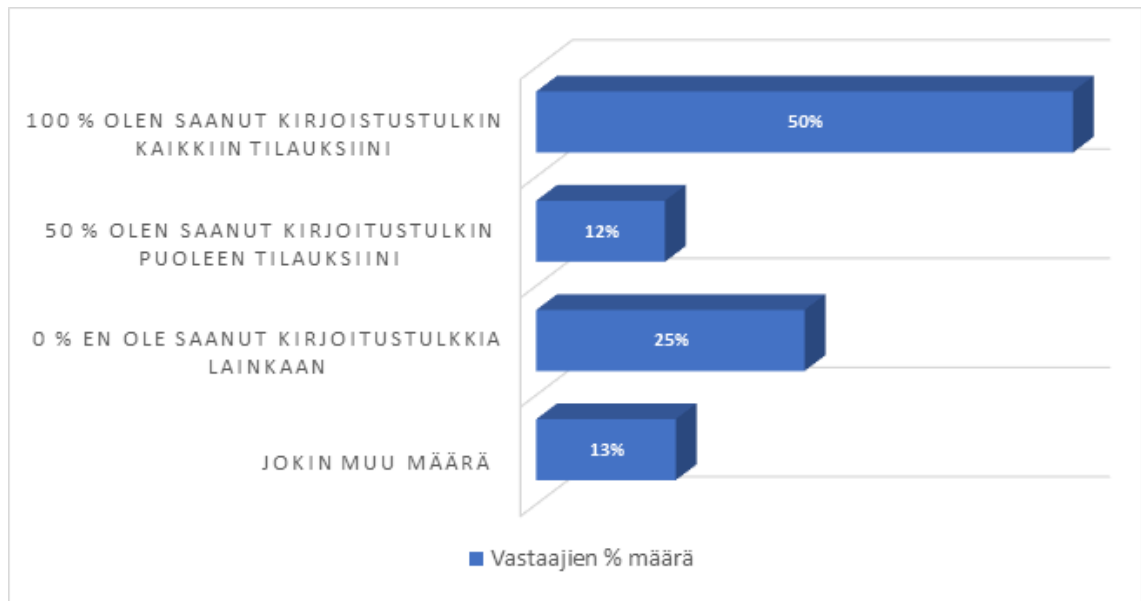


KUVIO 4. Vastaajat käyttivät kirjoitustulkkausta seuraavasti

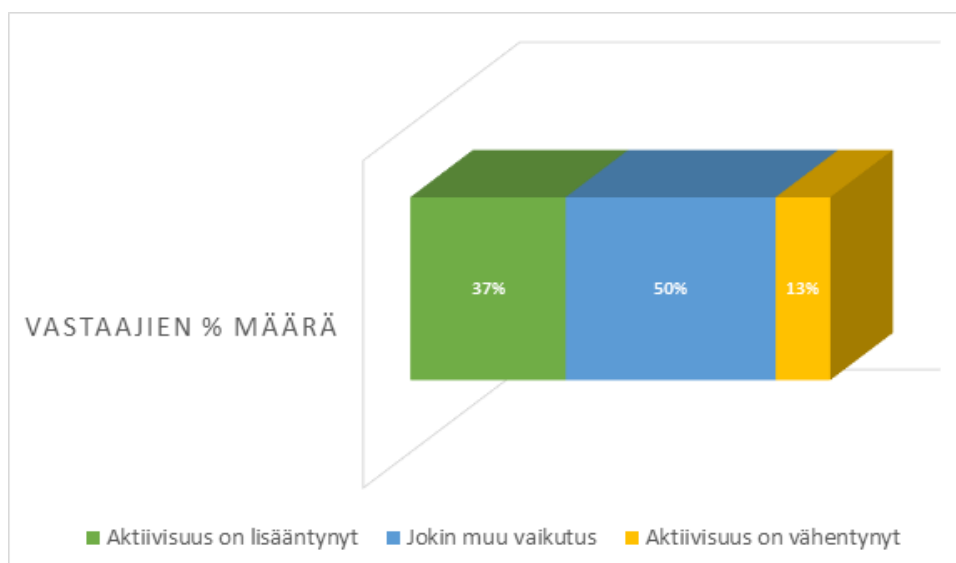
24 vastaajasta vuodessa kirjoitustulkkausta käytti viikoittain neljä (17 %) vastaajaa ja kuukausittain 11 (46 %) vastaajaa. Päivittäin kirjoitustulkkausta ei käyttänyt kukaan. Yksi vastaaja kuitenkin käytti kirjoitustulkkausta viitenä arkipäivänä viikossa. Kuukausittain kirjoitustulkkausta käyttävistä käyttömäärät vaihtelivat yhdestä neljään kertaan kuukaudessa. Vastaajista yhdeksän (38 %) valitsi vastausvaihtoehdon ”jokin muu mikä”, jonka alla vastauksissa oli vaihtelua. Näistä vastauksista käy ilmi, että koronan vaikutus tapahtumiin, eli käytännössä siihen, ettei tapahtumia ole järjestetty normaaliin tapaan, on vaikuttanut myös kirjoitustulkkauksen käyttöön vähentäen sitä. Vastauksissa tuli useasti esille myös se, että tulkin tilaaminen on saatettu lopettaa kokonaan, koska tilauksiin ei ole koskaan löytynyt tulkkia.

Kysymykseen, kuinka usein on saanut tulkin tilauksiin, saimme kahdeksan vastausta. Puolet vastaajista, eli neljä vastaajaa vastasi saaneensa tulkin kaikkiin viimeisen vuoden aikana tekemiinsä tilauksiin. Vastaajista yksi oli saanut tulkin puoleen tilauksistaan ja kaksi kysymykseen vastanneista ei ollut saanut tulkkia lainkaan. Yhdestä vastauksesta kävi ilmi, että koronan vuoksi kirjoitustulkkauksen saatavuus on jopa parantunut etätulkkauksen myötä alueilla, joissa muuten on tulkkausta ollut vaikea saada.

TAULUKKO 7. Kahdeksan vastaajan kokemus kirjoitustulkin välityksen onnistumisesta



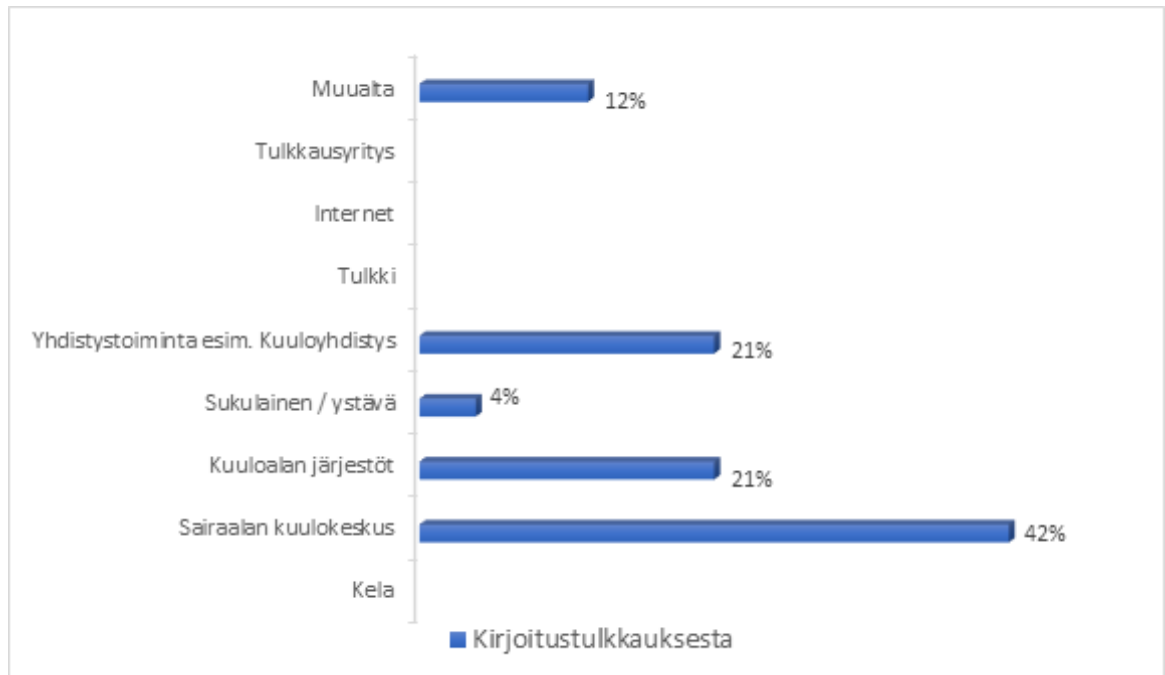
Miten tulkin saaminen tilauksiin on vaikuttanut aktiivisuuteen tulkin tilaamisen suhteen? Kahdeksasta vastaajasta kolmella (38 %) aktiivisuus oli lisääntynyt ja yhdellä (13 %) vähentynyt. Puolet vastaajista, eli neljä vastasi ”jokin muu vaikutus, mikä?” jonka alla vapaassa tekstikentässä olevissa vastauksissa oli paljon hajontaa. Osalla ei ole vaikuttanut tulkin tilaamisen aktiivisuuteen mitenkään, osa oli lopettanut tilaamisen kokonaan, koska tulkkia ei ole saanut koskaan.



KUVIO 5. Kahdeksan vastaajan vastaus välityksen vaikutuksesta tilauksiin

24 vastaajasta valtaosa oli saanut tietää kirjoitustulkkauksesta sairaalan kuulokeskuksen kautta. Seuraavaksi eniten tulkkauksesta oli kuultu kuuloalan järjestöjen tai yhdistystoiminnan kautta. Avoimessa vastausvaihtoehdossa mainittiin myös sopeutumisvalmennus ja vammaispalvelu.

TAULUKKO 8. Taho, josta vastaajat saivat tietää kirjoitustulkkauksesta ensimmäisen kerran

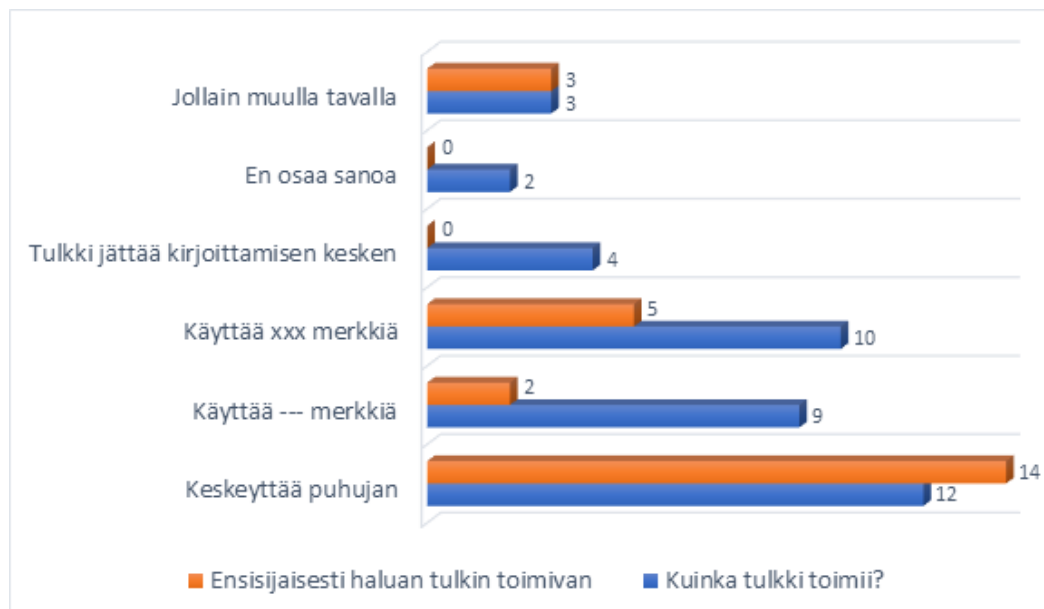


22 vastaajasta tilaisuuksiin osallistui ilman tulkkiä 13 (59 %) vastaajaa. Vastaajista yhdeksän ei osallistunut tilaisuuksiin ilman tulkkiä. Osa vastaajista kertoi osallistuvansa ilman tulkkiä vain pakon edessä, kun tulkkiä ei tilaukseen saa. Avoimien vastausten perusteella osallistuminen riippui suuresti tilan kuulemiseen vaikuttavista olosuhteista. Ilman tulkkiä osallistumisen mahdollistaviksi olosuhteiksi mainittiin mahdollisuus päästä lähelle puhujaa, puhujan selkeä puhe, taustahälyn ja kaikumisen puuttuminen ja toimiva induktiosilmukka. Ilman tulkkiä osallistuessaan vastaajat käyttivät apuna muiden tekemiä muistiinpanoja, jonkun muun tilaamaa tulkkiä, puheen tekstiksi muuttavia ohjelmia tai pärjäsivät arvailemalla ja hyvällä keskittymisellä.

Kirjoitustulkkauksen toimintatavoista vastattiin, että kirjoitus nopeus oli suurimman osan vastaajien mielestä erittäin helpottava tekijä. Muilla k-tulkkaus tavoilla ei ole vuorovaikutuksen kannalta huonontavaa tai parantavaa vaikutusta.

Puolet 24 vastaajasta (50 %) kertoivat tulkin keskeyttävän puhujan, jos tulkki ei ehdi tulkkaamaan kaikkea. 42 % kertoi tulkin käyttävän xxx –merkkiä, 38 % kertoi tulkin käyttävän --- merkkiä ja 17 % kertoi tulkin jättävän kirjoittamisen kesken. 13 % vastaajista kertoi tulkin toimivan jollain muulla tavalla, esimerkiksi kirjoittavan sanoja sieltä täältä.

TAULUKKO 9. Jos tulkki ei ehdi tulkkaamaan kaikkea, kuinka toimitaan? Taulukossa vastanneiden määrät



24 vastaajasta 71 % toivoisi tulkin keskeyttävän puhujan, jos tulkki ei ehdi tulkata kaikkea. 38 % toivoisi käytettävän xxx -merkkiä ja 17 % --- -merkkiä. 21 % vastaajista valitsi vaihtoehdon jokin muu mikä. Vastauksissa toivottiin mm. tulkin pyytävän puhujaa hidastamaan puhetahtia. Esille nousi myös se, että asian tärkeys vaikuttaa siihen, toivooko asiakas tulkin keskeyttävän puhujan. Toivottiin myös selkeää ja varmaa merkkiä siitä, ettei tulkki ehdi tulkata ja siihen pitäisi puuttua. Tulkkauksen viive kuitenkin vaikuttaa, joten asiakkaan on vaikea tietää missä kohtaa olisi hyvä puuttua, puuttumisen tulisi olla asiakkaan toiveesta.

24 vastaajasta 50 % oli sitä mieltä, että kirjoitustulkkauksessa on tapahtunut muutoksia sinä aikana, kun on itse palvelua käyttänyt. Vastaavasti yhtä suuri määrä vastaajista vastasi, että muutoksia ei ole tapahtunut. Avoimissa vastauksissa myönteisiksi muutoksiksi mainittiin mm. tekniikan kehitys, tulkkien ammattitaidon, sekä palvelumyönteisyyden kehitys ja lyhenteiden käyttö. Osalla tulkeista kirjoitusnopeus on kehittynyt ja virheet ovat vähentyneet. Myös viime kuukausien, eli koronan aikana, on tulkin saaminen parantunut. Tulkit haluavat tulkata kaiken ja keskeyttävät puhujan, jos tulkkaus ei onnistu. Etänä tulkin on voinut saada nopeastikin.

Huonontuneiksi muutoksiksi mainittiin yhtä lailla kirjoitusnopeuden lasku (palaataan korjaamaan tekstiä) ja saatavuus, tulkkaustilausten liian ehdottomat ajat, jos tietoa ei ole etukäteen saatavilla, muiden tahojen (esim. lääkäri) tietämättömyys tulkkauksen tilaamisesta ja tulkkauksesta ylipäättään, Kelan toiminta ylipäättään ja tulkkien määrän vähentyminen tietyllä alueella.

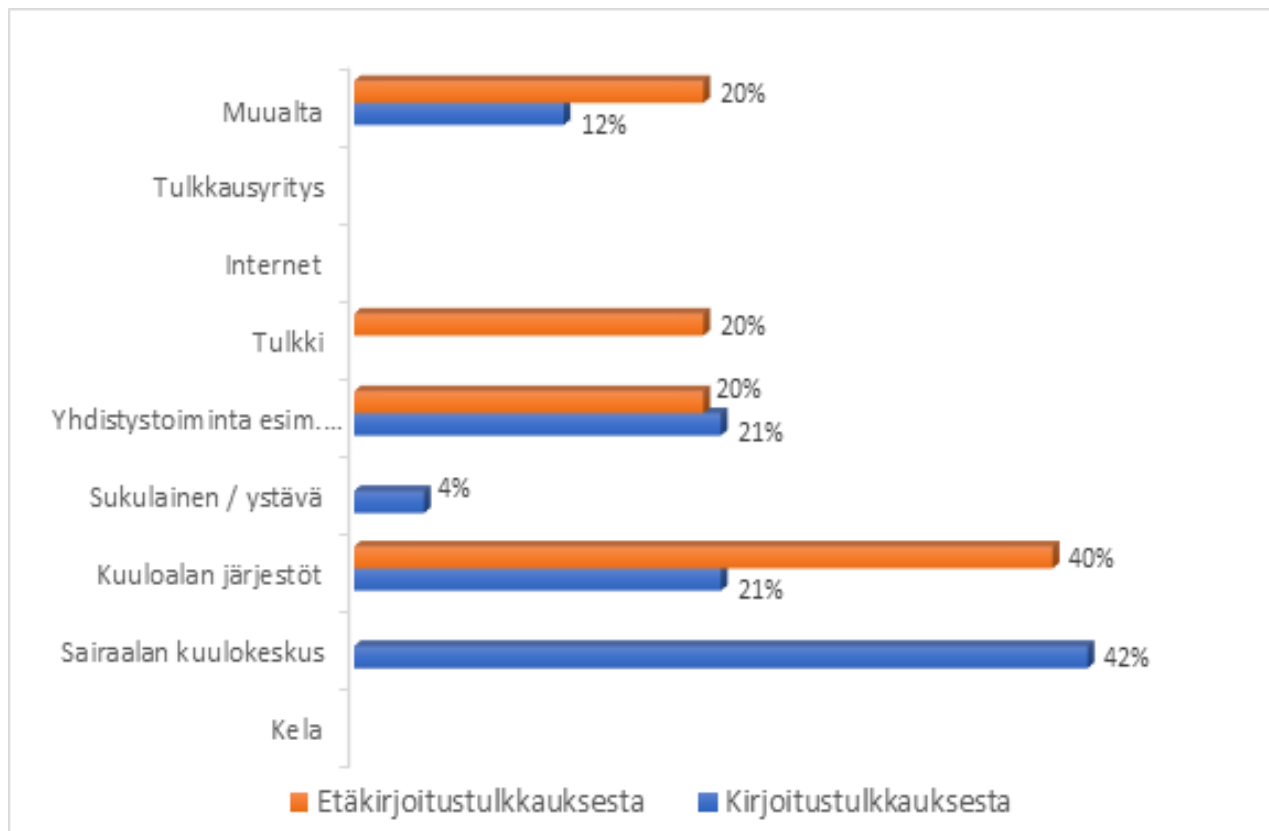
Opinnäytetyön tekijöinä näkemyksemme mukaan olisi tärkeää järjestää lisää tiedotusta siitä, kenen vastuulla tulkin tilaus on ja minkä lain perusteella vastuu määräytyy, jotta asiakkaiden oikeudet tasa-arvoiseen asiointiin toteutuisivat. Vastajat kertovat myös, että tilauksen tekoprosessi, sekä sen aikana esitettävät kysymykset tekevät tulkin tilaamisen hankalaksi. Toivomaansa tulkkia ei saa riittävän usein ja kilpailutuksesta johtuen suuri osa tulkeista on jäänyt pois tuottamasta kirjoitustulkkausta, tai eivät saa toimia hybridinä, vaikka osaaminen olisi hallussa.

Kaikkien 24 vastaajan mielestä kirjoitustulkkauksesta tulisi tiedottaa laajemmin. Vastauksia nostettiin erityisesti sellaisia henkilöitä, jotka olisivat oikeutettuja hakemaan tulkkauspalvelupäätöstä Kelalta. Kun tilaisuudessa on kirjoitustulkkaus, siitä tulisi tiedottaa laajemmin, jotta useammat lähtisivät osallistumaan. Sosiaali- ja terveysalan toimijoille tulisi järjestää vastaajien mukaan tiedotusta heidän vastuistaan tulkkauksen järjestämisen osalta. Esimerkkinä nostettiin myös vahtimestarit ja kaikki yleisötapahtumien järjestämisessä mukana olevat henkilöt.

10.2 Etätulkkauksen koskevien kysymysten tulokset

23 vastaajasta 87 % tiesi mahdollisuudesta käyttää kirjoitustulkkausta etänä, 13 % ei tiennyt. Etätulkkauksen mahdollisuudesta oli kuultu kuuloajan järjestöiltä, yhdistystoiminnasta ja tulkeilta. 24 vastaajasta 21 % oli käyttänyt etätulkkausta. Etätulkkausta oli käytetty mm. järjestötoiminnassa ja vertaistukikokouksissa, etäopiskelussa ja töiden etäluennoilla, opetustilanteissa, ryhmäpalavereissa, sairaalassa, hammaslääkärissä, kyläillessä jne. Viidestä vastaajasta neljä aikoo käyttää etätulkkausta jatkossakin.

TAULUKKO 10. Taho, josta vastaajat saaneet ensimmäisen kerran tietää etäkirjoitustulkkauksesta. Taulukossa mukana vertailun vuoksi taho, josta vastaajat saaneet ensimmäisen kerran tietää kirjoitustulkkauksesta



Ne etäohjelmat, joita oli käytetty, koettiin tasaisesti toimiviksi. Käyttökokemuksissa ei ollut suuria eroja. Avoimissa vastauksissa oli myös kerrottu, etteivät asi-

akkaat välttämättä tiedä, tai muista ohjelmia tarkkaan. Avoimeen kenttään sai kirjoittaa myös lisää etätulkkauksesta. Alla pari suoraa lainausta kyselyn vastauksista.

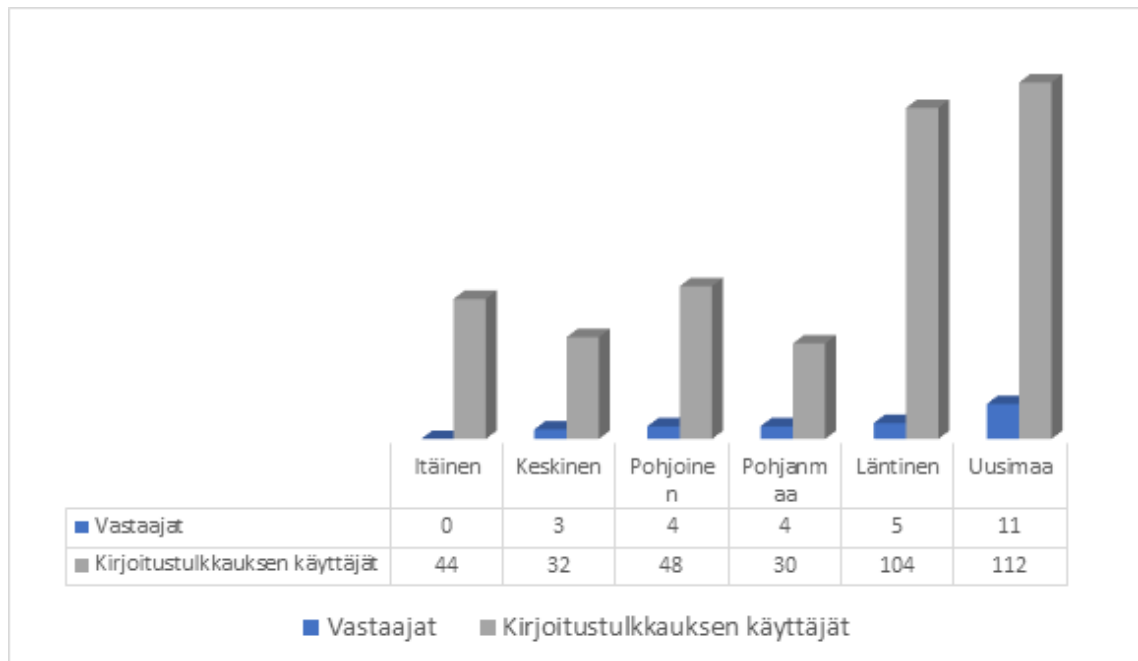
Parasta koronassa on etätulkkauslupa. Maailma aukeni kertaheittolla. Asiointi näppärästi zoom, tai meet todella itsenäistä. Ei tarvitse valjasdelegaatiota mukaansa ahtaisiin paikkoihin. Leikkaussalissa oli hyvä. Kaikki kumartuivat puhumaan kädessäni olevaan kännykän. Elävä tulkki ei mahdu syliini.

Tulkkaus tulisi tapahtua aina kuvayhteyden kanssa. Ei niin, että teksti älypuhelimien, jota pitää vierittää samalla, kun näyttöruudulta katsoo kuvaa ja mahdollisia ohjeita.

10.3 Kyselyn analyysi

Vastaajien anonymiteetin takia kyselyn eri vastauksia ei voi yhdistää vastaajaan, eli emme pysty tarkastelemaan yksittäisen vastaajan vastauksia erillään muista. Olisi ollut mielenkiintoista kuitenkin paikoittain tietää, miten vastaukset jakautuvat esimerkiksi kirjoitustulkkauksen käyttövuosien mukaan. Esimerkiksi, onko useita vuosikymmeniä kirjoitustulkausta käyttäneillä vastaajilla erilainen näkemys kirjoitustulkkauksen nykytilasta ja esimerkiksi sen muutoksista, ja mihin suuntaan juuri heidän mielestään tilanne on muuttunut, ja vertailla näitä vastauksia vain vähän aikaa kirjoitustulkausta käyttäneiden vastauksiin. Eettisesti tämä ei kuitenkaan olisi meidän opinnäytetyömme kohdalla ollut mahdollista, koska varsinkin pienen vastaajamäärän takia vastaajat olisivat saattaneet olla tunnistettavissa. Lisäksi kirjoitustulkkauksen käyttäjät ovat verrattain pieni ryhmä, joten halusimme varmistua vastaajien anonymiteetistä myös tällä tavoin. Nämä olivat kuitenkin asioita, joita tuloksia analysoidessamme pohdimme.

TAULUKKO 11. Kyselyyn vastanneiden lukumäärä 11/2020 verrattuna käyttäjä määriin alueittain 12/2020 (Kansaneläkelaitos. Tietoa Kelasta. Tilastot. Tilastotietokanta Kelasto. Sisällysluettelo. Vammaisetuudet).



Tarkasteltaessa sitä, miten usein asiakkaat kirjoitustulkausta käyttävät ja miten usein saavat tulkin tilauksiinsa, näkyy selviä eroja. Vaikka emme vastauksista näe yhden vastaajan vastauksia eri kysymyksiin, voi niistä silti mielestämme vetää johtopäätöksiä. Osa kertoo käyttävänsä tulkkia paljon eli tällöin tietenkin myös saa tulkin valtaosaan tilauksistaan, osalle taas ei edes satunnaiseen tarpeeseen löydy tulkkia. Tässä uskomme korostuvan varsinkin alueelliset erot tulkkien määrissä ja saatavuudessa. Kirjoitustulkkauksen käyttäjät ovat tässä tilanteessa eriarvoisessa asemassa.

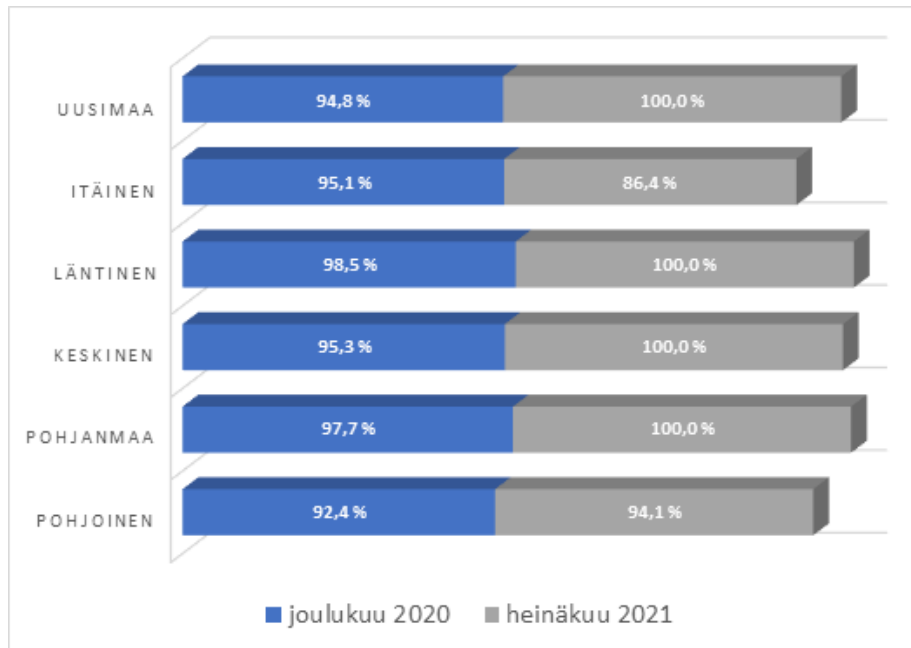
Osallistutko tilaisuuksiin ilman kirjoitustulkkia? Tähän kysymykseen enemmistö vastasi osallistuvansa tilaisuuksiin ilman tulkkia. Enemmistö tarkoittaa tässä kuitenkin vain 13 vastaajaa 22 vastaajasta, eli suuri osa vastaajista ei osallistunut ilman tulkkia. Avoimissa vastauksissa korostuu kuunteluolosuhteiden vaikutus osallistumiseen. Sen perusteella voi vetää johtopäätöksiä, että erilaisissa tilanteissa ja tiloissa eri vastaajat myös pärjäävät eri tavalla, mikä vaikuttaa varmasti tulkin välttämättömyyteen. Vastauksista välittyi mielestämme se, kuinka paljon pinnis-

telyä ja turhautumista huonot kuunteluolosuhteet ilman tulkkia aiheuttavat. Tämän perusteella ei ole ihme, että 40 % vastaajista ei edes osallistu ilman tulkkia. Osallistuminenkin saattaa tapahtua pakottavista syistä, kuten vastauksista käy ilmi. Eräs vastaus kuvaa tilanteen aiheuttaman tunteen: ”on vaan pakko tulla toimeen ilman tulkkia.” Vaihtoehtona asiakkaalla olisi jäädä pois tilaisuudesta.

Tilaisuuksiin osallistumisen vastauksia on mielenkiintoista tarkastella verrattuna siihen, kuinka usein vastaajat olivat tulkin tilauksiinsa saaneet ja miten se on vaikuttanut tilausaktiivisuuteen. Näitä tilanteita olisi ollut mielenkiintoista tarkastella vieläkin tarkemmin, mutta anonymististä kyselystä johtuen tämä ei ollut mahdollista. Kirjoitustulkkauksen käyttäjät ovat myös niin pieni joukko, ettemme halunneet saada mahdollisuutta käyttäjien tunnistamiseen missään tilanteessa.

Vastauksista nousee joidenkin asiakkaiden turhautuminen tulkkien saatavuuteen. On valitettava tosiasia, etteivät kaikki asiakkaat saa vastausten perusteella tulkkia lainkaan. Eräs vastaaja avaa asiaa kertoen tilanneensa kyllä tulkkia, mutta ei ole saanut viimeisiin kolmeen vuoteen kertaakaan. Tällaiset tilanteet voivat olla harvinaisia, koska Kela kyllä järjestää tulkin tilauksiin korkealla onnistumisprosentilla, mutta sellaiselle asiakkaalle, joka ei saa tulkkia koskaan, tai saa tulkin vain harvoin, on tilanne kestävä.

TAULUKKO 12. Kelan tilasto kirjoitustulkkauksen välityksen onnistumisprosen-
teista sopimuskausilta 1.1.2018-31.3.2021 ja 1.4.2021 alkaen
(Kansaneläkelaitos. Tietoa Kelasta. Tilastot. Tilastotietokanta Kelasto. Sisällys-
luettelo. Vammaisetuudet).



Vaikutukset asiakkaan elämään ja osallistumismahdollisuuksiin ovat merkittävät. Vastauksissa on esimerkkejä siitä, kuinka tilausaktiivisuus vähenee, ei halua lähteä tilaisuuksiin, tai saa koosteen esimerkiksi ystävän tekemänä. Näin on mahdotonta osallistua tasa-arvoisesti keskusteluun ja päästä vaikuttamaan. Opinnäytetyömme tuloksista voisi olla apua tilanteen ja alan kehityksessä, sekä tasa-arvoisen osallistumisen takaamisessa kaikille kirjoitustulkkauksen käyttäjille. Olisi tärkeää tiedostaa tällaiset tilanteet ja saada ne hallintaan.

11 Pohdinta

Opinnäytetyömme toteutettiin pitkällä aikavälillä. Tämä oli kuitenkin kannaltamme hyvä asia, koska käytimme runsaasti aikaa kyselyn työstämiseen ja onnistuimme siinä mielestämme hyvin. Ehdimme saada useita palautteita kyselystä, joiden avulla saimme työstettyä sitä lisää. Teimme kyselystä riittävän laajan, mutta silti ytimekkään ja tehokkaan niin, että saimme vastaukset kaikkiin niihin kysymyksiin, joita olimme tahoillamme pohtineet. Kyselyn jälkeenkään ei jäänyt selaista oloa, että mitään olennaista olisi jäänyt puuttumaan.

Opinnäytetyöprosessin aikana kehittyi myös koronapandemia, jonka vuoksi saimme mahdollisuuden käsitellä tilanteita ja syventyä niihin ennen koronaa ja sen aikana. Oli mielenkiintoista huomata, kuinka ketterästi muuttuviin tilanteisiin ja tarpeisiin vastattiin. Kuinka etätulkkaus vapautui ja kuinka se tuli uudelle kilpailutuskaudelle mukaan muokaten tulkkausala entistäkin saavutettavammaksi. Palvelu muuttui monipuolisemmaksi sekä käyttäjän, että tulkin kannalta ajateltuna.

Nyt tulkin voi saada nopeammin, helpommin ja ketterämmin sellaisiin tilanteisiin, joissa aiemmin tulkkaus olisi ollut hankala järjestää. Tulkki voi saada tilauksen nopeammin, koska hänen ei tarvitse välttämättä ehtiä siirtyä tulkkaustilanteeseen paikan päälle, vaan voi tulkata pian edellisen tulkkaustilanteen päätyttyä uutta tilannetta etänä omalta työpisteeltään. On toki otettava huomioon se, etteivät tällaiset nopeat tilaukset sovi silloin, jos tulkki tarvitsee valmistautumisaikaa. Kuitenkin nopeisiin tilanteisiin, joissa valmistautumista ei tarvita paljon, tämä mahdollisuus kannattaa käyttää hyödyksi.

Opinnäytetyömme pohjana toimi oma kiinnostuksemme aihetta kohtaan ja kiinnostuksen myötä heränneet kysymykset. Koska emme ole vielä valmistuneet ja koronatilanteesta johtuen harjoitusmahdollisuudet ovat olleet rajalliset, olemme voineet katsella tilannetta toisesta näkökulmasta, lähes ulkopuolisen silmin. Tämä antaa meille mahdollisuuden puolueettomuuteen.

Vastauksia saimme 24. Toivoimme, että olisimme saaneet enemmänkin vastauksia, mutta koemme, että tämä määrä on kuitenkin suuntaa antava siitä, kuinka asiat eri alueilla toimivat ja millaisia kokemuksia asiakkailla on. Tarkoituksena ei alussakaan ollut se, että saamme aikaan laajoja yleistyksiä aiheesta, vaan se, että saamme myös yksittäisen asiakkaan äänen kuuluville anonymiteettistä tinkimättä.

Koronatilanne vaikutti myös kyselyymme niin, ettei eri aikana varmastikaan olisi mahdollista saada samanlaisia tuloksia. Lisäksi asiakkaiden kokemukset muuttuvat alan kehittyessä.

Tietoperustamme päivitettiin sen mukaan, kun löysimme luotetummat lähteet ja ajantasaisempaa tietoa. Tilanteet myös elivät koronan myötä, joten haimme teoriatieta ajasta ennen koronaa ja sen aikana. Emme pyytäneet mitään tunnistamisen mahdollistavaa tietoa vastaajista, joten emme voi heitä tunnistaa opinnäytetyön teon aikana, tai sen jälkeen.

Opinnäytetyön tekijöinä näkemyksemme mukana olisi tärkeää järjestää lisää tiedotusta siitä, kenen vastuulla tulkin tilaus on ja minkä lain perusteella vastuu määräytyy, jotta asiakkaiden oikeudet tasa-arvoiseen asiointiin toteutuisivat. Vastajat kertoivat myös, että tilauksen tekoprosessi, sekä sen aikana esitettävät kysymykset tekevät tulkin tilaamisen hankalaksi. Toivomaansa tulkki ei saa riittävän usein ja kilpailutuksesta johtuen suuri osa tulkeista on jäänyt pois tuottamasta kirjoitustulkkauksta, tai eivät saa toimia hybridinä, vaikka osaaminen olisi hallussa.

Opinnäytetyön tekijöinä koemme tärkeäksi sen, että asiakkaiden kokemuksia tulkkauksipalvelun toimivuudesta tarkistetaan riittävän usein. Anonyymi kysely antaa asiakkaiden äänelle hyvän mahdollisuuden tulla kuuluville ilman, että asiakkaan tarvitsee pelätä paljastuvansa, tai paljastavansa liikaa. Opinnäytetyömme tuloksista on hyötyä kaikille heille, jotka ovat mukana kehittämässä kirjoitustulkkausalaa. On tärkeää kerätä asiakasnäkökulmia, jotta ala voisi kehittyä entisestään asiakkaiden toiveet ja kokemukset huomioon ottaen. Suosittelemme, että seuraavissa opinnäytetöissä jatkettaisiin määräajoin asiakasnäkökulmien selvittämistä.

LÄHTEET

- Apple. Tuki. FaceTimen käyttäminen Macissa. Saatavilla 7.8.2020 <https://support.apple.com/fi-fi/HT208176>
- Aviris. Etusivu. Verkkokauppa. Tietotekniikka. Pistenäytöt. Saatavilla 17.8.2021 <https://www.aviris.fi/fi/etusivu/kauppa/tietotekniikka/pistenaytot>
- BlackBoard. Collaborate. Saatavilla 13.5.2021 <https://help.blackboard.com/fi-fi/Collaborate/Ultra>
- BlackBoard. Collaborate. Osallistuja. Osallistuminen istunnoissa. Keskustelu. Saatavilla 13.5.2021 https://help.blackboard.com/fi-fi/Collaborate/Ultra/Participant/Participate_in_Sessions/Chat
- BlackBoard. Collaborate. Osallistuja. Osallistuminen istunnoissa. Ääni- ja kuvayhteys. Saatavilla 13.5.2021 https://help.blackboard.com/fi-fi/Collaborate/Ultra/Participant/Participate_in_Sessions/Audio_and_Video
- Creative commons (31.1.2012). CC ei ole cc. Saatavilla <https://creativecommons.fi/2012/01/cc-ei-ole-cc/>
- Eduskunta. Näin eduskunta toimii. Eduskunnan kirjasto. Aineistot ja aihealueet. Kotimainen oikeus. Lakihankkeiden tietopaketit - LATI. Valmiuslain käyttöönottoaminen korona-aikana. Saatavilla 25.6.2021 https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/valmiuslain-kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx
- Eläkeliitto (19.3.2020). Jitsi-kokoussovellus. Perusohje. Saatavilla https://www.elakeliitto.fi/sites/default/files/2020-04/Jitsi_ohje%20%281%29.pdf
- Google. Google Docs. Saatavilla 13.5.2021 <https://www.google.com/intl/fi-fi/docs/about/>
- Google. Google Drive. Saatavilla 13.5.2021 <https://www.google.fi/intl/fi/drive/>
- Google. Google Drive. Pilvipohjaiset yhteiskäyttösovellukset tiimityön tehostamiseen. Saatavilla 13.5.2021 https://www.google.fi/intl/fi_ALL/drive/features/#tools
- Google. Google Meet. Saatavilla 16.5.2021 https://apps.google.com/intl/fi/intl/fi_ALL/meet/how-it-works/

- Google. Google Play. Sovellukset. Messenger – Maksuttomat viestit ja videopuhelut. Saatavilla 13.5.2021 <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.facebook.orca&hl=fi&gl=US>
- Google. Google Play. Sovellukset. WhatsApp Messenger. Saatavilla 13.5.2021 <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp&hl=fi&gl=US>
- Google. Google Play. Sovellukset. Zoom Cloud Meetings. Saatavilla 13.5.2021 <https://play.google.com/store/apps/details?id=us.zoom.videomeetings&hl=fi&gl=US>
- Google. Hangouts ohjeet. Klassisen Hangoutin aloittaminen. Saatavilla 13.5.2021 https://support.google.com/hangouts/answer/3115553?hl=fi&ref_topic=6386410&co=GENIE.Platform%3DDesktop&oco=0
- Google. Hangouts ohjeet. Videopuhelun aloittaminen. Saatavilla 13.5.2021 <https://support.google.com/hangouts/answer/3110347?hl=en>
- Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. (9. uus. p.). Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Heikkonen, J. (1995). Moraali ja etiikka käytännössä käsikirja. Helsinki: Tietosanomama Oy.
- Helin, I. (toim.). & Yli-Jokipii, H. (toim.). (2008). Kohteena käänös. Uusia näkökulmia kääntämisen ja tulkkauksen tutkimiseen ja opiskelemissen. Helsinki: Helsingin yliopiston käännöstieteen laitos.
- Helsingin yliopisto. Tutkimus. Palvelut tutkijoille. Tutkimusetiikka. Saatavilla 26.3.2021 <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimus/tutkijan-palvelut/tutkimusetiikka>
- Hiltunen, M. (2016). Tulkkauspalvelut Kuurojen lehdessä vuosina 2005–2015. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Viittomakielen tulkin koulutusohjelma). Saatavilla <https://core.ac.uk/download/pdf/38137103.pdf>
- Humanistinen ammattikorkeakoulu, Humak. Uutiset. Opiskele kirjoitustulkausta avoimessa amk:ssa. Saatavilla 1.8.2020 <https://www.humak.fi/uutiset/opiskele-kirjoitustulkausta-avoimessa-amkssa/>

- Hytönen, N. & Rissanen, T. (toim.) (2006). Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Keuruu: Ota-
van Kirjapaino Oy.
- Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (toim.) (2011). Kielityössä. Asiantun-
tijatyon kielelliset käytännöt. (Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran
Toimituksia 1311). Vantaa: Hansaprint Oy.
- Kananen, J. (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalita-
tiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Joensuu: Juvenes Print.
- Kansaneläkelaitos (21.12.2016). Henkilöasiakkaat. Vammaisten tulkkauspal-
velu. Ajankohtaista. Uusi vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelu
käynnistyy 2.1.2017. Saatavilla [https://www.kela.fi/ajankohtaista-
henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/uusi-
vammaisten-tulkkauspalvelun-etapalvelu-kaynnistyy-2-1-
2017?_101_INSTANCE_bXQwrAFx2FGH_redirect=%2F](https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/uusi-vammaisten-tulkkauspalvelun-etapalvelu-kaynnistyy-2-1-2017?_101_INSTANCE_bXQwrAFx2FGH_redirect=%2F)
- Kansaneläkelaitos (2.1.2017a). Henkilöasiakkaat. Vammaisten tulkkauspalvelu.
Ajankohtaista. Vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelun uudet
verkkosivut on julkaistu. Saatavilla [https://www.kela.fi/vammaisten-
tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_pub-
lisher/mBWD6qXbkwne/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-eta-
palvelun-uudet-verkkosivut-on-julkais-1?inheritRedirect=false&redi-
rect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fvammaisten-tulkkauspal-
velu-ajankohtaista%3Fp_p_id%3D101_IN-
STANCE_mBWD6qXbkwne%26p_p_lifecy-
cle%3D0%26p_p_state%3Dnor-
mal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-
2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2%26_101_IN-
STANCE_mBWD6qXbkwne_cur%3D4%26_101_IN-
STANCE_mBWD6qXbkwne_keywords%3D%26_101_IN-
STANCE_mBWD6qXbkwne_advan-
cedSearch%3Dfalse%26_101_IN-
STANCE_mBWD6qXbkwne_delta%3D20%26p_r_p_564233524_r
esetCur%3Dfalse%26_101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne_an-
dOperator%3Dtrue](https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mBWD6qXbkwne/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-etapalvelun-uudet-verkkosivut-on-julkais-1?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fvammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2%26_101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne_cur%3D4%26_101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne_keywords%3D%26_101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne_advancedSearch%3Dfalse%26_101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne_delta%3D20%26p_r_p_564233524_resetCur%3Dfalse%26_101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne_andOperator%3Dtrue)

- Kansaneläkelaitos. (1.11.2017b). Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu.
- Kansaneläkelaitos. (2020a). Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu.
- Kansaneläkelaitos (27.3.2020b) Yhteistyökumppanit. Ajankohtaista yhteistyökumppaneille. Koronaviruksen vaikutukset vammaisten tulkkauspalvelussa. Saatavilla https://www.kela.fi/ajankohtaista-yhteistyokumppanit/-/asset_publisher/WQHcJ3JiaK7b/content/koronaviruksen-vaikutukset-vammaisten-tulkkauspalvelussa
- Kansaneläkelaitos (15.12.2020c) Henkilöasiakkaat. Vammaisten tulkkauspalvelu. Ajankohtaista. Vammaisten tulkkauspalvelun kilpailutus on päättynyt. Saatavilla https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mBWD6qXbkwne/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-kilpailutus-on-paattynyt?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fvammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2
- Kansaneläkelaitos (1.2.2021a). Henkilöasiakkaat. Vammaisten tulkkauspalvelu. Ajankohtaista. Kela on valinnut vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajat ja tulkit vuosille 2021–2022. Saatavilla https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mBWD6qXbkwne/content/kela-on-valinnut-vammaisten-tulkkauspalvelun-palveluntuottajat-ja-tulkit-vuosille-2021-2022?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fvammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_mBWD6qXbkwne%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

- Kansaneläkelaitos (18.2.2021b). Henkilöasiakkaat. Vammaisten tulkkauspalvelu. Etätulkkaus. Saatavilla <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etatulkkaus>
- Kansaneläkelaitos (1.4.2021c). Henkilöasiakkaat. Vammaisten tulkkauspalvelu. Ajankohtaista. Saatavilla https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mBWD6qXbkwne/content/muutoksia-vammaisten-henkiloiden-etatulkkaukseen-1-4-2021-alkaen?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fvammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista%3Fp_p_id%3D101_IN-STANCE_mBWD6qXbkwne%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2
- Kansaneläkelaitos. Tietoa Kelasta. Tilastot. Tilastotietokanta Kelasto. Sisällysluettelo. Vammaisetuudet. Saatavilla 25.8.2021 http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NIT206AL
- Kuula, A. (2006). Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuuloliitto ry. Kuulo. Saatavilla 2.9.2021 <https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/>
- Kuuloliitto ry. Kuulo. Kuulo ja kuulovammat. Saatavilla 26.3.2021 <https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/kuulo-ja-kuulovammat/>
- Kuulovammaisten lasten vanhempien liitto ry. Kela keskittää tulkkauksen välitys- ja etätulkkauspalvelut Turkuun. Saatavilla 9.6.2021 <https://www.klvi.fi/kela-keskittaa-tulkkauksen-valitys-ja-etatulkkauspalvelut-turkuun/>
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Laurén, S. (2017). Kirjoitustulkkaus. Saatavilla <https://www.satakieliohjelma.fi/wp-content/uploads/2017/02/Kirjoitustulkkaus-Sirpa-Laurén.pdf>
- Laurén, S. (2002). Toimiiko kirjoitustulkkaus? Selvitys kirjoitustulkkiin työstä ja koulutustarpeista. (Opinnäytetyö, Humanistinen Ammattikorkeakoulu, Viittomakielentulkin Muutokoulutus 99-02).

- Latvala, M. (8.2.2009). Kuljeta läppäriä mukanasasi minne tahdot. Saatavilla <https://vempaimia.net/2009/02/08/1034/>
- Lonka, E. (toim.). & Korpijaakko-Huuhka, A. (toim.). (2000). Kuulon ja kielen kuntoutus: vuorovaikutuksesta kommunikointiin. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Lorentsen, M. (13.1.2021). Signal: Mikä se on? Saatavilla <https://kotimikro.fi/internet/pikaviestipalvelu-signal-mika-se-on>
- Mesiä, M., Drake, N. & Turner, B. (14.5.2021). Paras ohjelma videopuheluihin 2021: lisävauhtia kotikonttorin etäpalavereihin. Saatavilla <https://global.techradar.com/fi-fi/best/paras-ohjelma-videopuheluihin>
- Microsoft. Kaikki Microsoftin tuotteet. Ohjelmistot. Skype. Saatavilla 16.5.2021 <https://www.skype.com/fi/>
- Microsoft. Kaikki Microsoftin tuotteet. Ohjelmistot. Teams. Tuotteet. Videoneuvottelut. Saatavilla 16.5.2021 <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/video-conferencing>
- Microsoft. Word. Saatavilla 2.8.2021 https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/p/word/cfq7ttc0k7c7?=&ef_id=EAlalQob-ChMI7YDS4JjZ8QIVxdmyCh0EzA-eEAAYASAAEgJGVfD_BwE%3aG%3as&OCID=AID2200006_SEM_EAlalQobChMI7YDS4JjZ8QIVxdmyCh0EzA-eEAAYASAAEgJGVfD_BwE&Inkd=Google_O365SMB_Brand&gclid=EAlalQobChMI7YDS4JjZ8QIVxdmyCh0EzA-eEAAYASAAEgJGVfD_BwE&activetab=pivot:regionofsystemrequirementstab
- Mikrobitti (22.4.2020). Etsitkö hyvää sovellusta videokokouksiin? Jitsi Meet on avoimen koodin vaihtoehto. Saatavilla <https://www.mikrobitti.fi/testit/etsitko-hyvaa-sovellusta-videokokouksiin-jitsi-meet-on-avoimen-koodin-vaihtoehto/503477c7-f4cb-4f11-b335-6def803f4bc0>
- Nielsen, S. (12.11.2019). Mikä on Facebook Messenger? Saatavilla <https://kotimikro.fi/internet/facebook/mika-on-facebook-messenger>
- Niittyinperä, U. (18.8.2021). Word, asetukset [PowerPoint-diat]. Diakle. <https://diakle.diak.fi/login/index.php>

- Nuolijärvi, P. (toim.). & Tiittula, L. (toim.). (2016). Puheesta tekstiksi: puheen kirjallisen esittämisen alueita, keinoja ja rajoja. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Ojala, S. & Lahtinen, R. Kirjoitustulkkaus kuulonäkövammaisille - mitä se on? Saatavilla <https://kuurosokeat.fi/wp-content/uploads/2019/10/Kirjoitustulkkaus.pdf>
- Rautio-Rajala, M. (4.10.2017). Vammaisten tulkkauspalvelun palvelumalli 1.1.2018. Asiakas keskiössä, palvelua läheltä [Luentotalenne]. Helsinki: Kela. Saatavilla <https://www.slideshare.net/Kela-Fpa/vammaisten-tulkkauspalvelun-palvelumalli-112018>
- Räikkä, J., Sajama, S. & Kotkavirta, J. (1995). Hyvä ammattilainen. Johdatus ammattietiikkaan. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Signal. Miksi Signal? Saatavilla 13.5.2021 <https://signal.org/fi/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (10.6.2020). Arviointi Kelan hankintamenettelystä vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluissa. Saatavilla <https://stm.fi/documents/1271139/2013549/Arviointi+Kelan+hankintamenettelyst%C3%A4+vammaisten+henkil%C3%B6iden+tulkkauspalveluissa.pdf/1152bc46-5309-74d1-5016-4b1034ce21e2/Arviointi+Kelan+hankintamenettelyst%C3%A4+vammaisten+henkil%C3%B6iden+tulkkauspalveluissa.pdf?t=1606143093220>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Hyvinvoinnin edistäminen. Terveysten edistäminen. Tartuntatautien torjunta. Koronavirus suomessa. Kaikki koronavirusta koskevat STM:n tiedotteet Saatavilla 26.6.2021 https://stm.fi/stm-koronavirustiedotteet?p_p_id=com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_ip3t1SIF74Hg&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_ip3t1SIF74Hg_delta=30&p_r_p_resetCur=false&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_ip3t1SIF74Hg_cur=13
- Suomen kirjoitustulkit. Kirjoitustulkkaus. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 1.8.2020 <https://www.kirjoitustulkit.com/ammattieettiset-snnt>

- Suomen kirjoitustulkit. Kirjoitustulkkkaus. Mitä kirjoitustulkkkaus on. Saatavilla 26.3.2021 <https://www.kirjoitustulkit.com/mit-kirjoitustulkkkaus-on>
- Suomen Kuurosokeat ry. Kuurosokeus. Kommunikaatio. Saatavilla 26.3.2021 <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/kuurosokeiden-kommunikaatiomenetelmat/>
- Suomen Kuurosokeat ry. Kuurosokeus. Määritelmä. Saatavilla 26.3.2021 <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/yhteispohjoismainen-kuurosokeuden-maaritelma/>
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 1.8.2020 https://www.sktl.fi/@Bin/316510/Asioimistulkin_ammattissa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88_ilman_kuulo-liittoa.pdf
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Kääntäminen ja tulkkkaus. Saatavilla 1.8.2020 https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkkaus/
- Tiittula, L. (2005) Voiko kirjoitettua puhetta ymmärtää? Puhe ja kirjoitus limittyvät kirjoitustulkkauksessa. Teoksessa Pajunen, A. & Tommola, H. (toim.) (2005). XXXII kielitieteen päivät Tampereella 19.–20.5.2005. Valikoima pidettyihin esitelmiin pohjautuvista artikkeleista. (s. 170-187) Tampere: University Press Tampere. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65720/951-44-6622-%205.pdf?sequence=1>
- Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. (Kielisilta 1/2014). Näkökulmia kirjoitustulkkauksesta kuurosokeille henkilöille. Saatavilla <https://kuurosokeat.fi/wp-content/uploads/2019/06/N%C3%A4k%C3%B6kulmia-kirjoitustulkkauksesta-kuurosokeille-henkil%C3%B6ille.pdf>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (uud. p.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vaasan yliopisto. FAQ. Zoom-ohje. Saatavilla 16.5.2021 <https://it.uwasa.fi/guides/fi/all/Zoom-ohje>
- Valtioneuvosto. Ajankohtaista. Tietoa ja neuvontaa koronaviruksesta. Rajoitukset ja suositukset. Saatavilla 26.6.2021 <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset>
- Vehkalahti, K. (2014). Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

- VeloType. Downloads. Saatavilla 2.8.2021 https://www.velotype.com/en/downloads_en/
- Viita, H., Huttunen, K. & Sorri, M. (1998). Korvat ja kuuleminen. Tampere: Suomen kuurosokeat.
- Vilka, H. (2015). Tutki ja kehitä. (4. uud. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Webropol. Saatavilla 12.5.2021 <https://webropol.fi/>
- WizCase. Downloads. OpenOffice. Saatavilla 2.8.2021 <https://fi.wizcase.com/download/openoffice/>
- Zoom. Plans & Pricing. Saatavilla 13.5.2021 <https://zoom.us/pricing>
- Zoom Support. Zoom Rooms. Getting Started. Saatavilla 22.11.2021 <https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/204772869-Zoom-Rooms-User-Guide>

LIITE 1. Asioimistulkin ammattieettiset ohjeet



ASIOIMISTULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännösten 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Keski-Suomen tulkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry.

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton.

Ammattisäännöstö sitoo, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu, sen laadintaan osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

Asioimistulkin eettiset ohjeet

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

Asiantuntijuus asioimistulkin työssä

Tulkkauksen tavoitteena on välittää asioimistilanteen viestit tarkasti ja siten, että kielellinen tasa-arvo toteutuu. Tasa-arvon toteutumiseksi tulkin velvollisuus ja oikeus toimia tilanteessa oman alansa asiantuntijana niin, että puolueeton ja laadukas tulkkaus on mahdollista. Tämän vuoksi tulkattavan viestintätilanteen alussa tulkki määrittelee osallistujille tulkin roolin ja tulkkauksen edellytykset. Hän myös puuttuu tarvittaessa esimerkiksi käytännön järjestelyihin taikka vaikuttaa viestin ja tilanteen kulkuun, kun se kattavan tulkkauksen vuoksi on tarpeen.

Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanottajien kanssa siitä, miten osapuolten tulee toimia, jotta tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkilla on velvollisuus ja oikeus keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden tai päällekkäisyyksien vuoksi.

ASIOIMISTULKIN EETTISET OHJEET

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

LIITE 3. Kysely

**Käyttäjien kokemuksia kirjoitustulkkauksen toimivuudesta**

Arvoisa vastaanottaja

[Tästä linkistä](#) löydät saatekirjeen videomuodossa tekstitettyinä. Kun olet klikannut linkin auki, paina videoruudun alareunassa olevaa kuvaketta. Kuvakkeessa on valkoinen laatikko, jonka sisällä on mustia viivoja. Valitsemalla tämän, saat halutessasi tekstityksen videoon näkyville. Saman sisällön voit myös lukea alta.

Olemme kolme (3) Turun Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen ja tulkkauksen opiskelijaa. Tulemme valmistumaan Tulkki AMK -nimikkeellä.

Tällä kyselyllä haluamme selvittää, miten tulkkauksen palvelun asiakkaat kokevat kirjoitustulkkauksen nykytilanteen. Kyselyyn voivat vastata kaikki Kelan tulkkauksen palvelupäätöksen saaneet kirjoitustulkkauksen käyttäjät Suomessa. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tulokset esitellään opinnäytetyössämme ryhmätasolla niin, ettei yksittäisiä vastauksia pystytä tunnistamaan.

Kyselyyn vastataan anonyymisti, eli emme kysy sellaisia kysymyksiä, joista henkilöllisyys voisi paljastua. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa kaksi (2) viikkoa, **9.-22.11.2020**. Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa noin **15-20 min**. Kysely sulkeutuu sunnuntaina **22.11.2020 klo 23:59**.

Opinnäytetyömme onnistumiselle on tärkeää, että vastaisitte kaikkiin kysymyksiin mahdollisimman huolellisesti. Vastatkaa kysymyksiin valitsemalla oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varatulle alueelle.

Yleisötulkkauksella tarkoitamme tilanteita, joissa paikalla on 1-2 kirjoitustulkkia, jotka kirjoitustulkaavat tilaisuuden esim. valkokankaalle kaikille läsnäolijoille. Yleensä tilaisuuden järjestäjät tilaavat tulkkauksen.

Henkilökohtaisella tulkkauksella tarkoitamme tilanteita, joissa asiakas itse tilaa kirjoitustulkin.

Pakolliset kysymykset on merkitty *.

Valmis opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin

Jenny Huttunen

jenny.huttunen@student.diak.fi

Henrika Härkönen

henrika.harkonen@student.diak.fi

Terhi Vaara

terhi.vaara@student.diak.fi

Ohjaava lehtori

Ulla Niittyinperä

ulla.niittyinpera@diak.fi

Nämä kysymykset kysyttiin jokaiselta kyselyn vastaajalta.

1.

Kumpaa kirjoitustulkaustapaa käytät enemmän?

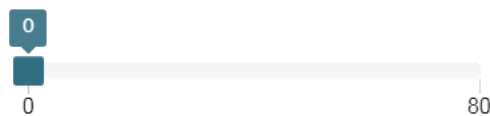
- Yleisötulkkkaus
- Henkilökohtainen tulkkkaus

(Vastausvaihtoehdon henkilökohtainen tulkkkaus valitsemisen jälkeen vastaajalle avautui kysymys numero 4., muussa tapauksessa kysymykset jatkuivat seuraavasti.)

2.

Kuinka monta vuotta olet käyttänyt kirjoitustulkkausta?

*



3.

Missä käytät kirjoitustulkkausta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Työssä
- Opiskeluissa
- Harrastuksissa
- Järjestötoiminnassa
- Asiainnissa esim. kauppa, pankki, terveydenhuolto
- Sukulaisten/ystävien kanssa
- Muualla, missä?

5.

Kuinka usein käytät kirjoitustulkkia keskimäärin **vuodessa (12 kuukautta)**? Valitse seuraavista vaihtoehdoista sinulle sopivin ja kirjoita valitun vaihtoehdon jälkeen numeroilla käyttämäsi määrä

- Päivittäin. Montako kertaa päivässä?
- Viikoittain. Montako kertaa viikossa (7 päivässä)?
- Kuukausittain. Montako kertaa kuukaudessa (30 päivässä)?
- Jokin muu määrä, mikä?

6.

Arvioi kuinka usein olet saanut kirjoitustulkin tilauksiisi viimeisen **vuoden (12 kuukauden)** aikana? Valitse seuraavista vaihtoehdoista sinulle sopivin vaihtoehto.

- 100 % Olen saanut kirjoitustulkin kaikkiin tilauksiini
- 50 % Olen saanut kirjoitustulkin puoleen tilauksiini
- 0 % En ole saanut kirjoitustulkkia lainkaan
- Jokin muu määrä, mikä?

7.

Ajattele nyt, kuinka usein olet saanut kirjoitustulkin tilauksiisi. Onko tämä vaikuttanut aktiivisuuteesi tulkin tilaamisessa?

- Aktiivisuus on lisääntynyt
- Aktiivisuus on vähentynyt
- Jokin muu vaikutus, mikä?

8.

Minkä tahon kautta sait ensimmäisen kerran tietää kirjoitustulkkauksesta?

- Kansaneläkelaitos (Kela)
- Sairaalan kuulokeskus
- Kuuloalan järjestöt
- Sukulainen/ystävä
- Yhdistystoiminta esim. kuuloyhdistys
- Tulkki
- Internet
- Tulkkausyritys
- Muu, mikä?

9.

Osallistutko tilaisuuksiin ilman kirjoitustulkkia?

- Kyllä
- Ei

(Vastausvaihtoehdon kyllä valitsemisen jälkeen vastaajalle avautui kysymys numero 10., muussa tapauksessa kysymykset jatkuivat seuraavasti.)

11.

Miten seuraavat kirjoitustulkkauksen toimintatavat vaikuttavat vuorovaikutukseesi muiden kanssa?

Valitse seuraavista vaihtoehdoista itsellesi parhaiten sopiva.

1= helpottaa erittäin paljon, 2= helpottaa melko paljon, 3= ei helpota eikä vaikeuta, 4= vaikeuttaa melko paljon, 5= vaikeuttaa erittäin paljon

	1	2	3	4	5
Kirjoitustulkkauksen viive (teksti tulee hitaammin kuin puhe)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ympäristön äänien tulkkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjoitusnopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oikeinkirjoitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyhenteiden käyttö, esim. pj= puheenjohtaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hymiöiden käyttö, esim. :) :D :(:/	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkauksen erikoismerkinnät, esim. ---	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhekielisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjakielisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.

Jos kirjoitustulkki ei ehdi tulkkaamaan kaikkea, **kuinka hän toimii?** Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Keskeyttää puhujan
- Käyttää --- merkkiä
- Käyttää xxx merkkiä
- Tulkki jättää kirjoittamisen kesken
- En osaa sanoa
- Jollain muulla tavalla, miten?

13.

Jos kirjoitustulkki ei ehdi tulkkaamaan kaikkea, kuinka **toivoisit** hänen toimivan? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Keskeyttää puhujan hetkeksi, jotta saa kaiken tulkattua
- Käyttää --- merkkiä
- Käyttää xxx merkkiä
- Tulkki jättää kirjoittamisen kesken
- En osaa sanoa
- Jollain muulla tavalla, miten?

14.

Jos kirjoitustulkki ei ehdi tulkkaamaan kaikkea, kuinka toivoisit hänen toimivan? Valitse seuraavista vaihtoehdoista se, jota haluaisit tulkin käyttävän tilanteessa **ensijaisesti**.

- Keskeyttää puhujan hetkeksi, jotta saa kaiken tulkattua
- Käyttää --- merkkiä
- Käyttää xxx merkkiä
- Tulkki jättää kirjoittamisen kesken
- Jollain muulla tavalla, miten?

15.

Onko kirjoitustulkkauksessa tapahtunut muutoksia sinä aikana, kun olet käyttänyt kirjoitustulkkauksia?

Kyllä

Ei

(Vastausvaihtoehdon kyllä valitsemisen jälkeen vastaajalle avautui kaksi lisäkysymystä, muussa tapauksessa kysymykset jatkuivat seuraavasti.)

18.

Pitäisikö kirjoitustulkkauksesta tiedottaa laajemmin?

Kyllä

Ei

(Vastausvaihtoehdon kyllä valitsemisen jälkeen vastaajalle avautui kysymys numero 19., muussa tapauksessa kysymykset jatkuivat seuraavasti.)

20.

Tiedätkö mahdollisuudesta käyttää kirjoitustulkkauksia etänä?

Kyllä

En

21.

Oletko käyttänyt kirjoitustulkkauksia etänä?

*

Kyllä

En

(Vastausvaihtoehdon kyllä valitsemisen jälkeen vastaajalle avautui lisäkysymyksiä, muussa tapauksessa kysymykset jatkuivat seuraavasti.)

31.

Mihin seuraavista ikäluokista kuulut?

*

- alle 18
- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-74
- 75 tai yli

32.

Olen

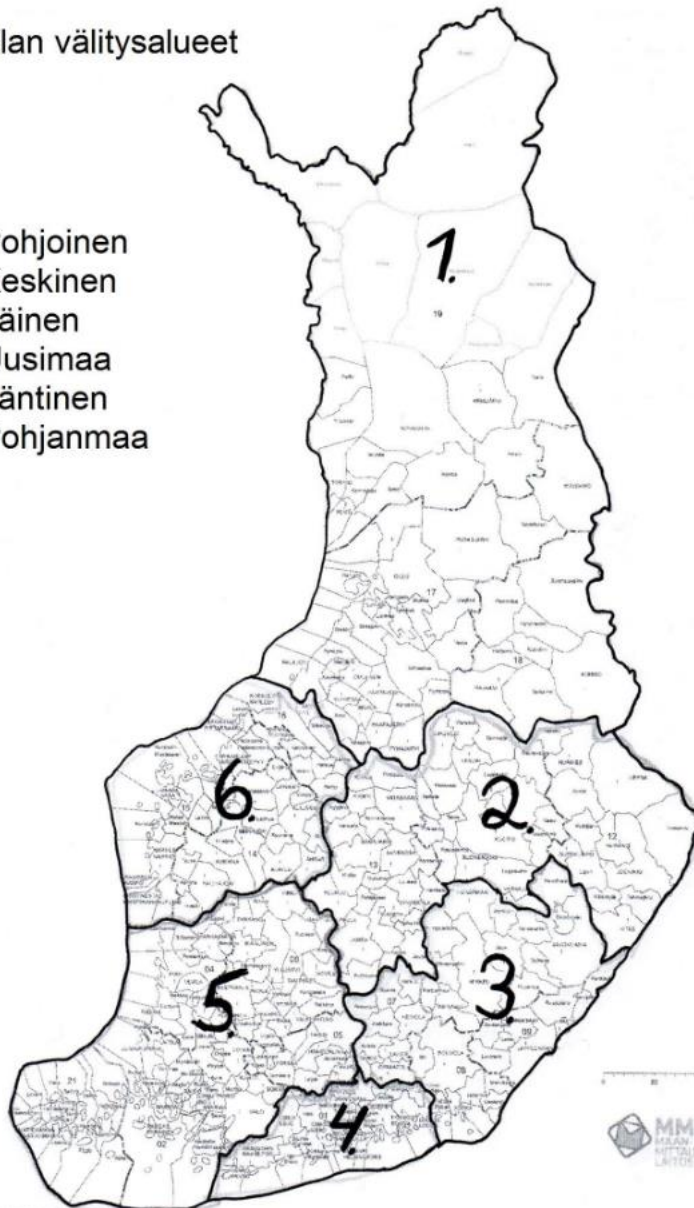
- Opiskelija
- Työssäkäyvä
- Eläkeläinen
- Muu, mikä?

33.

Mille Kelan välitysalueelle kuulut? Jos kuulut useampaan välitysalueeseen, valitse kaikki joihin kuulut.*

Kelan välitysalueet

1. Pohjoinen
2. Keskinen
3. Itäinen
4. Uusimaa
5. Läntinen
6. Pohjanmaa



© MAMMI/TRAULATON LAIVAMATERIEIT 2011

- Uusimaa
- Läntinen
- Keskinen
- Pohjanmaa
- Itäinen
- Pohjoinen

Vastaajan valitessa vaihtoehdon henkilökohtainen tulkkaus, kyselyssä avautui seuraavana olevat kysymykset.

1.

Kumpaa kirjoitustulkaustapaa käytät enemmän?

- Yleisötulkkaus
- Henkilökohtainen tulkkaus

4.

Oletko saanut opiskelutulkkauspäätöksen?

- Kyllä
- En

Vastaajan valitessa vaihtoehdon kyllä, kyselyssä avautui seuraavana olevat kysymykset.

9.

Osallistutko tilaisuuksiin ilman kirjoitustulkkia?

Kyllä

Ei

10.

Jos osallistut tilaisuuksiin ilman kirjoitustulkkia, miten kuulet ja miten kommunikoit muiden kanssa? Kerro omin sanoin alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

Vastaajan valitessa vaihtoehdon kyllä, kyselyssä avautui seuraavana olevat kysymykset.

15.

Onko kirjoitustulkkauksessa tapahtunut muutoksia sinä aikana, kun olet käyttänyt kirjoitustulkkauksia?

Kyllä

Ei

16.

Mitä myönteisiä muutoksia on mielestäsi tapahtunut? Kirjoita vastauksesi alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

17.

Mitä kielteisiä muutoksia on mielestäsi tapahtunut? Kirjoita vastauksesi alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

Vastaajan valitessa vaihtoehdon kyllä, kyselyssä avautui seuraavana olevat kysymykset.

18.

Pitäisikö kirjoitustulkkauksesta tiedottaa laajemmin?

Kyllä

Ei

19.

Kenelle ja miten kirjoitustulkkauksesta tulisi tiedottaa? Kirjoita vastauksesi alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

Vastaajan valitessa vaihtoehdon kyllä, kyselyssä avautui seuraavana olevat kysymykset.

21.

Oletko käyttänyt kirjoitustulkkausta etänä?

*

Kyllä

En

22.

Mistä sait ensimmäisen kerran tietää mahdollisuudesta käyttää kirjoitustulkkausta etänä?

- Kansaneläkelaitos (Kela)
- Sairaalan kuulokeskus
- Kuuloalan järjestöt
- Sukulainen/ystävä
- Yhdistystoiminta esim. kuuloyhdistys
- Tulkki
- Internet
- Tulkkausyritys
- Muualta, mistä?

23.

Mitä ohjelmia olet käyttänyt kirjoitustulkkausessa etänä?

	Olen käyttänyt
Skype	<input type="radio"/>
Teams	<input type="radio"/>
Zoom	<input type="radio"/>
ETÄKITU (maksullinen etäkirjoitustulkkauksen palvelu, ei Kelan)	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>

24.

Kuinka kirjoitustulkkaus toimi etänä? Valitse seuraavista vaihtoehdoista sopivin niihin ohjelmiin, joita olet käyttänyt.

1= erittäin hyvin, 2= melko hyvin, 3= ei hyvin eikä huonosti, 4= melko huonosti, 5= erittäin huonosti

	1	2	3	4	5
Skype	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zoom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ETÄKITU (maksullinen etäkirjoitustulkkauspalvelu, ei Kelan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25.

Miten seuraavat ohjelmat soveltuvat mielestäsi kirjoitustulkkauksen käyttöön etänä?

1= erittäin hyvin, 2= melko hyvin, 3= ei hyvin eikä huonosti, 4= melko huonosti, 5= erittäin huonosti

	1	2	3	4	5
Skype	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zoom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ETÄKITU (maksullinen etäkirjoitustulkkauspalvelu, ei Kelan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26.

Halutessasi voit kertoa lisää kokemuksistasi kirjoitustulkkauksesta etänä. Kirjoita vastauksesi alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

27.

Millaisissa tilanteissa **olet käyttänyt** kirjoitustulkkauksta etänä? Kirjoita vastauksesi alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

28.

Minkälaisissa tilanteissa **haluaisit käyttää** kirjoitustulkkauksta etänä? Kirjoita vastauksesi alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

29.

Haluaisitko jatkossakin käyttää kirjoitustulkkauksta etänä?

- Kyllä
- En

30.

Mitä lisäominaisuuksia toivoisit kirjoitustulkkaukseen etänä? Kirjoita vastauksesi alla olevaan laatikkoon.

1000 merkkiä jäljellä

Nämä kysymykset olivat pakollisia kaikille kyselyyn vastanneille.

2.

Kuinka monta vuotta olet käyttänyt kirjoitustulkkausta?

*



21.

Oletko käyttänyt kirjoitustulkkausta etänä?

*

- Kyllä
- En

31.

Mihin seuraavista ikäluokista kuulut?

*

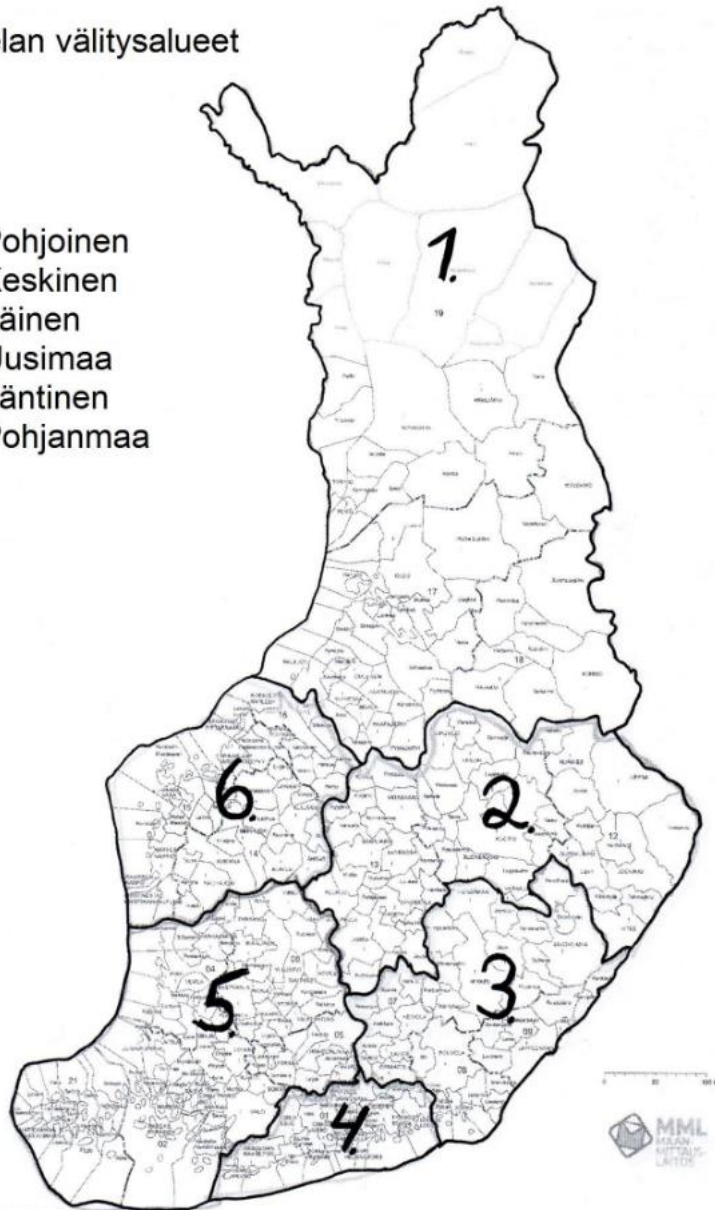
- alle 18
- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-74
- 75 tai yli

33.

Mille Kelan välitysalueelle kuulut? Jos kuulut useampaan välitysalueeseen, valitse kaikki joihin kuulut.*

Kelan välitysalueet

1. Pohjoinen
2. Keskinen
3. Itäinen
4. Uusimaa
5. Läntinen
6. Pohjanmaa



© MML HELSINKI LÄNTY- JA ITÄ-ALUE 2011

- Uusimaa
- Läntinen
- Keskinen
- Pohjanmaa
- Itäinen
- Pohjoinen

LIITE 4. Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset osa 1 ja 2 (Kela)

Lite 6 Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset				
Osa 1				
Yhteinen osio (kysymykset 1.1-1.4) koskee kaikkia etätulkkausta tarjoavia palveluntuottajia (A- ja B-ohjelmistoilla etätulkkausta tuottavat palveluntuottajat).				
Vastaa rasittamalla Kyllä tai Ei jokaisen kohdan osalta erikseen.				
1.1 Turvallisuuksijohtaminen eli miten yrityksessä on huolehdittu tietosuojavastuista			Kyllä	Ei
Johto tai ammatinharjoittaja on varmistanut, että turvallisuutta toteutetaan suunnitelmallisesti.				
Turvallisuuksien hallinta on osa käytössä olevaa kuvattua riskienhallintaprosessia, joka voidaan tarvittaessa esittää Kelalle.				
Turvallisuuksipöytäkirjojen hallintaan on asianmukaiset menettelytavat.				
Palveluntuottamisessa tarvittavien ja käsiteltävien tietojen suojaaminen on dokumentoitu.				
Palveluntuottaja noudattaa soveltuvia lakeja ja muita säädöksiä etätulkkauksen tuottamisessa.				
Yrityksessä vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun rekisteritietoja käsittelevät henkilöt suorittavat Arjen tietosuoja-koulutuksen tai vastaavan koulutuksen.				
1.2 Tietojärjestelmäturvallisuus				
Käytettävien tietojärjestelmien sopivuus palveluntuottamiseen on itsearvioitu ja dokumentoitu.				
Käytettävien tietojärjestelmien tietoturvasuus on itsearvioitu ja dokumentoitu.				
Käyttöoikeushallinta toteuttaa vähimpien oikeuksien periaatetta (vain niillä henkilöillä on pääsy tietoihin, jotka tietoa tarvitsevat työssään).				
Käyttäjätunnistus varmistaa käyttäjien tunnistamisesta ja todentamisesta ennen pääsyä suojattuihin tietoihin.				
1.3 Henkilöstöturvallisuus				
Työsuhteiden eri vaiheet on huomioitu osana turvallisuutta.				
Salassapito- tai vaihtoloukkuusmenettelyt on käytössä allekirjoitettuna sopimuksina.				
Turvallisuus on ohjeistettuna osana kaikkea toimintaa.				
Tietoihin pääsy on rajattu vain heille, jotka sitä työssään tarvitsevat.				
1.4 Fyysinen turvallisuus				
Etätulkkausta tuotetaan olosuhteissa, jotka mahdollistavat tulkin vaihtolovelvollisuuden toteuttamisen.				

Osa 2

Osio 2 koskee vain niitä palveluntuottajia, joiden etätuokausohjelmistossa (B-ohjelmistossa) käsitellään henkilötietoja.

Vastaa rastittamalla Kyllä tai Ei jokaisen kohdan osalta erikseen.

Kyllä Ei

2.1 Tietoliikenneturvallisuus

Tietojen välittämiseen liittyvät turvallisuuskäytännöt on selvitetty ja soveltuvat palveluntuottamiseen.

Järjestelmien hallintayhteydet on määritelty ja pääsy hallintaympäristöön tapahtuu tietoturvallisesti.

2.2 Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittely tapahtuu kokonaisuudessaan tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti.

Henkilötietoihin liittyviä riskejä arvioidaan säännöllisesti osana muuta riskienhallintaa.

2.3 Tietoineistoturvallisuus

Järjestelmien sisältämät tiedot on määritelty ja tietojen turvaamisen käytännöt on kuvattu tietojen elinkaaren ajaksi.

2.4 Käyttöturvallisuus

Palveluun ja palvelun käyttämiin järjestelmiin kohdistuvia haavoittuvuuksia ja riskejä arvioidaan säännöllisesti.

2.5 Muutoksenhallinta ja järjestelmäkehitys

Palveluun ja palvelun käyttämiin järjestelmiin kohdistuvat muutokset arvioidaan tietoturvallisuuden näkökulmasta.

**) Näiden vaatimusten pohjana on yleisesti tunnistetut ja tunnetut kansalliset tietoturva ohjaavat viitekehyykset kuten Katakri, PITUKrija Vahti-ohjeistus*

LIITE 5. Tulkkien laatuarviointi ja pisteytys (Kela)



Liite 4

1 (6)

Vammaisetuusryhmä

Tulkkien laatuarviointi ja pisteytys

Tarjoaja ilmoittaa tulkkauspalvelua tuottavan henkilöstönsä (tulkkien) tiedot tarjouspyynnön liitteellä 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta, joka täytetään jokaisesta tulkista. Tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta voi saada laatusihteitä alla kuvulla tavalla.

Pisteet annetaan kahden desimaalin tarkkuudella noudattaen yleisiä pyöristyssääntöjä.

Jos tulkilla on ulkomailla suoritettu tutkinto, niin sen pisteytys arvioidaan opintojen keskon ja tutkinnon laajuuden perusteella vastaamaan alla lueteltujen tutkintojen pisteytystä.

1 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus (tuote 1)

Suoritettu perustutkinto tai opinnot

	Pisteet
asioimistulkkipkurssi	0
tulkkipkoulutus 1-v	0
tulkkipkoulutus 2-v	0
3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov)	0
viittomakielentulkki AMK/ tulkki AMK	2
Perustutkinto yhteensä max.	2

Pisteet annetaan korkeimmasta tutkinnosta.

Muu viittomakielialan koulutus

	Pisteet
viittomakielen aineopintokokonaisuus	0,5
Filosofian maisteri, suomalainen viittomakieli (300 op)	1,0
Tulkki (ylempi AMK, viittomakieli) tai EUMASLI-tutkinto	1,0
Muu viittomakielialan koulutus yhteensä max.	2

Muu viittomakielialan koulutus -kohdasta voi saada yhteensä kaksi (2) pistettä siten, että viittomakielen opinnoista pisteitä saa laajimman opintasuorituksen mukaan.

Tarjouksessa, joka sisältää useamman tulkin, lasketaan kaikkien tulkkien koulutuksista tulevat pisteet yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Viiden tulkin yritys, jossa tulkeilla on seuraavat koulutukset:
 tulkki 1: amk + YAMK = 2 p + 1,0 p = 3,0 p
 tulkki 2: amk + EUMASLI + vk-perusop. = 2 p + 1,0 p + 0 p = 3,0 p
 tulkki 3: amk + vk-aineop. = 2 p + 0,5 p = 2,5 p
 tulkki 4: 3-v. tulkikoulutus + vk-aineop. = 0 p + 0,5 p = 0,5 p
 tulkki 5: 3-v. tulkikoulutus = 0 p

Tulkkien yhteenlasketut pisteet ovat 9,0 p, joka jaetaan tulkkien lukumäärällä (5), jolloin tarjoaja saa tulkkien koulutuksesta 1,8 p.

Tulkaustyöstä hankittu työkokemus, max. 11 p

Työkokemus vuosina	pisteitä
0-1,5	0
2-3,5	2
4-6,5	3
7-9,5	5
10-12,5	7
13-15,5	9
16-	11

Työkokemus otetaan huomioon liitteellä 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta ilmoitetun mukaisesti. Työkokemuksena voidaan huomioida pisteytyksessä tarjouksen jättöhetkeen saakka kertynyt työkokemus.

Tulkin työkokemusvuodet pyöristetään puolen vuoden tarkkuudelle normaalien pyöristyssääntöjen mukaisesti.

Jos tarjoaja on yritys, jossa työskentelee useampi tulkki, kaikkien tulkkien kokemusvuosista saamat pisteet lasketaan yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta ja puhevammaisten tulkkausta. Tulkillä on työkokemusta viittomakielentulkin työstä 7 vuotta 10 kuukautta, jolloin hän saa työkokemuksesta 5 pistettä.

Esimerkki

Tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta ja kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkausta. Tulkki on työskennellyt kokopäiväisenä tulkkina 7 vuotta tehden sekä viittomakielen tulkkausta, että kirjoitustulkkausta. Tulkki saa työkokemuspisteitä seuraavasti:

kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksesta 5 työkokemuspistettä.

kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksesta 5 työkokemuspistettä.

2 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkkaus (tuote 2)

Suoritettu perustutkinto tai opinnot, max. 2 p

	Pisteet
Kuulonhuoltoliitto (Kuuloliitto) ry:n kirjoitustulkkauskurssi	0
Vähintään 20 op:n kirjoitustulkkauksen erikoistumisopinnot	0,5
3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot	0,5
viittomakielentulkki AMK/ tulkki AMK – tutkinto, johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot	2
Perustutkinto yhteensä max.	2

Pisteet annetaan korkeimmasta tutkinnosta. Tarjouksessa, joka sisältää useamman tulkin, lasketaan kaikkien tulkkien koulutuksista tulevat pisteet yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Viiden tulkin yritys, jossa kolmella tulkilla on AMK-tutkinto ja kahdella 3-vuotinen viittomakielentulkkiopetus 120 ov.: $(3 \cdot 2 \text{ p} + 2 \cdot 0,5 \text{ p}) / 5 = 1,4 \text{ p}$.

Tulkaustyöstä hankittu työkokemus, max. 11 p

Työkokemus vuosina	pisteitä
0-1,5	0
2-3,5	2
4-6,5	3
7-9,5	5
10-12,5	7
13-15,5	9
16-	11

Työkokemus otetaan huomioon liitteellä 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta ilmoitetun mukaisesti. Työkokemuksena voidaan huomioida pisteytyksessä tarjouksen jättöhetken saakka kertynyt työkokemus.

Tulkin työkokemusvuodet pyöristetään puolen vuoden tarkkuudelle normaalien pyöristyssääntöjen mukaisesti.

Jos tarjoaja on yritys, jossa työskentelee useampi tulkki, kaikkien tulkkien kokemusvuosista saamat pisteet lasketaan yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Tulkki tarjoaa kirjoitustulkausta ja puhevammaisten tulkausta. Tulkillä on työkokemusta kirjoitustulkin työstä 4 vuotta. Hän on työskennellyt kirjoitustulkkina keskimäärin 30 tuntia kuukaudessa. Tulkin laatupisteytyksessä huomioitava työkokemus kirjoitustulkkauksessa on 4v. ja hän saa työkokemuksesta 3 pistettä.

LIITE 6. Kirjoitustulkkauksessa käytettäviä ohjelmia



KIRJOITUSTULKKAUKSESSA KÄYTETTÄVIÄ OHJELMIA

(Tummennetut kirjoitustulkkaukseen kehitetyt ohjelmat)

<u>Lähitulkkkaus</u>	<u>Etätulkkkaus</u>
■ KITU	■ Text on Tap
■ Kiva	■ Google Docs
■ Text on Top	■ Google Drive
■ Text on Tap	■ Google Hangouts
■ Velonote	■ Google Meet
■ Microsoft Word	■ Skype
■ Open Office	■ Teams
	■ Apple FaceTime
	■ Facebook Messenger
	■ Signal
	■ WhatsApp
	■ Zoom
	■ Blackboard Collaborate
	■ Go to Meeting