

AJATUKSIA ETÄTULKKAUKSESTA –
Kysely etätulkkauksesta tulkinkäyttäjille

Ville Virta & Mikko Äärynen

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Viittomakielentulkin koulutusohjelma 90 op

Joulukuu 2009

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin muuntokoulutus

Opinnäytetyön tiivistelmä

Työn tekijät Ville Virta ja Mikko Äärynen	
Työn nimi Ajatuksia etätulkkauksesta - kyselytutkimus etätulkkauksesta tulkinkäyttäjille	
Työn ohjaaja(t) Zita Kóbor-Laitinen	Sivumäärä 33 s. + liitteet 4 s.
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tulkkipalvelun käyttäjät näkevät etätulkkauksen perinteisen paikalle tilattavan tulkkauksen rinnalla.</p> <p>Opinnäytetyö on tilaustyö. Tilaajana on Eteva kuntayhtymän hallinnoima Etätulkki.fi-hanke. Hankkeessa selvitetään etätulkkaukspalvelussa tarvittavia teknisiä ratkaisuja sekä palvelun rakennetta. Opinnäytetyöstä hanke saa arvokasta tietoa tulkkipalvelua käyttävien henkilöiden mielipiteistä, asenteista ja odotuksista etätulkkaukseen kohtaan. Hanke hyödyntää opinnäytetyöstä saatuja tietoja suunniteltaessa tiedottamista eri käyttäjäryhmille. Kyselystä saatu tieto on tärkeää myös suunniteltaessa etätulkkauksen ja etätulkkausohjelman käytön opastusta.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin verkossa kyselytutkimuksena. Vastausmahdollisuus oli kesä–elokuussa 2008. Koottuja tuloksia analysoidaan opinnäytetyössä. Kyselyssä vertailtiin etätulkkaukseen ja paikalle tilattavaa tulkkausta. Esimerkkeinä käytettiin yleisimpiä tulkkausilanteita. Myös kyselylomakkeen rakenne oli vertaileva.</p> <p>Opinnäytetyössä sivutaan myös lyhyesti mobiilitulkkausta, jota on testattu Diakonia-ammattikorkeakoulun projekteissa jo vuodesta 2004. Työssä luodaan myös katsaus etätulkkauksen nykytilaan ja mahdolliseen tulevaisuuteen Suomessa. Vertailuna ja tulevaisuuden visiona esittelemme myös Ruotsin jo toiminnassa olevan valtakunnallisen etätulkkauspalvelun.</p> <p>Kyselyn vastausten analysoinnin perusteella voi päätellä, että etätulkkaukseen on vielä vieras asia monille tulkkipalvelua käyttäville. Vastaajat kokevat, että heillä ei ole vielä riittävästi tietoa etätulkkauksesta ja sen mahdollisuuksista. Valtaosa vastaajista valitsisi mieluummin paikalle tilattavan tulkin kuin käyttäisi etätulkkausta. Yleisesti etätulkkausta käytetään lyhytkestoisiin ja vähemmän tärkeisiin koettuihin tilanteisiin. Paikalle tilattava tulkki koetaan sopivammaksi tilanteissa, jotka koetaan tärkeiksi, ovat pitkäkestoisia ja sisältävät enemmän vuorovaikutusta.</p>	
Asiasanat etätulkkaukseen, mobiilitulkkaukseen, tulkkausilanteet	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpretation 90 credit

Abstract

Author(s) Ville Virta ja Mikko Äärynen	
Title Thoughts about Long Distance Interpreting - Enquiry about Long Distance Interpreting to the customers of interpreting services	
Tutor(s) Zita Kóbor-Laitinen	Number of pages 33 p. + extras 4 p.
Abstract <p>The purpose of the thesis was to study what the customers of interpreting services think about long distance interpreting alongside the traditional live interpreting. The thesis was ordered by etätulkki.fi-project which is administrated by Eteva Federation of Municipalities. The project´s aim is to examine the technical solutions needed in long distance intertpreting as well as the structure of the service. The project benefits the information from the study when planning informing different client and age groups. The information from the study is also important when planning long distance interpreting and guiding long distance interpreting programs use.</p> <p>The study was conducted as a questionnaire which was available on the internet from June to August in 2008. The results are collected together and being analyzed in the thesis. The questionnaire compared the notions people have between long distance interpreting and on-site interpreting. The most common interpreting situations were used as examples.</p> <p>The thesis has a short paragraph about Mobile Interpreting as well. Mobile Interpreting has been tested in a project administred by Diaconia University of Applied Sciences ever since year 2004.</p> <p>The thesis describes the current situation and the possible future of long distance interpreting in Finland. It also compares the situation to Sweden´s ongoing long distance interpreting service.</p> <p>Based on inquiry´s analysis a conclusion is that long distance interpreting is still unfamiliar matter for many customers using interpreting services. The answerers feel that they don´t have enough information of long distance interpreting and it´s possibilities. Majority of the answerers rather choose to order the interpreter on the site than use long distance interpreter. Generally the long distance interpreter is used on short and less important occasions. The on-site interpreter is generally felt more suitable on occasions which important, long-lasting and interactive.</p>	
Keywords long distance interpreting, mobile interpreting, live / on-site interpreter, interpreting equipment	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
2	HANKKEISTETTU OPINNÄYTETYÖ.....	7
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS	7
3.1	Aiheen rajaus	7
3.2	Kyselyn toteutus ja aineiston keruu	8
3.3	Kyselyn tavoitteet ja ongelmat.....	10
4	ETÄTULKKAUS TUTKIMUKSEN KOHTEENA	10
4.1	Mitä on etätulkkaus?.....	11
4.2	Mitä on puhelintulkkaus?	11
4.3	Mitä on mobiilitulkkaus?.....	11
4.4	Etä- ja mobiilitulkkauksen taustatekijät.....	12
5	ETÄTULKKAUKSEN NYKYTILA JA TULEVAISUUS	13
5.1	Etätulkkauksen tilanne Suomessa.....	13
5.2	Etätulkkauksen tilanne Ruotsissa	14
6	YHTEISPALVELU.....	15
7	KYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI	17
7.1	Tulkkaus terveydenhuollossa.....	17
7.2	Tulkkaus asiointitilanteissa.....	18
7.3	Tulkkaus vapaa-ajalla	20
7.4	Tulkkaus työelämässä	22
7.5	Tulkkaus muissa tilanteissa	24
7.6	Vastaajien ehdotuksia etätulkkauksilanteiksi	26
7.7	Vastaajien ajatuksia etätulkkauksesta.....	27
8	POHDINTA	28
	LÄHTEET	31
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Millaisia tulkkausmenetelmiä Suomessa on käytössä tulevaisuudessa? Onko enää lainkaan tarvetta sille, että tulkki ja asiakas menevät yhdessä tulkkauspaikalle? Tulevaisuudessa tulkki ja asiakkaat voivat olla fyysisesti eri paikoissa, eivätkä siis ole enää riippuvaisia samasta tilasta. Tähän mahdollisuudet tarjoaa viime vuosien tietotekniikka-alan huima kehitys. Etätulkkauksia on kehitetty Suomessa reilun vuosikymmenen ajan ja nyt etätulkkauspalvelu on valtakunnallistamisen kynnyksellä.

Tulkkauspalveluiden järjestämistä koskevaa kehitystyötä on tehty pitkäjänteisesti koko sen olemassaolon ajan. Yksi viime vuosien tutkituimpia aiheita ovat olleet etätulkkauksia ja sen tuomat mahdollisuudet kehittää viittomakielisten kommunikointimahdollisuuksia. Kyselymme tavoitteena on selvittää tulkkipalveluiden käyttäjien asenteita, mielikuvia ja odotuksia etätulkkauksia kohtaan. Meidän kiinnostuksemme tässä työssä kohdistuu tulevaisuudessa etätulkkauksia käyttäviin ihmisiin eikä etätulkkauksessa vaadittavaan tekniikkaan.

Etätulkkauksen käyttö Suomessa on vielä melko vähäistä. Etätulkkauksen mahdollisuudet eivät ole vielä täysin tiedossa tulkkipalveluiden käyttäjäryhmillä. Myös teknisten ratkaisujen ongelmat ovat hidastaneet etätulkkauksen käytön yleistymistä. Etätulkkauksia on puhuttanut tulkkeja ainakin pääkaupunkiseudulla, erityisesti siitä lähtien, kun etätulkki.fi -projekti käynnistyi. Osa tulkeista, jotka ovat tehneet etätulkkauksia aikaisemmin, ovat moittineet kuvan huonolaatuisuutta ja pitkällisen kuvaruudun katsomisen aiheuttamaa väsymystä. Joidenkin mielestä on ollut mukavaa tehdä tulkkauksia, kun ei ole tarvinnut lähteä aamuruuhkaan pakkasaamuna. Monia tulkkeja mietityttää etätulkkaukseen liittyvä tekninen osaaminen. Tätä mieltä on myös Marika Rönnerberg opinnäytetyössään Etätulkkauksen tulkin näkökulmasta, oppimisprosessi kahdessa Kuurojen liitto ry:n projektissa vuodelta 2006 (Rönnerberg 2006).

Tulevat etätulkkaukspalvelun käyttäjät ovat olleet erittäin kiinnostuneita etätulkkauksen suomista uusista mahdollisuuksista. Se käy ilmi tekemämme kyselyn vastauksista sekä aiemmista etätulkkaukseen liittyvistä tutkimuksista ja hankkeista. Vuonna 2007 käynnistyi Etevan koordinoima Etätulkki.fi-hanke. Sen tavoitteena on luoda valtakunnallinen etätulkkaukspalvelu. Palvelun oli määrä aloittaa toimintansa syksyllä 2009, ja projektille on anottu jatkoaikaa vuoteen 2010. Opinnäytetyömme on Etevan Etätulkki.fi -projektin tilaustyö.

Tässä opinnäytetyössä esittelemme meneillään olevaa Etätulkki.fi-hanketta sekä muita ajankohtaisia etätulkkaukseen liittyviä hankkeita. Kerromme myös Ruotsin etätulkkaukspalvelun tilanteesta, sillä siellä etätulkkaukspalvelu käynnistyi vuonna 2008. Lopuksi esittelemme kyselyn tulokset sekä niistä tehdyt johtopäätökset ja yhteenvedon.

2 HANKKEISTETTU OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyömme on tilaustyö Eteva kuntayhtymältä. Kyselyssä selvitetään millaisia mielikuvia ja odotuksia asiakkailla on etätulkkauspalvelusta, kun se on laajenemassa koko Suomeen.

Eteva kuntayhtymä on aloittanut toimintansa 1.1.2009, jolloin Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymä (UEP) ja Pääjärven kuntayhtymä yhdistyivät. Kuntayhtymän omistajina on 52 eteläsuomalaista kuntaa, joiden alueella asuu yhteensä noin 1,3 miljoonaa ihmistä.

Eteva on nyt Suomen suurin vammaispalvelujen tuottaja. Alueensa kuntia lähellä olevissa pienissä yksiköissään se huolehtii yhteensä noin 2500 vammaisen ja kehitysvammaisen henkilön asumis-, työ- ja päivätoiminta- sekä tulkki- ja kommunikatiopalveluista. (Eteva 2009a.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

Videoyhteyksien välityksellä tapahtuva etätulkkaus on vielä uusi asia monille tulkkauspalvelun piiriin kuuluville. Ihmiset kokevat etätulkkauksen vieraana tulkkausmuotona. Oletamme, että etätulkkaus herättää asiakkaissa epäilyjä. Ovatko he kiinnostuneita ottamaan etätulkkauksen vastaan? Etätulkkauksesta on tehty useita opinnäyteitä ja projekteja esimerkiksi Kuurojen Liiton ETU-projekti ja Diakin Mobiilitulkki -projekti. Tähän asti on tutkittu lähinnä etätulkkauksen teknistä puolta sekä tulkkien ja järjestöjen ajatuksia etätulkkauksesta. Me haluaisimme selvittää, mitä tulkkipalvelua käyttävät asiakkaat ajattelevat. Vastaavaa kartoitusta ei ole aikaisemmin tehty. Emme halunneet niinkään selvittää, millaisia kokemuksia asiakkailla jo on etätulkkauksesta, vaan halusimme selvittää millaista se voisi olla?

3.1 Aiheen rajaus

Halusimme rajata kyselyn yleisesti etätulkkaukseen eikä kyselyssä eritelty esimerkiksi etätulkkauksen eri muotoja esimerkiksi mobiilitulkausta tai puhelintulkausta. Opin-

näytetyössä keskitymme Suomen tilanteeseen. Tuomme esiin kuitenkin Ruotsin tilanteen, koska siellä etätulkkaukset on muodostunut yhdeksi varsin käytetyksi tulkkausmuodoksi. Etevan Etätulkki.fi-projekti sekä Mobiilitulkki-projekti ovat tehneet yhteistyötä Ruotsin toimijoiden kanssa. Ruotsin tilanne voi myös kertoa siitä millainen tilanne Suomessa on tulevaisuudessa. Rajasimme kyselyn kohderyhmän tulkkauspalvelua käyttäviin henkilöihin, koska asiakkaisiin liittyvää kyselyä ei ole aiemmin toteutettu. Halusimme selvittää myös etätulkkausalan nykytilaa sekä katsoa hieman tulevaisuuteen. Rajasimme myös etätulkkausalan teknisen puolen opinnäytetyömme ulkopuolelle, koska sitä tutkitaan etätulkki.fi-hankkeen toimesta.

3.2 Kyselyn toteutus ja aineiston keruu

Vaikka mielestämme suomalaisella viittomakielellä käyty ryhmähaastattelu olisi ollut paras aineistonkeruumenetelmä, jouduimme hylkäämään ajatuksen, koska sen toteuttaminen ei olisi ollut opinnäytetyön aikataulullisista seikoista johtuen mahdollista. Etätulkki.fi-hankkeen projektityöntekijä Mirikka Krookin kanssa pohdimme mahdollisuutta toteuttaa Internet-kysely. Internetissä toteutettavan kyselyn kautta tavoittaisimme tulkkipalvelua käyttäviä eri puolelta Suomea ja saisimme näin otoksen laajemmaltaa alueelta. Etätulkki.fi Internet-sivustolle oli mahdollista myös toteuttaa viittomakielinen osio kyselyn liitteeksi. Viittomakielisessä videossa esiteltiin kysely ja annettiin ohjeet vastaamiseen. Itse kysely oli suomenkielinen. Vastaajan oli mahdollista valita sopiva kahdesta vaihtoehdosta – etätulkki tai paikalle tilattava tulkki. Esittelimme kyselyn ja ohjeet viittomakielellä ja vastaaminen tapahtuisi kahden vaihtoehdon – etätulkkaukset tai lähitulkkaukset – välillä klikkaamalla vastaajan mielestä sopivaa vaihtoehtoa. Riskinä kuitenkin on, että osa viittomakielisistä vastaajista on jättänyt kohtia tyhjiksi, koska kysely on suomen kielellä.

Etätulkki.fi-sivustolla on valmiina sekä viittomakielistä että suomenkielistä materiaalia, jossa esitellään etätulkkaukset. Tämä helpotti kyselyn toteuttamista sivuston yhteydessä. Vastaajalla oli mahdollisuus tutustua samalla etätulkkaukseen vastatessaan kyselyyn.

Viittomakielialalla vakiintuneita termejä ovat muun muassa asiointitulkkaukset, opiskelutulkkaukset ja puhelintulkkaukset. Etätulkkaukset on siis tulkkauslajien nuorin tulokas. Mie-

timme sopivaa termiä, joka sopisi kuvastamaan yleisesti perinteistä tulkkausta, jolloin asiakas ja tulkattavat tai ainakin jompikumpi tulkattavista ovat fyysisesti samassa tilassa. Termejä läsnäolotulkkaus sekä lähitulkkkaus ehdotettiin etätulkkauksen rinnalle. Ne eivät olleet meistä riittävän kuvaavia eivätkä yksiselitteisiä, ja koska emme löytäneet sopivan ytimekästä ja lyhyttä termiä niin päädyimme kyselyssämme vaihtoehtoihin etätulkkaus ja paikalle tilattava tulkki.

Halusimme kyselyn olevan selkeä ja vertaileva. Päätimme listata tavallisimpia tulkkaustilanteita ja antaa kyselyyn vastaajan valita haluaisiko hän mieluummin käyttää paikalle tilattavaa tulkkiä vai kokeilla etätulkkausta kussakin tilanteessa. Yleisimpiä tulkkaustilanteita mietimme oman työkokemuksemme perusteella. Olemme molemmat koulutukseltamme viittomakielen tulkkeja ja olemme olleet työelämässä viittomakielialalla vuodesta 2000. Niitä ovat mm. terveydenhoitoa koskevat tulkkaukset, työelämään liittyvät tulkkaukset sekä opiskelutulkkkaus. Nämä tilanteet ovat mielestämme liian yleisiä ja vaihtelevia, joten mietimme esimerkkitalanteita, joista mahdollisimman monella vastaajalla olisi kokemusta. Tukea valinnoillemme saimme myös Kuurojen Liiton vuoden 2006 toimintakertomuksesta. Kuurojen Liiton alla toimivan tulkkikeskuksen Sign Linen asioimistulkkauksista 23 prosenttia oli terveydenhuoltoon liittyviä tulkkauksia ja 22 prosenttia työelämässä tehtäviä tulkkauksia (Kuurojen Liiton toimintakertomus 2006, 30).

Internetissä toteutettava kysely ei välttämättä tavoita kaikkia tulkkipalvelua käyttäviä henkilöitä, joita on noin 3700 (Kansaneläkelaitos 2009). Lisäksi kyselyyn vastaaminen tapahtui suomenkielisten vaihtoehtojen väliltä. Tämä varmasti osaltaan sulki mahdollisuuden vastata kyselyyn, koska suomen kieli on äidinkieleltään viittomakieliselle vieras kieli. Uskoimme kuitenkin saavamme riittävän määrän vastauksia, vaikka emme tavoittaisikaan jokaista tulkkipalvelupäätöksen omaavaa. Internetissä julkaistua kyselyä ei voi rajoittaa teknisesti vain tietylle joukolle. Riskinä oli, että myös sellaiset henkilöt, joilla ei ole tulkkipalvelupäätöstä vastaisivat kyselyyn. Lisäksi arvelimme vanhempien henkilöiden vastausten jäävän automaattisesti pois, koska kaikilla ei ole välttämättä Internetyhteyttä. Kyselystä tiedotettiin muun muassa Kuurojen Liiton internetsivuilla, kädestä käteen jaettavilla mainoksella ja sähköpostitse Kuurojen Liiton eri toimihenkilöille sekä Yhdistysnettiin.

Kyselyyn vastasi 78 henkilöä, joista naisia oli 56 ja miehiä 22. Äidinkielekseen viittomakielen ilmoitti 58 vastaajaa ja suomen kielen 20. Kyselyn vastausten perusteella oletamme vastaajajoukossa olleen kuuroja, huonokuuloisia sekä kuurosokeita henkilöitä. Valtaosa vastaajista, 47 henkilöä, ilmoitti asuinpaikakseen Etelä-Suomen läänin. Länsi-Suomen läänistä kyselyyn osallistui 20 vastaajaa, Itä-Suomen läänistä 6 vastaajaa ja Oulun läänistä 3 vastaajaa. Lapin läänistä ja Ahvenanmaan läänistä ei kyselyyn osallistunut yhtäkään henkilöä. Kyselyyn vastanneista 72 prosenttia oli 21–45-vuotiaita, 22 prosenttia 45–65-vuotiaita, 5 prosenttia yli 66-vuotiaita ja 1 prosentti alle 20-vuotiaita.

Kyselyyn vastanneet edustavat hyvin molempia sukupuolia. Myös maantieteellinen saavutettavuus kyselyllä oli hyvä, lukuun ottamatta Lapin läänin ja Ahvenanmaan läänin. Suurin osa vastaajista oli työikäisiä. Alle 20-vuotiaiden ja eläkeiän ylittäneiden joukko jäi verrattain pieneksi.

3.3 Kyselyn tavoitteet ja ongelmat

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää viittomakielen tulkkipalvelua käyttävien henkilöiden asenteita, mielipiteitä ja odotuksia etätulkausta kohtaan. Tutkimme, millaisissa tilanteissa asiakkaiden mielestä voisi käyttää etätulkausta ja millaisissa tilanteissa taas perinteinen tulkaustapa olisi parempi. Esitämme asiakkaille kysymyksiä viidestä eri aihealueesta, jotka ovat: tulkaus terveydenhuollossa, tulkaus asiointitilanteissa, tulkaus vapaa-ajalla, tulkaus työelämässä ja tulkaus muissa tilanteissa. Vastaukset eri aihealueita koskeviin kysymyksiin on koottu analysointiosioon kappaleeseen seitsemän (Kyselyn tulokset ja analysointi). Työmme tarkoituksena on tarjota Etätulki.fi-hankkeelle tietoa siitä, miten palveluja asiakkaiden mielestä tulisi kehittää sekä millaiselle tiedotustyölle on tarvetta.

4 ETÄTULKKAUS TUTKIMUKSEN KOHTEENA

Honkalampisäätiö toteutti Suomen ensimmäisen viittomakielisen kuvapuhelinprojektin vuosina 1995–1997. Siitä lähtien mm. Kuurojen Liitto ja Honkalampisäätiö ovat olleet vahvasti mukana kehittämässä Suomessa etätulkauspalvelua erilaisin projek-

tein. Viimeisimpänä Kuurojen Liiton Kumu-projekti 2005–2006, jossa tutkittiin etätulkkaukseen liittyvään tekniikkaa (Hämäläinen & Tainio 2006). Myös Kuopion, Rovaniemen ja Turun tulkkeskukset sekä Helsingissä Sign Line Oy ovat tuottaneet etätulkausta. Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) Turun toimipisteessä juuri päättyvä mobiilitulkkihanke, ja sitä edeltäneet mobiilitulkkaukseen liittyneet hankkeet ovat vaikuttaneet myös merkittävästi etätulkkauksen kehittymiseen Suomessa (Heiskala, Krook & Lappalainen 2008). Aiheesta on tehty useita opinnäytetöitä. Niissä on tutkittu muun muassa etätulkausta viittomakielen tulkin näkökulmasta (Perälä & Saukko 2004, Rönnberg 2006) sekä etä- ja mobiilitulkkauksen eroja (Suvanto 2005).

4.1 Mitä on etätulkkkaus?

Etätulkkkaus on kuvapuhelimen välityksellä tapahtuvaa tulkkausta, jossa vähintään yksi keskustelun osapuolista on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä. Etätulkausta käytetään mm. puhelintulkkaukseen, jolloin kuvapuhelinyhteys on tulkin ja kuuron välillä, tulkin ja kuulevan osapuolen välillä on puhelinyhteys. Kuuro ja kuuleva osapuoli voivat olla myös yhdessä saman kuvapuhelimen äärellä ja tulkki toisessa paikassa. (Marjanen & Tainio 2004, 38.) Mobiilitulkkkaus ja puhelintulkkkaus ovat etätulkkauksen alalajeja.

4.2 Mitä on puhelintulkkkaus?

Puhelintulkkauksessa viittomakielinen asiakas hoitaa asioitaan puhelimitse tulkin välityksellä. Asiakas on varannut tulkin joko haluamaansa paikkaan tai tulkkaus toteutetaan tulkkeskuksissa. Useimmat tulkkeskukset tarjoavat asiakasvastaanottoaikoja, jolloin asiakkaat voivat ilman ajanvarausta hakeutua puhelintulkkaukseen. Puhelintulkkauksessa tulkki ja kuuro ovat tulkkaustilanteessa samassa tilassa.

4.3 Mitä on mobiilitulkkkaus?

Mobiilitulkkkaus on etätulkkauksen laji, jossa viittomakielen tulkki tulkkaa viittomakielisen asiakkaan ja kuulevan osapuolen keskustelua esimerkiksi langattoman videopuhelimen tai kämmentietokoneen välityksellä. Muista etätulkkauksen muodoista se eroaa etenkin etätulkkauslaitteiden langattomuuden suhteen. (Veitonen 2006, 250.)

Mobiilitulkkauksessa tulkki ja kuuro voivat olla tulkkaustilanteessa fyysisesti samassa tilassa tai eri paikoissa.

Mobiilitulkkausta on tutkittu laajasti Diakonia-ammattikorkeakoulun Turun yksikössä. Ensimmäinen hanke käynnistyi vuonna 2004. Hankkeissa on keskitytty mobiilitulkkauspalvelun kehittämiseen ja testaamiseen yhteistyössä viittomakielisten ja tulkkien kanssa. Hankkeissa on myös koulutettu tulevia käyttäjiä ja tiedotettu mobiilitulkkauksesta eri käyttäjä- ja asiakasryhmille.

Ruotsissa posti- ja telehallinnon rahoittama mobiilitulkkausprojekti ”Tolken i fickan” (suom.”Tulkki taskussa”), vuosina 2005–2006, on vakiintunut yhdeksi pysyväksi etätulkkausmuodoksi (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2009). Kuurot ovat ottaneet mobiilitulkkauksen omakseen ja kokeneet, että kommunikointi sujuu, vaikkei tulkki olisi paikalla. He ovat käyttäneet sitä luovasti esimerkiksi huutokaupassa (Veitonen 2006, 251).

4.4 Etä- ja mobiilitulkkauksen taustatekijät

YK:n ihmisoikeusjulistuksen toisen artiklan mukaan viittomakieltä käyttävien kuurojen kielelliset oikeudet ja oikeus tulkkipalveluun on turvattu (YK:n 3. yleiskokous 1948). Myös Suomen perustuslain toisen luvun kuudes pykälä toteaa, että muun muassa kielen ja vammaisuuden perusteella ketään ei saa asettaa eriarvoiseen asemaan (Suomen perustuslaki 1999). Tulkkipalvelulaki tarkentaa vammaisuuden perusteella tarjottavaa tulkkipalvelua mm. tuntimäärien osalta. Tulkkipalvelut eivät kuitenkaan aina ole tasapuolisesti kaikkien tarvitsevien saatavilla. Kehittyvä teknologia ja etätulkkauksen eri muotojen kehittäminen parantavat tulkkien saatavuutta, tasoittavat alueellista epätasa-arvoa sekä mahdollistavat asiakkaiden spontaaneja tulkkaustilanteita. Etätulkkaus on tulevaisuuden tulkkausmuoto, joka elää tällä hetkellä kehitysvaihetta Suomessa. (Niitynperä 2007.)

Etätulkkaus antaa asiakkaalle mahdollisuuden hoitaa asioitaan itsenäisesti omalla äidin-kielellään ja lisää asiakkaan riippumattomuutta. Etätulkkipalvelut parantavat tulkkipalveluiden saatavuutta sekä monipuolistavat ja laajentavat tulkinkäyttöä eri tilanteissa. Lisäksi tulkkipalvelujen toteuttaminen etätulkkauksena mahdollistaa resurssien

tehokkaan hyödyntämisen tarjonnan ja kysynnän kohdatessa valtakunnallisella tasolla. (Valtionvarainministeriö 2009.)

5 ETÄTULKKAUKSEN NYKYTILA JA TULEVAISUUS

Tällä hetkellä on käynnissä valtakunnallinen Etätulkki.fi -hanke, jonka tavoitteena on luoda valtakunnallinen helposti saavutettava etätulkkausjärjestelmä. Kohderyhmänä ovat viittomakieliset, mutta jo hankkeen aikana myös puhevammaisten etätulkkauspalvelut liitetään osaksi valtakunnallista järjestelmää. Samalla tutkitaan lisäksi puhuttujen kielten etätulkkauspalvelujen liittämistä järjestelmään. Alueellisesti etätulkkausta on tuotettu viittomakielisille vuodesta 1998 alkaen. Nyt palvelu laajennetaan valtakunnalliseksi.

5.1 Etätulkkauksen tilanne Suomessa

Eteva kuntayhtymän hallinnoima Etätulkki.fi-hanke käynnistyi heinäkuussa 2007 ja kestää vuoden 2009 loppuun. Se toteutetaan Sosiaali- ja terveysministeriön ja kuntien yhteisenä hankerahoituksena. Etätulkki.fi -hankkeen kokonaisbudjetti on noin 1,3 miljoonaa euroa, josta valtion rahoitusosuus on 993 000 euroa (UEP 2007). Palvelun kehittämisessä ovat tiiviisti mukana myös vammaispalvelulain mukaisen tulkkipalvelun käyttäjiä edustavat järjestöt, esimerkiksi Kuurojen Liitto, Kuuloliitto ja Suomen kuurosokeat ry. Etätulkki.fi-hanke on tehnyt yhteistyötä myös Diakin Mobiilitulkki-hankkeen kanssa. Syksyllä 2008 toteutettiin yhteinen testijakso, jossa testattiin etätulkkausta 3G-videopuhelujen välityksellä. Testin tulokset hyödynnettiin molempien hankkeiden toiminnassa (Eteva kuntayhtymä 2008).

Valtakunnallisen etätulkkauspalvelun käynnistyttyä etätulkkausta tarjotaan virka-aikana, mutta tavoitteena on pyrkiä mahdollisimman nopeasti pidempiin aukioloaikoihin. Tulevaisuudessa kehitellään myös päivystysjärjestelmää ja tavoitteena on saada se toteutumaan ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä. (Heiskala, Krook & Sepäläinen 2008.) Syksyllä 2009 viittomakieliset asiakkaat ovat voineet osallistua etätulkkaushankkeen testijaksolle. Testijakson aikana on kokeiltu etätulkkauksen toimivuutta ja kehitetty palvelun käytäntöjä. Asiakkailta on ollut mahdollisuus käyttää etä-

tulkkia tiettyinä sovittuina aikoina, mutta myös päivystävän etätulkin palvelut ovat olleet käytössä. Päivystävän etätulkin käyttö onkin kasvanut suuresti testijakson aikana. (Eteva kuntayhtymä 2009b.)

Eteva välitti Uudenmaan alueella yhteensä 33 etätulkkauksista ajanjaksolla 1.1.2008– 30.10.2008. Kaiken kaikkiaan Eteva välittää kuukaudessa yhteensä noin 1500 tulkkilausta. Siihen nähden etätulkkauksien määrä on tällä hetkellä erittäin vähäinen. (Heiskala, Krook & Seppäläinen 2008). Honkalampisäätiö on tarjonnut asiakkailleen pitkään etätulkkauksia. Vuonna 2008 Pohjois-Karjalan alueen Joensuun toimipisteessä kaikista tulkkauksista etätulkkauksien määrä oli noin 10 prosenttia. Tulkkilaus-
lauksia oli yhteensä 2678 kappaletta, joista etätulkkauksia 269 (Joensalo 2009).

Kunnat ja valtio ovat myös ryhtyneet selvittämään, miten ne voisivat yhteistyössä paremmin tavoittaa ja kohdata erilaisia julkisten palvelujen käyttäjiä. Etätulkkauksia on vahvasti mukana Yhteispalveluhankkeessa. Esittelemme Yhteispalvelu-hanketta luvussa kuusi. On vaikeaa arvioida, etätulkkauksien määrää Suomessa tulevaisuudessa. Seuraavaksi esittelemme etätulkkauksen nykytilannetta Ruotsissa. Siellä valtakunnallinen etätulkkauksijärjestelmä on toiminut vuodesta 2008 ja etätulkkauksien määrä kaikista tulkkauksista on 38 prosenttia. Etätulkkauksia tehdään Ruotsissa 10 000–12 000 kuukaudessa (Eteva 2008).

5.2 Etätulkkauksen tilanne Ruotsissa

Ruotsin Örebrossa toimii kansallinen bildtelefoni.net, joka tarjoaa etätulkkauksipalveluja. Toiminta alkoi 1. tammikuuta 2008. Sitä ennen tulkkauksia järjestettiin erilaisten projektien kautta.

Asiakkaiden yhteydenotot jaetaan kahteen ryhmään. Ensimmäinen on ”video relay service”, jolloin asiakas ottaa yhteyttä videopuhelulla, 3G-kännykällä tai tavallisella puhelimella. Toinen ryhmä on ”video remote interpreting”. Asiakkaat, jotka ovat fyysisesti samassa tilassa ja tarvitsevat tulkkausta, käyttävät tätä palvelua, esimerkiksi kaksi työkaveria, jotka haluavat keskustella mutta tarvitsevat tulkkausta. Angelica Lindholm, joka toimii bildtelefoni.net:ssa asiakaspalvelijana, kertoi, että tällaiset pu-

helut eivät ole kovin tavallisia ja kattavat noin viisi prosenttia kaikista puheluista. Näissä tulkkauksissa käytetään joko 3 G-kännykkää tai videopuhelua.

Bildtelefoni.net palvelee sekä viittomakielisiä että puheella kommunikoivia. Suurin osa käyttäjistä ottaa yhteyden videopuhelulla soittaakseen tavalliseen puhelimeen. Örebrossa toimii tällä hetkellä seitsemän studiota sekä viisi palveluntuottajaa, jotka tarjoavat etätulkkauspalvelua.

Etätulkkausta on mahdollista käyttää arkisin kello 7–20 sekä viikonloppuisin ja juhlapyhinä kello 9-15. Örebrossa toimii tällä hetkellä 80 tulkkiä, jotka vastaavat etätulkkauksesta. Kaikki tulkit hoitavat etätulkkausta mutta 20 tulkin ryhmä työskentelee etätulkkauksessa säännöllisemmin.

Vuonna 2008 bildtelefoni.net välitti 125 000 tulkattua puhelua. 13 prosenttia näistä tehtiin 3G-kännykän kautta. Vuoden 2008 aikana tulkkausta tarvitsevia asiakkaita oli 2895. Etätulkkauspuhelujen määrä nousee jonkin verran joka kuukausi.

Suurin osa puheluista liittyi terveydenhuoltoon ja kunnan tarjoamiin muihin palveluihin. Monet asiakkaat ottivat yhteyttä asiakaspalveluihin ja help desk -neuvontaan. Keskimääräinen puhelun kesto oli 2-3 minuuttia. Asiakaspalvelija Angelica Lindholm mielestä etätulkkauspalvelu täydentää kentällä tapahtuvaa tulkkausta. (Lindholm 2009.)

6 YHTEISPALVELU

Suomen Valtiovarainministeriö on asettanut yhteispalvelun laajentamishankkeen valmisteluryhmän alaisuuteen kuvapuhelinyhteyttä hyödyntävän valtakunnallisen etätulkkauspalvelun perustamista ja ylläpitoa valmistelevan työryhmän. Työryhmän tavoitteena on muun muassa selvittää, miten Etätulkki-hankkeessa luotava valtakunnallinen järjestelmä voidaan parhaiten laajentaa kattamaan myös puhutut kielet ja miten tämä järjestelmä voidaan parhaalla tavalla liittää yhteispalvelupisteisiin. (Valtiovarainministeriö 2008.) Tavoitteena on myös, että mobiilitulkkaus integroituu osaksi valtakunnallista palvelua (Heiskala 2008a).

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Kunnan ja valtion palveluntuottajien yhteistyöllä voidaan turvata monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa. Yhteispalvelu sisältää asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsitteilyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista. (Valtionvarainministeriö 2009.)

Yhteispalvelupisteissä, esimerkiksi Kelan paikallistoimistoissa, olisi laitteet etäyhteyteen, mikä mahdollistaisi asiakkaiden etätulkkauspalvelun käytön. Yksinkertaisimmillaan palvelupisteessä olevassa laitteessa olisi kaksi painiketta, joista toisesta avautuu yhteys etätulkkipalveluun ja toisesta sulkeutuu. Tällaisella laiteratkaisulla myös asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää etäyhteyksiä muualla esimerkiksi kotona, voivat asioida etänä. Kolmipisteisen etäyhteyden avulla on mahdollista saada samalle ruudulle samanaikaisesti esimerkiksi työvoimatoimiston virkailija, viittomakielen tulkki sekä asiakas. Tulkkipalveluasiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että yhteys tulkkiin saadaan helposti. Saman tulkkauskerän aikana voi olla yhteydessä useisiin virastoihin ja muihin paikkoihin siten, että tulkki ottaa omasta toimipisteestään jatko-yhteyden joko puhelimella tai videoyhteydellä. Etäpalvelupisteestä saatava palvelu laajentaa huomattavasti asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia. (Heiskala 2008b.)

Syrjäseuduilla vallitseva pula viittomakielen tulkeista vähentää tulkinkäyttömahdollisuuksia. Laki oikeudesta omakielisiin palveluihin ovat kaikille samat, mutta mahdollisuudet saada tulkkipalvelua vaihtelevat eri puolella Suomea. Tulkkipalvelua käyttävät henkilöt ovat keskenään eriarvoisessa asemassa. (Markovitch 2003, 32.) Etenkin kasvukeskusten ulkopuolella asuvien on usein vaikea saada omakielistä tai tulkattua palvelua. Viittomakielen tulkkien vähyden lisäksi palvelua tuottavat tahot ovat keskittäneet toimintansa suurimpiin asuinkeksuksiin (Heiskala 2008b).

7 KYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Kysely koostuu vastaajien perustietojen keräysosioista sekä tulkkaustilanneosioista (Liite 1). Tulkkaustilanneosiot on jaettu viiteen eri aihealueeseen ja ne on valittu niiden yleisyyden perusteella, oman työkokemuksemme pohjalta. Aihealueet ovat tulkkaus terveydenhuollossa, tulkkaus asiointissa, tulkkaus vapaa-ajalla, tulkkaus työelämässä sekä tulkkaus muissa tilanteissa, johon kuuluvat muun muassa opiskelutulkkaus ja tulkkaus poliisikuulustelussa. Jokaisen tulkkaustilanteen kohdalla vastaajan oli mahdollisuus kirjoittaa kommentteja.

7.1 Tulkkaus terveydenhuollossa

Kyselyssä vastaajia oli yhteensä 78, mutta kaikki kyselyyn osallistujat eivät vastanneet jokaiseen esimerkkitalanteeseen. Ensimmäinen esimerkkitalanne oli asiointi lääkärissä. Tähän kohtaan vastaajia oli yhteensä 74, joista 80 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkin ja 20 prosenttia olisi ollut valmis kokeilemaan etätulkkausta. Terveydenhuoltoon liittyvissä tulkkauksissa toinen esimerkkitalanne oli terapiaistunto. Kohtaan vastasi 67 kyselyyn osallistunutta ja näistä 97 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkin ja vain 3 prosenttia etätulkkauksen. Kolmantena terveydenhuolto tilanteiden esimerkkinä oli laboratoriokäynti. Kohtaan vastasi 67 kyselyyn osallistunutta, ja tasan puolet valitsi paikalle tilattavan tulkin ja toinen puoli etätulkkauksen. Neljäntenä tilanteena oli fysioterapia, johon vastauksia tuli 67, ja 79 vastaajista valitsi paikalle tilattavan tulkin ja 21 prosenttia etätulkkauksen. Taulukossa 1 on eritelty terveydenhuolto-tulkkauksiin liittyvät esimerkkitalanteet ja vastaukset tulkkausvaihtoehtoihin sekä prosentteina että vastaajien lukumäärinä.

Taulukko 1 Tulkkaus terveydenhuollossa

Paikalle tilattava tulkki / vastaajien määrä	Tulkkaustilanne	Etätulkki / vastaajien määrä	(n)*
80 %	lääkärikäynti	20 %	74
97 %	terapia	3 %	67
50 %	laboratorio	50 %	71
79 %	fysioterapia	21 %	67

* vastaajien määrä yhteensä

Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että terveydenhuoltotulkkauksiin sopii paremmin paikalle tilattava tulkki. Vastauksista ilmeni, että lyhyet tulkkaukset ja pienemmät toimenpiteet, kuten laboratoriokokeet, tulosten kysyminen lääkäriltä ja terveyskeskukseen ilmoittautuminen, voitaisiin hoitaa etätulkin välityksellä. Pitemmissä tilanteissa, esimerkiksi lääkärin tapaamisessa tai terapiatulkkauksissa, vastaajat haluavat paikalle tilattavan tulkin.

Vastaajilla oli mahdollisuus kommentoida sanallisesti tulkkausvaihtoehtoja, kun he valitsivat tulkkausmuotoja neljässä esimerkkitalanteessa. Vastauksissa ilmeni muun muassa, että fysioterapiatulkkauksissa etätulkkausta pidettiin hankalana, koska asiakas joutuu vaihtamaan asentoaan ja paikkaa hoitotilassa useasti tai näyttämään jotakin kehonosaa. Vastaajien mielestä tällaisissa tilanteissa olisi hankala seurata etätulkkaa ruudulta tai matkapuhelimesta. Vastauksissa ilmeni myös, että henkilökohtaisista asioista puhumista pidettiin hankalana, mikäli tulkkausmuoto olisi etätulkkaus. Monilla vastaajilla ei myöskään ollut kokemusta etätulkkauksen käytöstä. Tässä kahden vastaajan kommentit:

”Jos esim. makaan lääkärin tutkittavana, niin ei välttämättä ole kovin kätevää käyttää etätulkkaa...Sellaisessa tilanteessa, jossa liikutaan paljon, en käyttäisi etätulkkaa jos ei ole ”pakko”. (nainen, 20–30-vuotias, Etelä-Suomi)

”Tulkki olisi etätulkkauksessa lähes huomaamaton ja tulkkausta voisi seurata minitietoisista (jos asiakkaalla olisi sellainen). Intiimejä asioita ehkä helpompi viitto/kertoa (ei kokemusta etätulkkauksesta mutta voisin kuvitella tilanteen.”
(nainen, 31–45-vuotias, Etelä-Suomi)

7.2 Tulkkaus asiointitilanteissa

Ensimmäinen asiointitulkkauksitilanne oli pankkiasioiden hoito. Siihen otti kantaa 71 vastaajaa. Heistä 75 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkin ja 25 prosenttia etätulkkauksen. Toinen asiointitulkkauksitilanne oli työvoimatoimistossa käynti, jonne 69 vastaajasta 68 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkin ja 32 prosenttia etätulkkauksen. Kolmantena tilanteena oli optikolla käynti. Sinne 69 vastaajasta 61 prosenttia valitsi paikalle

tilattavan tulkin ja 39 prosenttia etätulkkauksen. Parturissa käynti esimerkiksiin vastasi vain 5 kyselyyn osallistunutta ja heistä 80 prosenttia valitsi paikalle tilattavan ja loput 20 prosenttia etätulkkauksen. Taulukkoon 2 on listattu esimerkkitalanteet sekä vastaajien lukumäärä ja prosenttiluvut valintojen välillä.

Taulukko 2 Tulkkaus asiointitalanteissa

Paikalle tilattava tulkki / vastaajien määrä	Tulkkauksitalanne	Etätulkki / vastaajien määrä	(n)
75 %	pankki	25 %	71
68 %	työvoimatoimisto	32 %	69
61 %	optikko	39 %	69
80 %	parturi	20 %	5

Asiointi tarkoittaa jokaiselle meistä hyvinkin erilaisia tilanteita, joten tarkensimme sitä neljällä alakohdalla, jotka on listattu taulukossa 2. Pankissa, työvoimatoimistossa, optikolla ja parturissa asiointi ja toiminta on hyvin erilaista. Ne myös arvotetaan eri tavalla. Pankkiasiointi arvotetaan hyvin tärkeäksi, kun taas työvoimatoimistossa asiointi saatetaan kokea velvollisuudeksi eikä sitä välttämättä pidetä niin tärkeänä. Mietimme, vaikuttaako tilanteen tärkeäksi kokeminen tulkkauslajin valintaan. Mikäli etätulkkaus tuntuu epävarmalta tulkkaustavalta ja asiakkaalla on kokemusta esimerkiksi tekniikan toimimattomuudesta, hän todennäköisesti valitsee pankkiasiointiin paikalle tilattavan tulkin.

Parturissa asiointia mietimme myös: tilataanko tulkkia usein parturiin? Mikäli vastaajalla ei ole kokemusta tulkin käytöstä jossakin esimerkkitalanteessa, jättääkö hän vastaamatta? Pyysimme vastaajia kuvittelemaan kyseisen tulkkaustilanteen, vaikka heillä ei olisi siitä kokemusta, ja valitsemaan jommankumman tulkkausmuodon välillä.

Lomakkeessa oli myös mahdollisuus kommentoida asiointitalanteiden tulkkausta sanallisesti. Monet vastaajat pystyivät kuvittelemaan käyttävänsä etätulkkausta optikkokäynnillä silmälasien hankintaan, mutta näöntarkastukseen he halusivat mieluummin paikalle tilattavan tulkin. Etätulkkia käytettäisiin tutuissa ja lyhytkestoisissa tilanteissa. Tällaisia tilanteita olisivat esimerkiksi perusasointi työvoimatoimistossa tai pankkikortin hakeminen pankista. Asiakkaalle tärkeät asioimistilanteet, esimerkiksi lainan

hakeminen pankista tai pitkä keskustelu työvoimaneuvojan luona, ovat vastausten perusteella luonteeltaan sellaisia tilanteita, joihin vastaajat haluavat paikalle tilattavan tulkin. Usean vastaajan mielestä paikalle tilattavan tulkin kanssa asian voi hoitaa nopeammin kuin etätulkin avulla. Tässä kaksi esimerkkiä vastaajien kommentteista:

”Optikolle voisin tilata tulkin paikalle, koska jos silmään laitetaan jotain ainetta, niin en näe tulkkia kännykästä samalla tavalla kuin jos tulkki on paikalla.”

(nainen, 31–45-vuotias, Etelä-Suomi)

”Pankissa ja työvoimatoimistossa voisi etätulkki toimia oikein hyvin, sillä asiointi tehdään tiskin äärellä. Sen sijaan optikolla voi joutua siirtymään paikasta toiseen ja lisäksi saattaa olla tosi vaikea säilyttää katsekontaktia samalla kun optikko ronkkii silmiä. Parturikäynnissä saattaa olla tulkin tarve yleensä tosi lyhyt eli ensin briiffataan parturille millainen leikkaus ja väri laitetaan ja sitten istutaan kaksi ja puoli tuntia hiljaa. Silloin etätulkki toimisi tosi hyvin.” (nainen, 20–30-vuotias, Etelä-Suomi)

7.3 Tulkkaukset vapaa-ajalla

Ensimmäinen vapaa-ajan esimerkkitalanne on perhejuhla, johon vastasi 68 kyselyyn osallistunutta. Heistä 99 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkin ja vain 1 prosentti etätulkkauksevaihtoehdon. Toinen esimerkkitalanne oli harrastustulkkaukset. 64 vastaajasta 92 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkin ja 8 prosenttia etätulkkaukseen. Kolmantena tilanteena oli tulkkaukset kurssilla, johon 72 vastaajasta 89 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkin ja 11 prosenttia etätulkkaukseen. Neljäntenä esimerkkinä oli teatteritulkkaukset. Siihen vastasi 67 kyselyyn osallistunutta, ja heistä 91 prosenttia valitsi paikalle tilattavan ja loput 9 prosenttia etätulkkaukseen. Taulukkoon 3 on listattu esimerkkitalanteet sekä vastaajien lukumäärä ja prosenttiluvut valintojen välillä.

Taulukko 3. Tulkkaukset vapaa-ajalla

Paikalle tilattava tulkki / vastaajien määrä	Tulkkauksetilanne	Etätulkki / vastaajien määrä	(n)
99 %	perhejuhla	1 %	68
92 %	harrastus	8 %	64
89 %	kurssi	11 %	72
91 %	teatteriesitys	9 %	67

Tulkkia käytetään yhä enemmän myös vapaa-ajalla esimerkiksi harrastuksissa. Vapaa-ajan tilanteet ovat usein iltaisin ja viikonloppuisin, jolloin tulkkia ei ehkä ole yhtä helppoa saada paikalle kuin arkisin virka-aikana. Miettivätkö vastaajat tätä näkökulmaa ja valitsevat mm. harrastusvaihtoehtoon etätulkin koska olettavat, että on helpompi saada tulkkausta etäyhteyden kautta? Vapaa-ajan esimerkkitalanteiksi valitsimme perhejuhlat, harrastukset, kurssit ja teatteriesitykset. Halusimme erotella harrastukset ja kurssit toisistaan niiden erilaisen luonteen vuoksi, ja harrastuksiin lisäsimme esimerkeiksi ratsastuksen, jääkiekon ja partion sekä kursseihin kielikurssit, kädentaitokurssit ja ATK-kurssit.

Vapaa-ajan tilanteisiin selvä enemmistö vastaajista tilaisi paikalle tilattavan tulkin. Perhejuhliin, yhtä lukuun ottamatta, kaikki kohtaan vastanneet halusivat mieluummin paikalle tilattavan tulkin. Monien mielestä etätulkausta on hankala toteuttaa tilaisuuksissa, joissa on paljon ihmisiä, koska tulkin pitää siirtyä aina puhujan lähelle ja etätulkin on vaikea nähdä koko tilaa ja sen tapahtumia eri puolilla. Myös aidon vuoro-vaikutuksen pelättiin häviävän etätulkkauksessa.

Sanallisen osion kommentteista paljastui, että osa vastaajista oli valmiita käyttämään molempia tulkkausmenetelmiä tilanteesta riippuen sekä useaa etätulkaustapaa saman tilauksen aikana. Esimerkiksi harrastetilassa asiakas voisi seurata etätulkausta näytöltä, kun opettaja antaisi ohjeita, ja tauoilla hyödyntää 3g-tulkausta voidakseen keskustella muiden opiskelijoiden kanssa. Vastausten perusteella etätulkaaus sopii hyvin kahdenkeskisiin tilanteisiin, mutta ryhmätilanteisiin paikalle tilattava tulkki olisi sopivampi. Etätulkaaus antoi asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ilman ennakkoon tehtävää tulkintilausta. Asiakas voi ottaa yhteyden etätulkkiin silloin kun jotain mielenkiintoista sattuu kohdalle tai tulkin tarve tulee yllättäen, esimerkiksi kun tapaa sattumalta kuulevan ystävän. Muutamat vastaajat suhtautuivat hyvin epäilevästi etätulkkaukseen, mutta taas jotkut vastaajat olivat halukkaita kokeilemaan etätulkausta tilanteissa, joissa on totuttu siihen, että tulkki on aina paikalla. Alla olevat kahden vastaajan kommentit kuvaavat mielipiteiden eroavaisuuksia.

”Nämä ovat sellaisia luonteisia tilanteita, joissa mielellään tulkki olisi paikalla. En osaa kuvitella että esim. hautajaisissa minulla olisi etätulkki tai häissä. Huh, hur-

jaa...Tekniikasta riippumaton olen mielelläni, että en juhlissa olisi riippuvainen laitteesta, siksi tulkki on mukavampi läsnäolevana paikalla. Teatteriin etätulkki?? Huh, typerä ajatus.” (nainen, 31–45-vuotias, Itä-Suomi)

”Syntymäpäivillä ja häissä voisi olla oikea tulkki esim. lähisukulaisen hautajaisissa pitää olla oikea tulkki mutta jos istun kirkon takana jonkun vieraamman ihmisen hautajaisissa niin voisi olla etätulkki. Lisäksi kirkossa ei välttämättä saa olla kännykkä auki. Kahvitilaisuudessa tai muistotilaisuudessa olisi oikea tulkki, jotta voin vapaasti keskustella ihmisten kanssa. Kännykkätulkki on hankala jos on paljon ihmisiä ja tapahtumia on eri puolella paljon. Etätulkki kyllä sopisi kahdenkeskisiin keskusteluihin väkijoukon ulkopuolella rauhallisessa tilassa. Teatteriesitys: Riippuu esityksestä, teatteria on niin monenlaista esim. jos vaikka olisi ulkoilmaesitys torilla ja minä tulisin sattumalta paikalle ja haluaisin tietää mitä esityksessä puhutaan, ottaisin yhteyden etätulkkiin ja nauttisin esityksestä. Esim 2 : Teatterissa voisi olla näyttö lavan vieressä, jossa tulkki tulkkaisi. Minun olisi helppo seurata yhtä aikaa esitystä ja tulkkia. Näyttö voisi olla lähellä minun istumapaikkaani, sellainen siirrettävä näyttö tai lavan vieressä. Paikat ovat erilaisia mikä sopii minnekin riippuu myös istumapaikastani. Tulkkaukseen pitäisi nähdä hyvin että siitä on iloa.” (mies, 46–55-vuotias, Etelä-Suomi)

7.4 Tulkkaukseen työssä

Seuraavassa kohdassa tarkastelemme työssä kuulumia tilanteita. Ensimmäinen tulkkaukseen vaativa tilanne oli työpaikkahaastattelu, johon vastasi 72 kyselyyn osallistunutta. Heistä 90 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkkauksen ja loput 10 prosenttia etätulkkauksen. Toisena esimerkkinä oli keskustelutilanne esimiehen kanssa. Kohtaan vastasi 69 tulkkipalvelun käyttäjää, joista 55 prosenttia valitsi paikalle tilattavan tulkkauksen ja 45 prosenttia etätulkkauksen mahdollisuuden. Seuraavana tulkkaukseen tilanteena käytimme työpaikan pikkujouluja ja tähän kohtaan vastasi 67 henkilöä. Heistä 93 prosenttia käyttäisi paikalle tilattavaa tulkkia ja 7 prosenttia etätulkkaukseen. Neljäntenä tilanteena oli työpaikan viikkopalaveri. 67 vastaajasta 73 prosenttia käyttäisi paikalle tilattavaa tulkkia ja 27 prosenttia etätulkkaukseen. Tässä kohdassa käyttämämme esimerkkitalanteet, vastaajien lukumäärät ja jaon tulkkauksevaihtoehtojen välillä on kuvattu prosentteina on taulukossa neljä.

Taulukko 4 Tulkkaus työelämässä

Paikalle tilattava tulkki / vastaajien määrä	Tulkkaustilanne	Etätulkki / vastaajien määrä	(n)
90 %	työpaikkahaastattelu	10 %	72
55 %	keskustelu esimiehen kanssa	45 %	69
93 %	työpaikan pikkujoulut	7 %	67
73 %	viikkopalaveri	27 %	67

Valitsimme yhdeksi kyselyn esimerkiksi työelämässä tapahtuvat tulkkaukset koska työelämässä tulkkausta tarvitaan koko ajan. Monet tulkit pitävät työpaikoilla tulkkaamista haastavina niissä käytettävän erikoissanaston vuoksi. Asiakkaille nämä tulkkaukset ovat tärkeitä ja niissä saatava informaatio on erityisen merkittävää. Halusimme kyselyssä selvittää, miten etätulkkaus toimii eri tilanteissa ja onko asiakkaiden mielestä merkittävää eroa paikalle tilattavan ja etätulkkauksen välillä.

Ensimmäiseksi alakohdaksi valitsimme työpaikkahaastattelun sen luonteen vuoksi. Monille se saattaa olla elämän kannalta ratkaiseva tilanne, ja monet jännittävät sitä. Siihen valmistaudutaan hyvin, ja kaiken pitää olla kunnossa. Myös tulkkauksen halutaan varmasti sujuvan moitteettomasti.

Toiseksi työelämän esimerkkitalanteeksi valitsimme esimiehen kanssa käytävän kahdenkeskisen keskustelun. Näitä pidetään henkilökohtaisempina kuin esimerkiksi koko työpaikkaa koskevat infotilaisuudet tai viikkopalaverit. Näissä tilanteissa on yleensä myös enemmän kuulevan osapuolen ja viittomakielisen asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Sillä saattaa olla vaikutusta tulkkausmuodon valintaan kyseisissä tilanteissa.

Halusimme saada esimerkkitalanteisiin riittävästi variaatiota ja siksi valitsimme kolmanneksi esimerkiksi työpaikan pikkujoulujuhlat. Työpaikka on monelle myös sosiaalisesti merkittävä verkosto, ja työpaikalla solmitut ihmissuhteet saattavat ulottua myös yksityiselämän puolelle. Pikkujoulut ovat ehkä perinteisin tapahtuma, jossa työtovereiden kanssa vietetään aikaa työpaikan ulkopuolella ja työrooli jää hetkeksi sivumalle. Monesti juhlia vietetään ravintolassa, ja se asettaa tulkkaukselle sekä tulkkauksen seuraamiselle uusia haasteita. Kuuleminen ja näkeminen saattavat hankaloitua

taustamelun ja hämärän valaistuksen vuoksi. Myös ihmisten juhlatunnelma vaikuttaa tulkkauksitilanteeseen.

Neljänneksi esimerkkitilanteeksi valitsimme viikkopalaverin. Se on ehkä yleisin työelämän tulkkauksitilanne, ja siinä käydään usein läpi tiimin tehtäviä ja kuulumisia, ei niinkään yksittäisen työntekijän tai koko työpaikan asioita.

Valintakysymysten jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus omin sanoin kertoa mielipiteitään tulkkauksesta työelämässä ja siitä, miten etätulkkaukset heidän mielestään sopii sille. Kommentit nousivat esiin muun muassa etätulkkauksen käyttö ja sen kustannustehokkuus työnantajalle. Eräs vastaajista totesi myös, että etätulkkaukset saattaa olla hankalaa mikäli työpaikan palaverissa on paikalla useita henkilöitä. Esimerkkikommentit kuvaavat etätulkkauksen käyttöä työelämätilanteissa.

”Työpaikalle sopii etätulkki mutta jos olisi jotain vakavaa asiaa niin haluaisin oikean tulkin paikalle jos kokouksessa moni puhuu yhtä aikaa ja joskus kokous on kiivasta niin paikalle tilattava tulkki pitää olla.” (mies, 46–55-vuotias, Etelä-Suomi)

”Työpaikkahaastattelussa ei viitsi ottaa riskiä että esim. teknisistä syistä tulkkaus ei sujuisi. Tavanomaisissa asioissa käyttäisin mieluummin etätulkkia, vähän poikkeavimmissa haluaisin tulkin paikalle.” (nainen, 20–30-vuotias, Etelä-Suomi)

7.5 Tulkkaukset muissa tilanteissa

Halusimme ottaa kyselyyn mukaan myös muita tavallisia tilanteita, joihin asiakkaat usein tilaavat tulkkia. Opiskelutulkkaukseen vastasi 72 henkilöä. Heistä 90 prosenttia käyttäisi opiskelutulkkaus-tilanteessa paikalle tilattavaa tulkkia, ja loput 10 prosenttia käyttäisi etätulkkaukseen. Toinen tulkkauksitilanne oli jumalanpalvelus. Kohtaan vastasi 69 kyselyyn osallistunutta, joista 83 prosenttia tilaisi paikalle tilattavan tulkin ja 17 prosenttia olisi valmis kokeilemaan etätulkkaukseen. Kolmas tilanne oli mahdollinen poliisikuulustelu. 67 henkilöstä 78 prosenttia käyttäisi paikalle tilattavaa tulkkaus-tilanteesta ja 12 prosenttia etätulkkaukseen. Neljäs esimerkkitilanne, jossa tulkkia mahdollisesti tarvitaan, oli seminaari. Myös tähän kohtaan vastasi 67 henkilöä, joista 85 prosenttia tilaisi paikalle tilattavan tulkin ja loput 12 prosenttia käyttäisi etätulkkaukseen. Alla ole-

vassa taulukossa on lueteltu esimerkkitalanteet, niihin vastanneiden lukumäärät sekä prosenttilukuina jako tulkkausvaihtoehtojen välillä.

Taulukko 5 Tulkkaus muissa tilanteissa

Paikalle tilattava tulkki / vastaajien määrä	Tulkkauksutilanne	Etätulkki / vastaajien määrä	(n)
90 %	opiskelutulkkaus	10 %	72
83 %	jumalanpalvelus	17 %	69
78 %	poliisikuulustelu	12 %	67
85 %	seminaari	15 %	67

Valitsimme ensimmäiseksi tulkkauslajiksi opiskelutulkkauksen ja tarkensimme sen vielä ammatilliseen tutkintoon johtavaksi koulutukseksi. Opiskelutulkkauksessa tulkki yleensä sitoutuu pitkäksi aikaa yhteen oppilaitokseen ja toimii usein yhden opiskelijan henkilökohtaisena tulkkina. Nykyään opiskelutulkkauksessa toimitaan tulkkipareina tai tulkkirinkeinä. Miten asiakkaat kokevat etätulkkauksen perinteisen opiskelutulkkauksen rinnalla?

Tulkkitalaukset hengellisiin tilanteisiin ovat lisääntyneet pääkaupunkiseudulla viime vuosina. Siksi valitsimme yhdeksi esimerkkitalanteeksi jumalanpalveluksen. Halusimme riittävästi erilaisia tilanteita kyselyyn ja kahdeksi viimeiseksi esimerkkitalanteeksi valitsimme poliisikuulustelun ja seminaarin.

Sanallisissa kommentteissa nousi esiin muun muassa huoli siitä, miten tulkki pystyisiluentotilanteessa viittamaan siihen, kuka puhuu, jos hän ei näe etäyhteyden päästä tilassa olevia puhujia. Kommenteissa korostui myös tekniikan käytön ja hengellisen tilanteen yhteensopimattomuus. Vastaajat tähdensivät myös tekniikan toimivuutta, ja muutamassa vastauksessa painotettiin paikalle tilattavan tulkin tuovan tilanteeseen turvallisuuden tunnetta. Kaksi vastaajaa kommentoi seuraavasti:

”Näihin ehdottomasti tulkki paikalle. Poliisikuulustelu on aika vaativa luonne, jonka vuoksi on hyvä tulkin olla paikalla.” (nainen, 31–45-vuotias, Itä-Suomi)

”Etätulkkkaus opiskelutilanteissa ei välttämättä ole mahdollista kaikissa tilanteissa muttaluentotyypisessä tilassa jossa on hyvä tekniset yhteydet ja mahdollisuus käyttää konetta, onnistuu. Poliisikuulustelu on juridisesti haastava tilanne ja tulkin fyysinen läsnäolo tuo myös turvallisuutta kun viestintä on turvattu 100 %.”

(nainen 20–30-vuotias, Etelä-Suomi)

7.6 Vastaajien ehdotuksia etätulkkauksitilanteiksi

Kyselyn lopussa annoimme vastaajille mahdollisuuden kertoa ajatuksiaan etätulkkauksesta. Kysyimme minkälaisissa tilanteissa vastaaja voisi kuvitella käyttävänsä etätulkkauksia. Myös etätulkki.fi-projekti toivoi, että selvitämme vastaajien ehdotuksia mahdollisiksi etätulkkauksitilanteiksi. Useimmat tulkkipalvelun käyttäjät, joilla on kokemusta etätulkkauksesta, ovat tottuneet hoitamaan asioitaan puhelintulkkauksen välityksellä etäyhteyden kautta. Osa vastauksista oli hyvin optimistisia, ja etätulkkauksen todettiin sopivan kaikkiin tulkkauksitilanteisiin. Eräät vastaajat puolestaan halusivat käyttää etätulkkauksia vain puhelimen kautta hoidettavien asioiden hoitoon. Sen todettiin sopivan lyhyiden asioiden hoitoon, kuten ajanvarauksiin, huoltotilauksiin, asiakaspalveluihin, lyhyisiin puhelinkeskusteluihin, TV-ohjelmien katseluun, radion kuunteluun, mutta pitkissä koko päivän tulkkauksissa vastaajia mietitytti, rasittaako ruudulta tulkkauksen seuraaminen silmiä.

Kukaan vastaaja ei tuonut esiin jatkuvan tulkkaukspäivystyksen mahdollisuutta mutta muutamassa kommentissa todettiin, että etätulkkauksen kautta voi varata ajan lääkärille ja soittaa päivystykseen. Vastaajat korostivat myös kuulo-näkövammaisten vaikeuden käyttää etätulkkauksia. Eniten huolestutti tilanne, joka on erityisen tärkeä siihen osallistuvalla tulkkauksella tarvitsevalle henkilölle ja jos etätulkkaukseen käytettävä tekniikka pettää. Yleisesti ottaen etätulkkkaus kiinnosti monia, ja se nähtiin suurimmaksi osaksi mahdollisuutena.

Tässä Itä-Suomessa asuvan, ikäryhmään 31–45-vuotiaat lukeutuvan naispuolisen vastaajan kommentti: *”Joissakin kokouksissa käyttäisin mielelläni etätulkkauksia tai etäyhteyttä, jotta itseni ei tarvitse matkustaa monen sadan kilometrin päähän.”*

Toisena esimerkkinä Etelä-Suomessa asuvan ikäryhmään 31–45-vuotiaat kuuluvan miesvastaajan ehdotukset tilanteisiin, joissa voisi kokeilla etätulkkausta: ”*Naapureiden kanssa jutustelu, taloyhtiön kokouksissa, talkoissa ja ravintolassa kun tilaan menusta ruokaa, kirjastoissa, museossa, VR:ssä, sosiaalityöntekijän luona asiointi.*”

Ensimmäisessä kommentissa tuodaan esille yleinen tilanne Suomessa eli mikäli tulkkauspalvelu sijaitsee fyysisesti kaukana, etätulkkaus voisi olla ratkaisu. Toinen kommentti kertoo vastaajien lukuisista esimerkeistä mahdollisiksi etätulkkaustilanteiksi.

7.7 Vastaajien ajatuksia etätulkkauksesta

Etätulkki.fi-projektin tavoitteena on valtakunnallinen etätulkkauspalvelu sekä päivystyspalvelu. Aluksi palvelua pyritään tarjoamaan virka-aikana mutta myöhemmin tavoitteena on toteuttaa päivystysjärjestelmä, joka toimii viikon jokaisena päivänä kellon ympäri (Heiskala, Krook & Seppäläinen 2008).

Palvelu on uusi ja siksi halusimme tiedustella tulkkipalvelun käyttäjiltä heidän mielipiteitään ja asenteitaan etätulkkauksesta. Tulkinkäyttäjien keskuudessa on totuttu siihen, että tulkki tilataan paikalle ja reaaliaikainen tulkkaus tapahtuu niin, että tulkki on tilanteessa fyysisesti läsnä. Mikäli vastaaja oli jo kokeillut palvelua, hän saattoi kertoa kokemuksistaan, ja jos vastaajalla ei vielä ollut kokemusta etätulkkauksesta, hän pysyi kuitenkin kertomaan toiveistaan palvelua kohtaan.

Monet vastaajat halusivat kokeilla etätulkkausta mutta eivät todellisissa tilanteissa vaan testiympäristössä. Etätulkki.fi-projektissa on testattu palvelua. 20–30-vuotiaiden vastaajien keskuudessa suhtauduttiin innokkaammin ja varauksettomammin etätulkkaukseen kuin yli 66-vuotiaiden vastaajien joukossa. Todettiin, että koska ei ole kokemusta eikä tietoa etätulkkauksesta niin suhtautuminen on tällä hetkellä hieman kielteistä. Muutama vastaaja mietti palvelun hintaa ja sitä, olisiko se mahdollisesti ilmainen käyttäjille.

Palvelusta toivottiin ympäri vuorokauden toimivaa, jolloin voisi ottaa yhteyttä milloin vain esimerkiksi puhelinsoittoja varten. Tässä Itä-Suomesta kotoisin olevan 31–45-vuotiaiden ikäryhmään kuuluvan miehen kommentti: ”*Toivomus: etätulkkausta olisi*

hyvä saada koko ajan. Turhaa ja tiukka aika-taulu, koska ei pääse sopiva aikaa (3 työvuoron takia) eli en pääse..etätulkkausta on hyvä ja nopea ratkaisu lyhyessä ajassa. Plussa etätulkkaukselle!”

Tulkinkäyttäjien ikä ja muun muassa näköongelmat mietityttivät vastaajia. Tässä Etelä-Suomessa asuvan ikäryhmään 31–45 -vuotiaat kuuluvan naisvastaajan kommentti: *”Toimiva systeemi aikuisille mutta esim. lapset tarvitsevat AINA paikalle tilattavan tulkin, joka osaa toimia lasten kanssa ja YMMÄRTÄÄ lasten viittominen.”*

8 POHDINTA

Etätulkkaukset ja mobiilitulkkaukset ovat tekniikan mahdollistamia uusia tulkkaukemuotoja. Molemmat tulkkaukset antavat tarvittavan lisän tulkkaukenttään mutta tuskin tulevat syrjäyttämään paikalle tilattavaa tulkkauksta.

Kuten vastaajien kommentteissa tuli esiin, välimatkat ovat paikoin niin pitkiä, että etätulkkaukset varmasti parantaa tulkkipalvelun saamista. Etätulkkaukset lisää varmasti tulkinkäyttäjälle palvelun mukavuutta, sillä enää ei tarvitse myöskään matkustaa tulkkikeskukseen asiakasvastaanottoaikana hoitamaan asioita puhelintulkkauksen kautta, vaan nyt voi ottaa kotoa yhteyttä tulkkikeskukseen, josta otetaan yhteys kuulevaan osapuoleen puhelimitse ja puhelintulkkaukset tapahtuu etänä. Näin etätulkkaukset lisää entisestään tasa-arvoisuutta kuulevien ja kuurojen välillä.

Työn yhtenä tavoitteena ja tilaajan toiveena oli, että tuloksia voidaan hyödyntää Etätulkki.fi-projektissa, ja uskomme, että tämä tavoite on toteutunut. Projekti hyödyntää opinnäytetyön tietoja ja tuloksia suunniteltaessa tiedottamista eri käyttäjäryhmille. Opinnäytetyöstä saatu tieto on tärkeää myös suunniteltaessa etätulkkauksen ja etätulkkauksohjelman käytön opastusta. Jotta palvelu saataisiin juurrutettua valtakunnalliseen käyttöön, on tärkeää tietää eri käyttäjäryhmien ajatuksia ja asenteita etätulkkauksta kohtaan. Projektissa on tiedostettu, että palvelu ei sovi kaikille, esimerkiksi kuulonäkövammaisille, ja projektissa tullaan huomiomaan muun muassa eri käyttäjäryhmät. Vastauksissa toivottiin, etätulkkauksen kokeilumahdollisuutta, ja myös projektissa on huomattu, että käytännön kokeilulla on suuri merkitys. Etätulkki.fi-projektin tarkoi-

tuksena on laajentaa käyttäjäkokeilua testiryhmillä, joihin kuuluu tulkkipalvelun käyttäjiä. Tutkimuksen jatkokysely voitaisiin toteuttaa, kun käyttäjillä on jo enemmän kokemusta etätulkkauksesta, ja tällöin voisi kartoittaa heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan palvelusta.

Vastaajilla oli useita ehdotuksia ja näkökulmia etätulkkauksen kehittämiseen ja palvelun kattavuuteen. Etätulkkaukseen toivottiin lisää ja sen käyttöä oltiin valmiita kokeilemaan eri tilanteissa. Vastauksissa ehdotettiin koko Suomen kattavaa päivystyspalvelua esimerkiksi hätätapausten varalta. Etätulkkauksen toivottiin mahdollistavan tulkin käyttöä laajemmalti riippumatta siitä, missä tulkkipalvelun käyttäjä asuu tai mihin aikaan hän haluaa tulkkausta. Suurimpana ongelmana nähtiin mahdolliset tekniset haasteet sekä tekniikan pettäminen kesken tulkkaustilanteen. Monissa vastauksissa mainittiin myös kuurosokeat asiakkaat. Tässä asiakasryhmässä on useita henkilöitä, joiden rajoittunut näkökyky saattaa jättää heidät palvelun ulkopuolelle. Joitakin vastaajia arvelutti myös tilanne, jossa ”kone korvaa ihmisen”.

Vastausten perusteella asenne etätulkkaukseen kohtaan on varovainen mutta toiveikas. Vastaajat näkevät etätulkkauksen mahdollisena ratkaisuna hätäpäivystykseen sekä uskovat sen parantavan tulkkipalvelun saatavuutta.

Internet-pohjainen kysely valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska se oli vaivatonta sijoittaa etätulkki.fi-projektin sivuston yhteyteen. Sen avulla oli myös mahdollista saavuttaa laaja kohderyhmä ja vastausten käsittely oli tehokasta. Tiedostimme, että suomen kieli ei ole kaikkien vastaajien äidinkieli, ja siksi liitimme kyselyn yhteyteen viittomakielisen ohjeistuksen ja selvityksen kyselystä. Kyselyn toteutuksen yhteydessä mietimme, että mikäli kysely olisi toteutettu myös ruotsin kielellä, suomenruotsalaisella viittomakielellä ja viitotulla puheella, olisimme todennäköisesti saaneet enemmän vastauksia, ja kysely olisi ollut kattavampi. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista resurssien puutteen vuoksi.

Vaihtoehtona olisi ollut myös henkilökohtainen haastattelu. Tämä olisi vaatinut runsaasti aikaa, ja vastausten määrä olisi todennäköisesti ollut paljon vähäisempi.

Internetissä toteutettavan kyselyn ongelmana on myös, että emme pystyneet tarkistamaan, ovatko kaikki vastaajat tulkkipalvelun käyttäjiä. Kyselyn avointen vastausten perusteella oletimme, että ainakin suurin osa on tulkkipalvelun asiakkaita.

Arvelimme ennen kyselyn toteuttamista, että vastaajien asenne etätulkkaukseen saattaa olla skeptinen. On hankalaa kuvitella jotakin, mitä ei ole ennen kokeillut. Henkilöt, jotka ovat käyttäneet etätulkkaukseen, ovat varmasti käyttäneet sitä pääsääntöisesti puhelintulkkauksiin. Kyselyssä pyysimme tulkkikäyttäjiä kuvittelemaan etätulkkaukseen tilanteisiin, joissa on perinteisesti ollut paikalle tilattava tulkki.

Kyselyyn vastanneiden kommentteissa huomion kiinnitti myös kiinnostus uutta kohtaan. Monet kommunikoivat päivittäin Internetin välityksellä ja vastaajat odottavat toimivaa sekä ajallisesti laajaa ja laadukasta palvelua. Etätulkki.fi-projekti tulee todennäköisesti jatkumaan, ja tulevaisuudessa jää nähtäväksi, miten laajasti tulkin käyttäjät hyödyntävät etätulkkaukseen osana tulkkipalvelua.

LÄHTEET

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2009. Mobiilitulkkkaus hankkeesta, viitattu 10.2.2009.
www.mobiilitulkkkaus.fi.

Eteva kuntayhtymä 2008. www.etatulkki.fi – ajankohtaista, viitattu 15.10.2008,
www.etatulkki.fi.

Eteva kuntayhtymä 2009a. Tietoa Etevasta, viitattu 15.3.2009.
www.eteva.fi

Eteva kuntayhtymä 2009b. Etätulkki-hankkeen tiedote lokakuu 2009-pdf, viitattu 27.10.2009.

Heiskala, Timo 2008a. Seminaarimateriaali, Etätulkki.fi–hanke – Valtakunnallista etäpalvelua vuodesta 2009, Mobiilitulkkkaus eilen, tänään ja nyt, viitattu 20.11.2008

Heiskala, Timo 2008b. Tulkkipalvelujen siirto kunnilta valtiolle - Asiantuntijalausunto Sosiaali- ja terveysministeriölle.

Heiskala, Krook & Seppäläinen 2008. Sähköpostihaastattelu Etätulkki.fi-hankkeen työntekijöille. Email ville.virtaigonline.fi 12.2.2008

Hämäläinen, Pertti ja Tainio, Marika 2006. Etätulkkkaus ja sen tekniikka – Kuurojen multimodiaaliset tulkkipalvelut eli Kumu-projektin 2005–2006 loppuraportti. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 43.

Joensalo, Susanna 2009. Puhelinhaastattelu Honkalampisäätiö, va. tulkkikeskusvastaava Susanna Joensalo, 17.3.2009

Kansaneläkelaitos 2009. Kelan tiedotustilaisuus vammaisten tulkkauspalvelun ja välityskeskusten kilpailutuksesta 11.11.2009.

Kuurojen liitto 2006. Kuurojen liiton toimintakertomus 2006
www.kl-deaf.fi/fi-FI/Sahkoiset_julkaisut

Lindholm, Angelica, 2009. Ruotsin etätulkkauksen tilanne. Email vil-le.virtaignline.fi
27.1.2009.

Marjanen, Kati & Tainio, Marika 2004. Esteetön etätulkkkaus ETU 2002–2004 loppu-
raportti. Helsinki: Kuurojen Liitto.

Markovitch, Raili 2003. Käden ulottuvilla – Tutkimus kuvapuhelimen merkityksestä
viittomakielisessä yhteisössä. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Pro
gradu -tutkielma 2003. Kuurojen Liitto, Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 25.

Perälä, Sanna ja Saukko, Miiariina 2002. Etätulkkauksen nykytila ja tulevaisuuden
näkymät viittomakielentulkin näkökulmasta -opinnäytetyö, Diakonia-ammatti-
korkeakoulu, viittomakielentulkin koulutusohjelma.

Rönneberg Marika 2006. Etätulkkkaus tulkin näkökulmasta. Oppimisprosessi kahdessa
Kuurojen Liitto ry:n projektissa -opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu,
viittomakielentulkin koulutusohjelma.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 23.11.2009.
www.finlex.fi.

Suvanto, Maria 2005. Etätulkkauksen ja mobiilitulkkauksen vertailua -opinnäytetyö,
Diakonia-ammattikorkeakoulu, viittomakielentulkin koulutusohjelma (AMK)

UEP 2007. Tiedote valtakunnallisesta etätulkkkaushankkeesta-pdf , viitattu 15.3.2009.

Valtiovarainministeriö 2008. VM172:03/2008,asettamispäätös, Hallinnon kehittämis-
osasto.

Valtiovarainministeriö 2009. Mitä on yhteispalvelu? Viitattu 13.2.2009
www.yhteispalvelu.fi

Veitonen, Ulla 2006. Viittomakielen etätulkkaus ja viestintäteknikka, Käden käänteessä, toim. Niina Hytönen ja Terhi Rissanen, Finn-Lectura ja Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2006.

YK:n Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus 1948 -pdf. Viitattu 23.11.2009.

<http://www.ohchr.org>

LIITE 1

Hei!

Kyselyn avulla haluamme selvittää mielipiteesi etätulkkausta kohtaan. Kyselyyn vastataan nimettömästi. Uudelleen erityispalvelut -kuntayhtymän etätulkkaukshanke hyödyntää kyselyn vastauksia kehittääkseen valtakunnallista etätulkkaukspalvelun kattavuutta ja laatua. Kysely on samalla osa kahden viittoma-kielen tulkkioiskelijan opinnäytetyötä.

Alla on listattu yleisimpiä tulkkauksilanteita. Pyydämme sinua miettimään käyttäisitkö tilanteissa mieluummin paikalle tilattavaa tulkkiä vai etätulkkaukspalvelua? Vaikka et käyttäisikään tulkkiä joissakin alla mainituissa tilanteissa, voit silti vastata ja kertoa mielipiteesi. Jokaisen kysymysoSION alla on kommenttikenttä, jonne voit perustella miksi valitsemasi tulkkaukstopa sopii kuhunkin tulkkauksilanteeseen.

Rastita kahdesta vaihtoehdosta itsellesi mieluinen.

TERVEYDENHUOLTO

paikalle tilattava tulkki

etätulkki

lääkärikäynti

terapia
(perheterapia, parisuhdeterapia, mielenterveyspalvelut jne.)

laboratorio (verikoe, röntgen jne.)

fysioterapia

kommentti/perustelu:

ASIOINTI

Paikalle tilattava tulkki

etätulkki

pankki

työvoimatoimisto

optikko

parturi

Kommentti/perustelu:

VAPAA-AIKA

Paikalle tilattava tulkki

etätulkki

perhejuhla
(häät, hautajaiset, syntymäpäivät, rippijuhlat jne.)harrastus
(ratsastus, jääkiekko, partio jne.)kurssi
(kielikurssit, kädentaitokurssit, atk-kurssit jne.)

teatteriesitys

kommentti/perustelu:

TYÖELÄMÄ

Paikalle tilattava tulkki

etätulkki

työpaikkahaastattelu

keskustelu esimiehen kanssa

työpaikan pikkujoulut

viikkopalaveri

kommentti/perustelu:

MUUT

Paikalle tilattava tulkki

etätulkki

opiskelutulkkkaus
(tutkintoon johtava koulutus)

jumalanpalvelus

poliisikuulustelu

seminaari

kommentti/perustelu:

Alla on vielä avoimia kysymyksiä etätulkkauspalvelun käytöstä. Mikäli mieleesi tulee tilanne, jota ei ole mainittu yllä olevissa vaihtoehtoissa ja jonka haluat tuoda esiin, voi tehdä sen tässä.

Millaisissa muissa tilanteissa voisit käyttää etätulkkausta?

Millaisessa tilanteessa et käyttäisi etätulkkausta?

Tähän voit vielä kirjoittaa ajatuksiasi etätulkkauksesta.

Kiitoksia vastauksestasi!

LÄHETÄ

Kysely
etätulkkauksesta



etatulkki.fi
Kiitos vastauksestasi!