



Fahima Sanglakhi  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Humanistisen alan YAMK-tutkinto  
Tulkki YAMK  
Opinnäytetyö, 2024

# LAADUKAS TULKKAUS MAAHANMUUTTAJA- ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA



## TIIVISTELMÄ

Fahima Sanglakhi

Laadukas tulkkaus maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta

68 sivua, ja 3 liitettä

Kevät, 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan YAMK-tutkinto

Tulkki YAMK

Tulkkaustoiminnan kehittäminen

Asioimistulkkauksella on erinomainen rooli viestinnän helpottamisessa eri kansojen välillä poistamalla kielimuurit. Monikielisessä ympäristössä tulkit rakentavat siltoja välittämällä viestejä eri kielten ja kulttuurien välille.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään maahanmuuttaja-asiakasryhmän näkökulmiin tulkkauspalvelusta. Laadun kokeminen monissa tapauksissa on hyvin subjektiivinen.

Eri toimijoiden käsitys laadusta voi olla hyvinkin erilainen. Laadukas ja sujuva tulkkaus on erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta ensiarvoisen tärkeää. Laadukas tulkkaus takaa sujuvan kommunikaation tulkatussa viestintä- ja vuorovaikutustilanteessa. Laadun kokemiseen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan odotukset ja aiemmat kokemukset palvelusta. Asiakkaiden toiveiden ja palautteiden kuunteleminen on tärkeää, jotta palveluita on mahdollista kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselyllä. Vastauksia saatiin kyselylomakkeen kautta. Vastaajia oli yhteensä 14. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisen tulkkauksen pääasiallisesti darinkieliset maahanmuuttaja-asiakkaat kokevat laadukkaaksi. Pohdin, miten asiakkaiden tarpeet ja toiveet vaikuttavat heidän kokemukseen laadukkaasta tulkkauksesta tilanteittain vai löytyykö tilanteesta riippumattomia laadukkaan tulkkauksen tekijöitä.

Asiasanat: laatu, asioimistulkkaus, asiakas

## ABSTRACT

Fahima Sanglakhi

High-quality interpretation from the perspective of immigrant clients

68 pages and 3 appendices

Spring, 2024

Master's Degree in humanities

Master's Degree in Interpreting

Master's Degree Programme in the Development of Interpreting Practices

Community interpreting plays an important role in facilitating communication between different groups by removing language barriers. In a multilingual environment, interpreters build bridges by conveying messages between different languages and cultures.

This thesis focuses on the perspectives of immigrant client groups on community interpreting services. Perceiving quality is subjective in many cases. Different actors may have very different perceptions of quality. High-quality and smooth interpretation are particularly crucial from the perspective of immigrant clients. Quality interpretation ensures smooth communication in interpreted communication and interaction situations. Factors influencing the perception of quality include the client's expectations and previous experiences with the service. Listening to clients' wishes and feedback is important for developing services to meet their needs.

The data was collected through a structured survey. Responses were obtained through the survey questionnaire. There were a total of 14 respondents. The purpose of the thesis was to determine what kind of interpretation mainly Dari-speaking immigrant clients perceive as high-quality. I reflect on how clients' needs and wishes affect their experience of quality interpretation situationally, or whether there are factors independent of the situation that contribute to quality interpretation.

Keywords: quality, community interpretation, interpretation

## Sisällys

1 JOHDANTO .....	4
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET .....	7
3 ASIOIMISTULKKAUSPALVELU SUOMESSA .....	8
3.1 Asioimistulkkauspalvelu .....	8
3.2 Asioimistulkausta koskeva lainsäädäntö .....	10
3.3 Asioimistulkki koulutus .....	12
3.4 Asioimistulkki toimintaympäristöt .....	14
3.5 Asioimistulkkauspalvelujen kilpailutus .....	16
4 LAADUKAS ASIOIMISTULKKAUS .....	19
4.1 Laatu tulkkausessa .....	19
4.2 Laatu ja lainsäädäntö .....	24
4.3 Laatu ja ISO-Standardit .....	25
4.4 Maahanmuuttaja asioimistulkkausasiakkaana .....	26
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTOANALYYSI .....	30
5.1 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä ja tutkimuksen aikataulu .....	30
5.2 Aineiston analyysi .....	32
6 TUTKIMUSTULOKSET .....	34
6.1 Vastaajien taustatiedot .....	34
6.2 Eettisen ohjeistuksiin liittyvät kysymykset .....	35
6.3 Tulkin toiminta varsinaisessa tulkkauslaitteessa .....	38
6.4 Tulkin toiminta yleisesti .....	39
6.5 Tulkista riippumattomat seikat .....	41
7. TUTKIMUSTULOSTEN ANALYYSI JA YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA .....	42
7.1 Analyysin yhteenveto .....	44
7.2 Tulkin kanssa työskentelyyn ohjauksen parantaminen .....	45
7.3 Asioimistulkkaus koulutuksen kehittäminen .....	45
7.4 Yhteisten laatukriteerien ja toimintatapojen kehittäminen .....	46
8. POHDINTA .....	47

LÄHTEET .....	50
LIITE 2. SAATEKIRJE DARIKSI.....	55
Liite 2. KYSELYLOMAKE SUOMEKSI .....	56
Liite 3. پرسشنامه.....	63
LIITE 2. Pyyntö yhteistyötaholle 2 .....	69

# 1 JOHDANTO

Globalisoituvassa maailmassa ihmiset muuttavat paljon paikasta toiseen ja tuovat mukanaan omat kulttuurinsa ja kielensä. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 Suomessa asui ulkomaalaistaustaisia 508 173 ja 495 992 vieraskielisiä henkilöitä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi tai ruotsi. Vieraskielisten osuus oli 2022 vuoden lopussa yhdeksän prosenttia koko väestöstä (Tilastokeskus.fi, i.a). Kaikki vieraskieliset eivät tarvitse asioimistulkkausta asioidessaan virastoissa ja terveyskeskuksissa. Asioimistulkkausta tarvitaan erityisesti heti maahanmuuton jälkeen ja kotoutumisen aikana.

Tulkkaus on hyvin tärkeä, kun kyse on maahanmuuttaja-asiakkaan oikeuksista, eduista ja lainmukaisia velvollisuuksista. Maahanmuuttajien oikeus saada tulkkauspalveluja perustuu Suomen lainsäädäntöön, jossa tulkkauspalvelusta ja niihin liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista on säädetty eri laissa.

Kuitenkin tilastokeskuksen tilastot osoittavat, että vieraskielisten määrä Suomessa on kasvussa (tilastokeskus.fi), esimerkiksi vuoden 2019 verrattuna vuoteen 2022. Kasvuun on vaikuttanut useat tekijät, mukaan lukien konfliktit kuten sota Ukrainassa ja muut poliittiset levottomuudet eri puolilla maailmaa. Tämän seurauksena on ollut merkittävää muuttoa erityisesti Itä-Euroopan ja Lähi-idän maista Suomeen.

Lisääntyvän maahanmuuton myötä asioimistulkkien työmäärä on lisääntynyt merkittävästi. Tilanteissa, joissa osapuolilla ei ole yhteistä kieltä, kuten viranomaisten tapaamisissa tai lääkärissä käydessä, tarvitaan asioimistulkkia. Tämä tarkoittaa, että joka arkipäivä Suomessa tehdään useita satoja asioimistulkkauksia, ja kasvava kysyntä on asettanut paineita tulkkien saatavuudelle ja resursseille.

Olen toiminut reilu kymmenen vuotta darin ja farsin freelance-asioimistulkkina. Tutkimukseni aihe on syntynyt tulkkaustilanteista, joissa olen ollut tulkkina mukana ja huomasiin laadukkaan tulkkaukseen tarpeen. On tärkeää, että asiakkaat

voivat osallistua ja tulevat kuulluksi omalla tai ymmärtämällään kielellä. Mietin, kuinka maahanmuuttaja-asiakkaiden toiveita ja palautteita kuunnellaan ja otetaan vastaan. Tältä pohjalta päätin tutkielmassani selvittää maahanmuuttaja-asiakasryhmän kokemuksia laadukkaasta tulkkauksesta.

Laatu on tärkeä tekijä asioimistulkkauksessa. Laatukysymys on pohjimmiltaan suhteellinen ja moniulotteinen käsite, johon voidaan ja pitäisi puuttua erilaisilla arviointimenetelmillä eri näkökulmista. Laatu on monimutkainen ja laaja käsite, joka liittyy moniin tässä tekstissä esiin tuotuihin asioihin. Monet tekijät voivat vaikuttaa tulkkaukseen laatuun.

Tulkkauksen laatuun liittyviä tutkimuksia on tehty pääosin konferenssitulkkausista. Suomessa viime vuosina asioimistulkausta ja tulkkauksen laatua on tutkittu tulkkien ja viranomaisten näkökulmasta. Opinnäytetöitä on tehty aiemmin eri näkökulmista työelämätilauksesta. Ahmed Hurre (2019) on opinnäytetyössään tutkinut sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta. Hurre on kyselylomakkeen avulla selvittänyt, miten sosiaaliviranomaisten näkökulmasta asioimistulkit ovat toimineet asioimistulkaustilanteessa.

Basboga Öznur on selvittänyt opinnäytetyössään (2018) asioimistulkkien näkemykset omista tehtävistään ja asiakkaiden odotuksista. Hänen opinnäytetyönsä tavoitteena oli perehtyä tulkin tehtävään tulkkien näkemysten ja kokemusten kautta. Samalla hän on selvittänyt, millaisia vaatimuksia viranomaisasiakkaat ja maahanmuuttaja-asiakkaat ovat esittäneet tulkeille tulkausten aikana.

Tulkkauksen laatua ei ole tutkittu puhuttujen kielten asioimistulkkauksessa maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulmasta. Näin ollen on selvää, että lisää tutkimusta asioimistulkkauksen laadusta erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta tarvitaan. Tutkimus voi toimia tärkeänä työkaluna asioimistulkkauksen laadun parantamiseksi ja maahanmuuttajien tarpeiden huomioimiseksi.

Tutkittavan aiheeni näkökulman takia keskityn opinnäytetyössäni laatukriteereihin, tulkattavien odotuksiin laadusta sekä asioimistulkkaukseen laadun mittaamiseen ja arvioimiseen. Tämän tutkielman avulla on tarkoitus saada lisää tietoa

asioimistulkkauksen laadusta ja maahanmuuttaja-asiakkaiden näkemyksistä onnistuneesta tulkkauksesta, jotta tulkkauksen laatua ja asioimistulkkauspalveluita olisi mahdollista tulevaisuudessa kehittää.

Laadukas tulkkaus tulkattavien näkökulmasta on laaja aihe. Rajaani valintaani kielten suhteen ja valitsen tiettyjä informaatteja maahanmuuttaja-asiakkaiden joukosta. Tavoitteenani on kartoittaa darinkielisten maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemuksia laadukkaasta tulkkauksesta, erityisesti läsnäolotulkkauksen osalta sosiaalitoimen toimintaympäristössä. Tutkimuksessani keskityn yksinomaan darinkielisten maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemuksiin, koska minulla on vahvaa osaamista darin kielessä ja tunnen kulttuurin syvällisesti.

Tämän tutkimustyön yhteistyökumppani on Helsingin maahanmuuttoyksikkö. Helsingin maahanmuuttoyksikkö auttaa maahanmuuttajia sopeutumaan ja ohjaavat heidät palveluidensa piiriin. Heidän tavoitteena on tukea maahanmuuttajien integroitumista Suomeen ja vahvistaa heidän tunnettaan siitä, että he ovat osa yhteiskuntaa. Viranomaiset käyttävät palveluissaan tulkkeja varmistaakseen, että maahanmuuttajat saavat tarvitsemaansa tukea ja palveluja oikein ja tehokkaasti. Maahanmuuttoyksikön virkamiehillä on kokemusta tulkin kanssa työskentelytilanteista. Helsingin maahanmuuttoyksikkö auttoi minua aineiston keruussa jakamalla kyselylomakkeita maahanmuuttaja-asiakkailleen täytettäväksi ja lähettämällä niitä takaisin minulle analysoitavaksi. Opinnäytetyön valmistuttua raportoin työn tulokset ja luovutan heille koosteen kerätystä aineistosta. Opinnäytetyöni avulla voidaan järjestää koulutusmahdollisuus tulkin kanssa toimimiseen tai laatia kirjallinen ohje maahanmuuttoyksikköön työntekijöille.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisen tulkkauksen pääasiallisesti maahanmuuttaja-asiakkaat kokevat laadukkaaksi. Tarkoituksena on selvittää, mitkä vaikuttavat maahanmuuttaja-asiakkaan mielestä tulkkauksen laatuun. Tutkielmani palvelee asioimistulkkia ja viranomaisia. Työ voi vaikuttaa asioimistulkkien työhön, jotta tulkkaukset mahdollisimman hyvin vastaavat asiakkaiden tarpeita. Työn tulosten on tarkoitus auttaa asioimistulkkeja parantamaan omia tulkkauksiaan. Käsittelen myös, ovatko asiakkaiden laatuvaatimukset tilannesidonnaisia.

Tarkoituksena on myös kartoittaa maahanmuuttaja-asiakasryhmän kokemuksia tulkkauspalveluista. Tämän kautta voi saada selville maahanmuuttaja-asiakkaan kokemuksia tulkkauksen laadusta. Työn kautta haluan tuoda asiakasryhmän ajankohtaisia toiveita ja kokemuksia kuuluviin ja antaa sitä kautta tietoa asiakasryhmän näkemyksistä alalla työskenteleville ja siellä opiskeleville. Tämä voisi auttaa viranomaisia jatkossa tulkkauspalveluiden hankinnoissa, mikäli he haluavat kehittää tulkkauspalveluiden laatua.

### 3 ASIOIMISTULKKAUSPALVELU SUOMESSA

Asioimistulkkauksilanteissa on aina läsnä tulkin lisäksi vähintään kaksi muuta ihmistä eli tilanteessa on kolme osapuolta: viranomainen, tulkki ja maahanmuuttaja-asiakas. Käsittelen tässä luvussa viranomaisten toimintaohjeita ja asioimistulkkien ammattisäännöstöä. Näiden perusteella viranomainen ja maahanmuuttaja-asiakas tulee toimia tulkkaustilanteissa.

Tässä opinnäytetyössä asioimistulkkauksella viitataan pääasiassa kotoutumiseen liittyvään tulkkaukseen. Asioimistulkilla puolestaan tarkoitetaan henkilöä, joka tulkaa vuorovaikutusta maahanmuuttajan ja viranomaisen välillä. Maahanmuuttajalla tarkoitan henkilöä, joka on syntynyt ulkomailla ja ei ole Suomen kansalainen, mutta asuu Suomessa ja on saanut oleskeluoikeuden (Kotoutuminen.fi).

#### 3.1 Asioimistulkkaukspalvelu

Asioimistulkkaukset on tärkeä osa monikielistä yhteiskuntaa, ja se on keskeinen palvelu, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen eri kieliryhmien välillä ja sitä tarvitaan erityisesti kotoutumista edistävissä palveluissa (Karinen ym., 2020, s.12). Koskinen, Vuori ja Leminen (2018) painottavat, että asioimistulkkaukset on välttämätöntä monikielisessä yhteiskunnassa, jotta eri kieliryhmät voivat osallistua täysivaltaisesti yhteiskunnan toimintaan ja saada tarvitsemiaan palveluita. Asioimistulkkaukset on viranomaisen tai yksityisen tahon ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkausta, ja asioimistulkkaukset tarvitaan, kun asioidaan eri viranomaisten luona ja osapuolilla ei ole yhteistä kieltä (Koskinen, Vuori & Leminen, 2018, s. 2).

Asioimistulkkaukset tarvitaan erilaisissa organisaatioissa ja tilanteissa, joissa osapuolilta puuttuu yhteinen kieli. Viranomainen arvioi tulkkauksen tarvetta, ja sen mukaan tilaa tulkin. Asioimistulkkaukset on kaksisuuntainen ja toteutetaan pääosin konsekutiivimenetelmällä. Tulkkipalveluista ja niihin liittyvistä oikeuksista ja

velvollisuuksista säädetään eri laeissa. Tulkin käyttö varmistaa asiakkaan oikeusturvan toteutumista. Asioimistulkkien käyttö on välttämätöntä viranomaispalveluiden laadun takaamiseksi ja viestinnällisten väärinkäsitysten välttämiseksi (Correllis, Cambridge, Glegg & Robson 2007, 141).

Asioimistulkkausta tarvitaan monissa eri tilanteissa, kuten terveydenhuollossa, koulutuksessa, sosiaalipalveluissa ja oikeusprosesseissa. Karisen ym. (2020) selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta korostaa, että asioimistulkkaukset on erityisen tärkeää kotoutumista edistävissä palveluissa, kuten maahanmuuttajien koulutuksessa ja työllistymisessä. Ilman riittävää viestinnän tukea maahanmuuttajat saattavat kohdata esteitä saadessaan tarvitsemaansa apua ja ohjausta, mikä voi vaikeuttaa heidän kotoutumistaan ja integroitumistaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Tilaukset asioimistulkkaukseen tehdään yleensä viranomaisten, terveydenhuollon ja muiden organisaatioiden kautta, jotka tarvitsevat tulkkaukspalveluita (Karinen ym., 2020, s. 23).

Suomessa toimii kunnallisia tai alueellisia tulkikeskuksia ja yksityisiä tulkkaukspalveluyrityksiä. Tällä hetkellä kunnat, kuntayhtymät ja hyvinvointialueet hankkivat asioimistulkkaukspalvelut merkittävässä määrin markkinoilta kilpailutusten kautta. Kunnalliset tulkikeskukset tarjoavat tulkkaukspalvelua omissa kunnissaan. Asiakkaat voivat pyytää tulkkaukspalvelua esimerkiksi terveyskeskuksista, kouluista tai sosiaalitoimesta, jotka sitten välittävät tilauksen tulkkaukspalveluja tarjoavalle taholle. Karisen ym. (2020) selvityksen mukaan tulkkaukspalveluiden käyttöön liittyy usein byrokraattisia ja organisatorisia haasteita, kuten pitkät odotusajat ja epäselvät käytännöt tilausten tekemisessä. Tämä voi aiheuttaa viivästyksiä ja haitata asiakkaiden pääsyä tarvitsemiinsa palveluihin.

Tulkkaukset ovat haastavaa, ja sen tarkkuus voi vaihdella (Isolahti, 2014). Tämä korostaa tarvetta koulutetulle ja ammattitaitoiselle tulkille, joka voi varmistaa viestinnän sujuvuuden ja oikean tulkin. Asioimistulkin ammattinimikettä ei ole lailla suojattu ja kuka tahansa voi toimia asioimistulkkinä. Tämä tekee asioimistulkkien määrän arvioimisesta haasteellista. Karinen, Luukkonen, Jauhola ja Määtä (2020, 42) mukaan asioimistulkkien määrää voidaan vain arvioida. Määtä on arvioinut asioimistulkkaukseen ammatikseen tekeviä henkilöitä olevan

Suomessa noin tuhat ihmistä, mutta asioimistulkkien kokonaismäärä on tätä arvioitua määrää todellisuudessa vielä suurempi.

### 3.2 Asioimistulkkaukseen koskeva lainsäädäntö

Suomessa useampi laki liittyy asioimistulkkauksen järjestämiseen. Kielilain lisäksi kielellisistä oikeuksista on säädetty muissa erityislainsäädännössä, kuten laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992), laissa kotouttamisen edistamisestä (L 681/2023), ulkomaalaislaissa (L 301/2004), terveydenhuoltolaissa (L 1326/2010) ja laissa maahanmuuttajien kotouttamisesta (L 493/1999) ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (L 746/2011). Lainsäädännön tehtävänä on ohjata palvelutoimintaa niin, että kielelliset oikeudet toteutuvat mahdollisimman hyvin jokaisen henkilön tarpeiden mukaisesti riippumatta hänen äidinkielestään. Tulkkauksen järjestämistä on määrätty hallintolaissa (L 434/2003) 26. §, jossa viranomaisen on järjestettävä tulkkaus ja kääntäminen asiassa, joka on tullut vireille viranomaisen aloitteesta, mikäli asiakkaalla ei ole riittävää suomen tai ruotsin kielen taitoa.

Kielilaissa on määritelty oikeus tulla kuulluksi omalla kielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi. Kielilain mukaan viranomaisten on velvollisuus huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä (Kielilaki 423/2003, 23§). Kielilain mukaan viranomaiset ovat velvollisia huolehtimaan siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä (Kielilaki 423/2003, 23§). Hallintolaissa on määritelty, että viranomaisen on järjestettävä tulkkausta ja käännöstä tilanteissa, joka on tullut vireille viranomaisen aloitteesta ja eikä muuta kieltä käyttävä asianosainen osaa käyttää suomen tai ruotsin kieltä (Hallintolaki 434/2003, 26§). Kotoutumislain mukaan viranomaisen on huolehdittava tulkkaamisesta ja kääntämisestä kotoutumisen edistämiseksi. Maahanmuuttaja-asiakkaan palvelussa on huolehdittava, siitä että asiakas ymmärtää häntä koskevat asiat. (1386/2010, 5§).

Ulkomaalaislaissa on säädetty, että viranomaisen on järjestettävä tulkkausta, jos ulkomaalainen tai maahanmuuttaja ei osaa kumpaakaan Suomen virallisista

kielistä (suomi tai ruotsi), (L 301/2004). Tulkin käyttö asiointitilanteissa varmistaa asiakkaan oikeusturvan toteutumista ja hänen tasa-arvonsa asemaa. Myös saman lain mukaan asianosaisilla on oikeus saada häntä koskevasta päätöksestä tieto äidinkielellään tai kielellä, jota hän parhaiten ymmärtää. Tieto päätöksestä annetaan tulkkamalla tai kääntämällä.

Tulkkauspalvelun tarjoamisesta ei ole olemassa aikarajaa, eikä aikarajan antaminen ole mahdollista. Todellinen kielitaito ratkaisee, saako maahanmuuttaja-asiakas tulkkauspalvelua eikä se, kuinka kauan hän on asunut Suomessa. Lain mukaan asiakkaalla ja potilaalla on tarvittaessa oikeus tulkkaukseen, vaikka hän olisi asunut pitkään Suomessa ja jopa on saanut Suomen kansalaisuuden. Myös valtio korvaa turvapaikanhakijoiden ja oleskeluluvan saaneiden henkilöiden tulkkauskustannukset ilman aikarajaa, kun tulkkipalveluita käytetään kotoutumisasi- oissa sekä sosiaali- ja terveystulkkauksissa. (Karinen ym., 2020, s. 9.)

Tulkkeja tarvitaan julkishallinnossa monissa tilanteissa, jotka liittyvät ihmisten terveyteen ja perusoikeuksiin. Tällä hetkellä tulkin ammattinimikettä ei ole suojattu ja asioimistulkkien ammattiasemaa ei myöskään tunnisteta laissa. Lainsäädäntö ei aseta vaatimuksia tulkin osaamiselle tai tulkkauksen laadulle. Vuonna 2023 helmikuussa yhteensä 20 ammattiliittoa, etujärjestöjä, oppilaitoksia ja kielialan yrityksiä vaativat, että Suomeen säädetään tulkkilaki julkishallinnossa tarvittavan tulkkauksen laadun varmistamiseksi. Yhteisessä julkilausumassa on vaadittu myös, että tulkkauksen laatua pitää valvota järjestelmällisesti (Kieliasiantuntijat ry, 2023). Julkilausumaan mukaan Suomeen tarvitaan tulkkilaki, joka varmistaisi tulkkauksen laadun kaikessa julkishallinnollisessa asiointissa. Allekirjoittajat vaativat, että tästä tulisi säätää lailla. Julkilausumassa on ehdotettu seuraavat säännökset otettavaksi tulkkilakiin:

- määritelmät julkishallinnossa käytettävän tulkin ammattipätevyydestä
- vaatimukset tulkkien salassapitovelvollisuudesta ja selkeät säännökset jääviydestä
- säännös kansallisesta tulkkirekisteristä

- velvoite viranomaisille ja julkishallinnolle käyttää rekisteriin merkittyjä tulkkeja
- säännös tulkkauksen laadun valvonnasta ja valvovasta virastosta
- kielto käyttää lapsia tai muita omaisia tulkkina.

Julkilauseman mukaan tulkkausalalan sääntely ja valvonta sujuvoittavat julkishallinnon palveluita ja säästävät kustannuksia. Ammattitaitoiset tulkkauspalvelut varmistavat sekä julkishallinnon henkilökunnan että asiakkaiden turvallisuuden ja oikeusturvan. (Kieliasiantuntijat ry, 2023.) Laadukas tulkkaus ja lainsäädäntö ovat oikeudenmukaisen oikeusjärjestelmän perusta. Ne takaavat selkeyden, johdonmukaisuuden ja oikeudenmukaisuuden lakien soveltamisessa, suojelevat yksilön oikeuksia ja kunnioittavat oikeusvaltion periaatteita.

### 3.3 Asioimistulkkien koulutus

Tulkkauksen koulutusta tarvitaan, koska tulkin ammatissa kohtaa monia haasteita, joihin tulkki tarvitsee kykyä selviytyä ja oppia. Tällaisia haasteita ovat muun muassa tulkkausalalan eettinen tuntemus, tulkkauksen tekninen hallinta ja ammatitirooli. Näiden ylläpitämiseksi tarvitaan täydentäviä koulutuksia. Pelkkä kahden työkielen osaaminen ja puhuminen ei riitä tulkkaukseen, vaan tulkin täytyy tuntea kohdekulttuurit ja hallita työkielet paremmin kuin tavallinen kielenkäyttäjä.

Osa työskentelevillä asioimistulkeilla on pitkä kokemus tulkkausalalta, mutta heiltä puuttuu koulutus, joka on keskeinen edellytys ammatilliselle pätevyydelle. Kokemuksen lisäksi tarvitaan kuitenkin koulutusta, koska tulkin työhön kuuluu muitakin ominaisuuksia kuten konteksti, lähde, ja kohdekielen vastaavuus ja viestintävaikutus sekä käyttäytymisulottuvuudet kuten erityisosaaminen, asiantuntemus ja käytäntö.

Luotettava tulkkaus edellyttää, että koulutettuja, ammattilaisia tulkkeja olisi enemmän kentällä. Koulutettu asioimistulkki osaa tulkkaustekniikat ja ymmärtää

työkieltensä sosiaalisia tilanteita ja maantieteellistä variaatiota ja ottaa sen vaikutuksen huomioon työssään. Hän tuntee pääpiirteissään toimintaympäristöt, jossa tulkkaus tapahtuu, esimerkiksi kasvatus- ja koulutusala, sosiaaliala, terveysala, maahanmuuttoasiat, poliisi ja oikeuslaitos. (Karinen ym., 2020, s.34.)

Tällä hetkellä tutkintotavoitteista asioimistulkkauksen koulutusta tarjotaan Suomessa vain Diakonia-ammattikorkeakoulussa sekä kolmessa toisen asteen oppilaitoksessa: TAKKissa, Sataedussa ja Taitotalossa, vaikka viidellä ammatillisen koulutuksen järjestäjällä on asioimistulkkauksen ammattitutkinnon koulutuksen järjestämislupa. Asioimistulkkauksen opintoja on myös mahdollista suorittaa yliopistossa osana toista koulutusohjelmaa. Koulutuksessa hankitaan perustiedot Suomen yhteiskunnan järjestelmistä, opetellaan hallitsemaan erilaisissa käytännön tilanteissa tarvittavat tulkkaustaidon osa-alueet sekä sisäistetään alan eettiset periaatteet. Tämän lisäksi, jotkut tulkkipiirittävät järjestävät lyhytkestoisia koulutuksia tulkeille, jotka antavat perusvalmiudet työhön.(Karinen ym., 2020, s.45–46.)

Vuodesta 2011 Diakonia-ammattikorkeakoulussa voi opiskella asioimistulkkausta amk-tasolla ja se on tarjolla valtakunnallisesti monikampustoteutuksena. Koulutus kestää 3,5 vuotta ja on 210 opintopisteen laajuinen. Asioimistulkkausta voi Suomessa opiskella ylempään AMK-tutkintoon asti. Diakonia-ammattikorkeakoulu yhdessä Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa kehittää tulkkaustoimintaa tarjoamalla YAMK-tutkintokoulutusta (tulkki YAMK).

Koulutuksen kautta tulkeille kertyy ammatillista itsetuntoa, jota tarvitaan muiden ammattikuntien kanssa toimiessa, erityisesti tilanteissa, joissa tulkkia pyydetään tekemään jotain, mikä ei kuulu tulkin rooliin. Monet tulkkauspalveluja tarjoavat yritykset testaavat tulevan tulkin kielitaidon rekrytointin yhteydessä. Koulutettuja tulkkia on, mutta heitä on vähän. Työ- ja elinkeinoministeriön raportissa (2020) arvioitiin, että asioimistulkkia toimii kentällä noin 1000. Tulkkausalan järjestöjen arvion mukaan ammattitulkkia on Suomessa noin 400–500. Koulutettujen tulkien määrä vaihtelee kielen mukaan. Koottuja tietoja tutkinnon suorittaneiden määristä ja valmistuneiden tulkien työkielistä ei ole julkisesti helposti saatavilla, sillä tulkkia ei rekisteröidä. (Kieliasiantuntijat ry, 2023.) Toimijakentällä toimivat

myös kouluttamattomat asioimistulkit, joilla ei ole tarvittavaa asiantuntemusta. (Karinen ym., 2020, s.22).

### 3.4 Asioimistulkkien toimintaympäristöt

Toimintaympäristö tulkkauksen näkökulmasta viittaa siihen ympäristöön, jossa tulkkauksen tarve syntyy ja jossa tulkin työskentely tapahtuu. Tämä ympäristö voi olla hyvin monimuotoinen ja voi vaihdella. Tulkkaus voi olla esimerkiksi terveydenhuollossa tai oikeudellisessa toimintaympäristössä ym. Tulkkaus on siis hyvin monimuotoista ja Isolahden (2015,197) väitöstutkimuksen mukaan tulkkausta ei enää ajatella vain tulkattuna puheena vaan se on kytköksissä sen toimintaympäristöön. Sitä tuotetaan vaihtelevissa toimintaympäristöissä eri taustoista tuleville erilaisissa elämäntilanteissa oleville asiakkaille, joilla jokaisella on omat tavoitteensa, tunteensa ja tarpeensa vuorovaikutustilanteeseen ja kommunikaatioon liittyen.

Tulkin työn sanotaan olevan yksinäistä, mutta tulkkaustoimeksiannoissa ei koskaan olla yksin. Toimeksiantojen aikana tulkit tekevät yhteistyötä asiakkaiden, muiden ammattilaisten ja toisten tulkkien kanssa. Asiakkaiden kanssa saatetaan kohdata hyvinkin erilaisissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Asioimistulkausta tarvitaan monissa arkielämän tavallisissa tilanteissa, joten asioimistulkin työkenttä on erittäin laaja. Viranomaiset yhä enenevässä määrin kohtaavat vieraskielisiä asiakkaita, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä, joten viranomaisten ja vieraskielisten asiakkaiden vastavuoroisen ymmärryksen ja vuorovaikutuksen saavuttamiseksi on tärkeää käyttää asioimistulkausta. Asioimistulkaustilanteissa viranomaiset tekevät päätöksiä, jotka ovat vieraskielisen asiakkaan kannalta merkittäviä. Asioimistulkki työskentelee työpäivänsä aikana erilaisissa toimintaympäristöissä monenlaisten ihmisten kanssa, joiden ikä, kieli, kulttuuri-tausta ja koulutustausta ovat hyvin moninaisia (Kuvaja, 2022).

Asioimistulkkien ammattisäännösten mukaan tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa. Heti kun toimeksiannon aiheita annetaan tulkille tiedoksi, hänen pitäisi valmistautua siihen. Asioimistulkkien ammattisäännösten mukaan tulkin pitäisi itse arvioida oma osaamista ja pätevyyttä hänelle tarjotuille

toimeksiannoille, mikäli hänellä ei olisi riittävä pätevyyttä, ei voi ottaa vastaan toimeksiantoa.

Tulkin tehtäviin kuuluu tulkata vain se, mitä osapuolet sanovat, eikä hänen tule lisätä puhuttuun mitään tai selittää tulkattavien toimintaa tai taustoja toiselle osapuolelle. Vuoren (2013) mukaan asioimistulkin tulee kuitenkin pyrkiä kattavaan tulkkaukseen, jättämättä mitään pois tai lisäämättä mitään asiaankuulumatonta. Tulkkien työnkuvan mukaisesti tulkin on tulkattava kaikkien osapuolten kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman tarkasti sellaisina, kuin puhujat tuovat esiin. Tulkki ei saa lisätä puhuttuun mitään, eikä myöskään jättää mitään asioita kääntämättä. Tulkin tulee toimia työtehtävässään puolueettomasti, eikä hän saa antaa omien kokemusten, ajatusten tai mielipiteidensä vaikuttaa siihen, miten hän tulkkaa. Tulkin tulee tulkkauksessa toimia nimenomaan tulkkina, eikä hän saa hoitaa mitään asioita asiakkaan tai työntekijän puolesta. (Niittylä, 2019, s. 10).

Maahanmuuttajien käsitys suomalaisesta yhteiskunnasta rakentuu pitkälti viranomaisprosesseissa, joissa ainakin kotoutumisen alkuvaiheessa asioimistulkit tulkitsevat heille yhteiskunnan arvoja ja periaatteita. Asioimistulkin ammattisäännöstö ohjaa asioimistulkkeja toimimaan asianmukaisesti ja oikein ja ammattitulkin on noudattava tulkkauksen aikana asioimistulkin ammattisäännöstöä. Säännöstö asettaa suuntaviivat hyvälaatuiselle tulkkaukselle. Tulkin tulee toimia puolueettomasti ja riippumattomasti sekä noudattaa salassapitovelvollisuutta. Tulkki ei saa olla esteellinen tehtävässään, eikä esimerkiksi asiakkaan lasta saa koskaan käyttää asioimistulkkina (SKTL, 2021.) Kielitaito, kulttuurintuntemus, tulkattavaan aiheeseen liittyvä tieto ja terminologia sekä tieto kulloisestakin toimeksiantoon liittyvästä viestintätilanteesta kuuluvat tulkin perusammattitaitoon. Itse tulkkaukseen liittyvät olosuhteet sekä tulkkauksessa osallistuvien osapuolten kyky tehdä yhteistyötä ja toimia vuorovaikutuksessa ennen tulkkauksena ja tulkkauksessa (Kinnunen & Vik-Tuovinen, 2011, s.142–143).

Viestintää monimutkaistaa edelleen se, että tulkin rooliin ja tehtäviin voi kohdistua muiden tulkkauksessa osallistuvien tahojen taholta tulkin ammattietiikan vastaisia odotuksia. Maahanmuuttaja-asiakkaila on yleensä paljon kysymyksiä

varsinkin kotoutumisen alkuvaiheessa ja heillä on omat käsityksensä tulkin roolista ja tehtävistä, joten he turvautuvat tulkkiin ennen tulkkauksen alkua, tulkkaus-tilanteessa tai tulkkauksen jälkeen, koska tulkki on se henkilö, jolle kulttuurit ja kielet ovat tuttuja. Kulttuuristen merkitysten välittäminen onkin silloin keskeistä tulkkauksessa, mutta muillakin tekijöillä on merkitystä. Viestintätilanteen fyysinen ympäristö, tilanteeseen osallistuvat osapuolet, viestinnän tarkoitus, tulkattavan puheen sisältö, muoto ja esittämistapa vaikuttavat voimakkaasti tulkin toimintaan. Asioimistulkkauksen vaativuus ja konteksti vaihtelee eri toimintaympäristöjen mukaan. (Kinnunen & Vik-Tuovinen, 2011, s.144.) Tietyt sosiaalialan toimintaympäristöt kuten esimerkiksi lastensuojelu ovat jo lähtökohtaisesti niin jännitteisiä, että viestin välittäminen osapuolille tulkilta edellyttää hyvin yksityiskohtaista sanaston tuntemusta ja valmistautumista, tarkkuutta ja ammattitaitoa.

### 3.5 Asioimistulkkauspalvelujen kilpailutus

Vuonna 2020 Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) teetti selvityksen asioimistulkkauksen nykytilasta. Selvityksen mukaan kilpailutus on jopa kaikkein tärkein asioimistulkkauksen kenttää ohjaava, muokkaava ja haastava tekijä. Asioimistulkkauspalveluiden kehittämisessä tulee kiinnittää huomiota tulkkauspalveluiden hankinta- ja seurantamenettelyyn. Tämän avulla voidaan varmistaa tulkkien ammatillinen osaaminen ja tulkkauspalveluiden prosessien sujuvuus. (Antinjuntti ym., 2022, s.7.)

Laadun varmistamisen kannalta keskeistä on erityisesti tulkkauspalveluiden hankintaprosessi. On tunnistettu, että asioimistulkkauksen kilpailutusta on ollut vaikea toteuttaa riittävän hyvin ja kilpailutuksissa hintaa painotetaan liika laadun kustannuksella. Selvityksessä on huomattu, että hinnan ja laadun välinen suhde kilpailuissa usein huonosti määritelty. (Karinen ym., 2020 s.5–21.) Kun tulkkauspalvelua tarjotaan hyvin halpaan hintaan, tulkkina toimiva tuskin saa työstä asianmukaista korvausta. Lisäksi voi käydä niin, että tulkkausta tarjoava firma käyttää kouluttamattomia tulkkeja, jotka suostuvat tekemään tulkkaustyötä halpaan hintaan. Riittämätön ansiotaso ja heikot työolot ajavat pätevöityneitä ammattilaisia alalta, mikä on kalliiden koulutusresurssien hukkaamista.

Hankintalaki ja tulkkauksen kilpailutuskäytäntö astuivat voimaan vuonna 2007, jolloin ne muuttivat koko asioimistulkkauksen kenttää. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista uudistettiin vuonna 2016 (L1397/2016). Laki velvoittaa julkisia toimijoita kilpailuttamaan hankintansa, kun julkisen tuen osuus on yli puolet niiden arvosta. Lain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä niin, että käytettävissä olevilla resursseilla pystytään hankkimaan laadultaan parhaita tuotteita ja palveluja sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluja ja rakennusurakoita julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa.

Tulkkauksen ja käännösalojen liitot, eli Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ja Kieli-asiiantuntijat ry, ovat antaneet lausunnon vuonna 2014 tulkkauksen kilpailutuksesta. Lausunto toteaa, että käännös- ja tulkkaukspalveluiden kilpailutus vääristää käännös- ja tulkkauksialan kehitystä ja vinouttaa markkinoita. Tulkkauksen ja käännösalojen liitot ovat lausunnossaan korostaneet, että tulkkauksen on oltava asiantuntijatyötä ja sillä on merkitystä, kuka tulkkauksen tekee. Asioimistulkkauksia hankitaan kilpailuttamalla ja asioimistulkkausten kokemusten perusteella sillä, että kilpailutukseen pääsee vain, jos kaikilla tulkeilla on riittävä koulutus (SKTL, 2014). Selvityksissä heräsi huoli siitä, että yritykset kilpailutusten yhteydessä nimeävät tarjouksissaan kokeneita ja koulutettuja tulkkeja, mutta yrityksen näkökulmasta on kannattavampaa käyttää vähemmän kokenutta tai kokemattomaa ja kouluttamattomia tulkkia, sillä he ovat edullisempia ja eivät usein ole tietoisia heidän oikeuksistaan ja alan vaatimuksista. (Karinen ym., 2020 s.21–22.)

Kun kilpailutustilanteessa on tarkistettu pätevyys ja laatu, tilaajan on hyvin vaikea valvoa puitesopimuskaudella sitä, että koulutettuja tulkkeja käytetään tehtäviin. Se johtuu siitä, että palveluja kilpailuttavalla taholla ei ole riittävästi tietoa palvelusta. Joskus hankinta ulkoistetaan niin, että viranomainen kilpailuttaa tuntematta tulkkaukspalvelun vaatimuksia tai heillä ei ole kokemusta tulkkaukspalveluista. Selvityksessä asioimistulkkauksen nykytilasta (2020) on todettu, että laatukriteerien määrittäminen kilpailutuksessa vaikuttaa olevan haasteellista ja edellyttää asioimistulkkaukspalveluiden kilpailuttajalta niin erityistä hankintaosaamista kuin asioimistulkkauksialan tuntemusta.

Asioimistulkkauksen nykytilan selvityksessä todetaan, että asioimistulkkauksen laatua kannattaa kehittää erityisesti tulkkien osaamisen lisäämisen ja kouluttautumisen sekä hankinta- ja seurantamenettelyjen parantamisen avulla (Karinen ym., 2020 s.22).

## 4 LAADUKAS ASIOIMISTULKKAUS

Tässä luvussa käsittelen tulkkauksen laatua asioimistulkkauksilanteessa. Laadukas asioimistulkkkaus on ammattitaitoista ja tarkkaa ja se varmistaa sujuvan ja mahdollisimman virheettömän kommunikaation viranomaisten ja vierasta kieltä puhuvien henkilöiden välillä. Se vaatii erinomaista kielitaitoa, ammattitaitoa ja kulttuuriherkkyyttä. Hyvä tulkki valmistautuu huolellisesti, soveltaa eri tulkkausmenetelmiä tarpeen mukaan ja pyrkii jatkuvasti kehittämään taitojaan. Antinjun (2022, s.9) mukaan laadukas tulkkaus varmistaa tehokkaan viestinnän ja estää mahdolliset väärinkäsitykset. Laadukas tulkkaus parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta sekä tehostaa palveluita ja säästää taloudellisia resursseja.

Käsittelen seuraavaksi tulkkauksen laatua ja siihen liittyviä tekijöitä eri näkökulmista. Laadun käsitettä tulkkauksessa on hyvin vaikea määritellä yksiselitteisesti, koska laadukkaan tulkkauksen määrittelyyn vaikuttaa se, kenen näkökulmasta laatua tarkastellaan ja myös se, mitä ylipäättään pidetään laadukkaana tulkkauksena. Tulkkauksen laatua voi käsitellä tulkkien, lainsäätäjien ja asiakkaiden näkökulmista. Tässä tutkimuksessa olen keskittynyt asiakkaiden näkökulmaan.

### 4.1 Laatu tulkkauksessa

Laadukkaan tulkkauksen toteutus on olennaisen tärkeää varmistaa viestinnän tarkkuuden, selkeyden ja kulttuurisen herkkyyden. Laadukas tulkkaus mahdollistaa sujuvan yhteistyön erikielisten ja erikulttuuristen osapuolten välillä. Tämä on erityisen tärkeää virallisissa tilanteissa, kuten oikeudenkäynneissä tai lääkärin vastaanotolla. Tulkkauksen tarkkuus ja sujuvuus sekä tulkin valmistautuminen tulkattavaan tilanteeseen vaikuttavat oleellisesti tulkkauksen laatuun, sillä viranomaisen tai maahanmuuttaja-asiakkaan sanoma siirtyy tulkin välityksellä. (Karinen ym., 2020 s.30.)

Standardin ISO 9000 mukaan laadulla tarkoitetaan sitä, missä määrin kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset (SFS Suomen Standardisoimisliitto). Laatua määritellään tuotteen hyödyn ja hinnan välisellä suhteella. Laatua määrittelevät tekijät muuttuvat ajan ja tarpeen mukaan (Suomen standardisoimisliitto, 2016.)

Tulkkauksen laadun varmistamiseksi on pyritty luomaan ja ylläpitämään erilaisia standardeja ja eettisiä ohjeita. Esimerkiksi Kansainvälinen konferenssitulkkien liitto (AIIC) on laatinut ammattisäännösten ja eettiset ohjeet konferenssitulkeille. Näiden ohjeiden ja säännösten tavoitteena on asettaa kriteerit laadukkaalle tulkkaukselle ja turvata tulkin terveys, turvallisuus sekä vaitiolovelvollisuus toimemsiannon aikana. Monissa maissa, joissa asioimistulkkaukselle on paljon tarvetta, on laadittu omia säännöstöjä asioimistulkeille. Nämä säännöt kuvaavat asioimistulkin roolia ja tehtäviä. Säännöstöissä on kuitenkin myös eroavaisuuksia. Suomalaisia asioimistulkeille on esimerkiksi Suomessa omat säännöt asioimistulkeille, ja vastaavasti Yhdysvalloissa, Australiassa ja Isossa-Britanniassa on omat paikalliset säännöstönsä, jotka on sovitettu kyseisen maan normeihin ja käytäntöihin (Laitinen, 2020, s. 23).

Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton asioimistulkkauksen ammattisäännöstö (2013) on luonut eettiset suuntaviivat asioimistulkkien toiminnalle. Laatu koostuu osin näkyvistä, mitattavista ominaisuuksista, mutta siihen liittyy myös sisäisiä, vaikeasti määriteltäviä ja mitattavia, subjektiivisia piirteitä. Laatu on asiakkaan elämys laadusta. (Idänpää-Heikkilä & al. 2000, s.12.) Ammattisäännöstö ohjaa tulkin työtä. Asioimistulkkauksen ammattisäännöstössä on runsaasti ohjeita siitä, miten tulkin tulee toimia ammatissaan. Ammattisäännösten ja sen noudattamisen katsotaan olevan merkittävä osa ammatillisuutta. (SKTL, 2021.)

Palveluilla on kolme peruspiirrettä, jotka ovat tärkeää tunnistaa ja ymmärtää. Ensimmäkin palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. Toiseksi palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun tarjoaminen ja sen käyttäminen tapahtuvat usein samanaikaisesti tai lähes samanaikaisesti. Kolmanneksi asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

Tämä korostaa asiakkaan roolia palvelun tuottamisessa ja toteuttamisessa, mikä voi vaihdella aina passiivisesta vastaanottamisesta aktiiviseen osallistumiseen ja vuorovaikutukseen palveluntarjoajan kanssa. Nämä kolme piirrettä muodostavat perustan palveluiden ymmärtämiselle ja kehittämiselle, ja ne ovat keskeisiä käsiteltäessä palveluliiketoimintaa ja asiakaskokemuksen hallintaa. (Grönroos 2015, 79.)

Von Essenin 2003, mukaan tulkin ammattia ja tulkkausta ei pidä ajatella irrallisena kokonaisuutena, vaan samalla tavalla kuin mitä tahansa muuta tuotetta tai palvelua. Lukuisat tekijät vaikuttavat tulkkauksen laatuun, aivan kuten minkä tahansa muun tuotteen tai palvelun kohdalla. Nämä tekijät voivat liittyä joko tulkin omaan toimintaan tai ulkoisiin tekijöihin, jotka voivat joko edistää tai vaikeuttaa tulkin työtä.

Pelkkä tulkin kuunteleminen tulkkaustilanteessa antaa vain rajallisen kuvan tulkin koko toiminnan laadusta. Tulkin ammattitaito ja kyky toimia laadukkaasti koostuvat monista eri osa-alueista, joita ei voi havainnoida pelkästään tulkkaustilannetta seuraamalla. (Von Essen 2003, s.97.)

Von Essen (2003) on koonnut pro gradututkielmassaan listan alan kirjallisuudessa esitetyistä moninaisista konferenssitulkkauksen laatuvaatimuksista listan, joka mielestäni voi toimia myös asioimistulkkauksen laatuvaatimuksina. Sen mukaan tulkkauksen arvioinnin oleellisia osa-alueita ovat:

1. uskollisuus merkityksille
2. käyttää kokonaisia kieliopillisia ilmauksia
3. tyyli ja rekisteri
4. sanasto ja terminologia
5. puhuu selkeästi ja eloisesti
6. valmistautuminen
7. tilanteen ja kulttuurierojen vaatimat selitykset tai poistot
8. keskittyy olennaiseen / yrittää toistaa kirjaimellisesti kaiken sanotun
9. alkuperäisen ja tulkkeen väliset esittämisen erot
10. aihealueen tuntemus
11. aksentti
12. ei väliääniä, hyvä mikrofoni
13. äänen laatu
14. ei pidä liian pitkiä taukoja
15. lausuu sanat selkeästi

- 16. yleisön reaktiot
- 17. tulke on säännöllistä
- 18. ennakointi

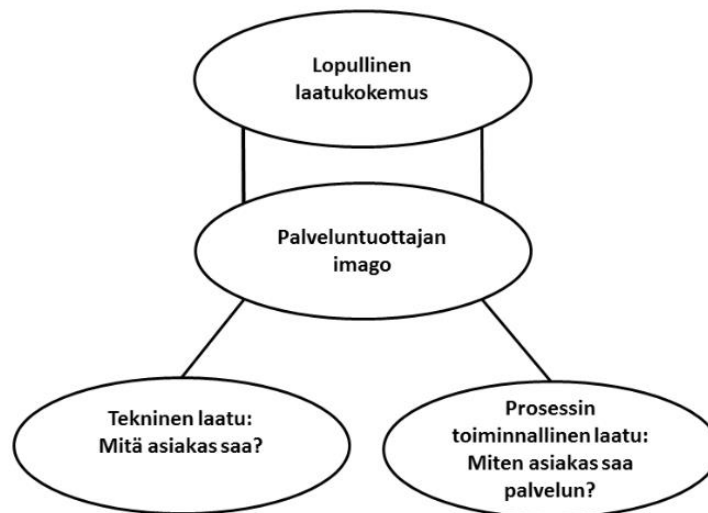
(Von Essen 2003, s.65.)

Tämä lista on yhteenveto kirjallisuudesta poimituista tulkkauksen laatuksiteista. Listasta huomaa, kuinka eri tavoin tulkkauksen laatu voi olla riippuvainen tilanteesta. Tulkkauksen laatu vaihtelee tilanteen ja kontekstin mukaan. Tulkkauksen laatuun vaikuttavat lukuisat tilannesidonnaiset tekijät. On tärkeää ottaa huomioon kaikki nämä tekijät, jotta voidaan varmistaa laadukas ja tehokas tulkkaus.

Jokaisella voi olla oman tulkintansa laadusta, sen mukaan mitä pitää hyvänä piirteenä (Outinen, Holma, Lempinen 1994, s.13). Jalavan ja Virtasen (1996, s.19) mukaan laadun kokemus on yksilöllinen ja vaihtelee ihmisestä toiseen. (Joutsia 2020, s. 17).

Laadulla tarkoitetaan sitä, missä määrin kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät asetetut vaatimukset. (Suomen standardisoimisliitto SFS ry. internet sivu 2021.) Laatu on subjektiivinen ja laadun kokemus koostuu eri laatu ulottuvuuksista. Grönroos (2015, s. 95–96) jakaa lopullisen laatukokemuksen teknisen ja toiminnallisen laatuun eli laadulla on kaksi ulottuvuutta. Grönroos esittää, että tulkkauksessa se, mitä tulkki välittää asiakkailleen, on teknistä laatua, ja se, miten tulkki sen toteuttaa, on toiminnallista laatua. Eli tekninen laatu tarkoittaa sitä, mitä saa, ja toiminnallinen laatu tarkoittaa sitä, miten asiakas saa palvelun.

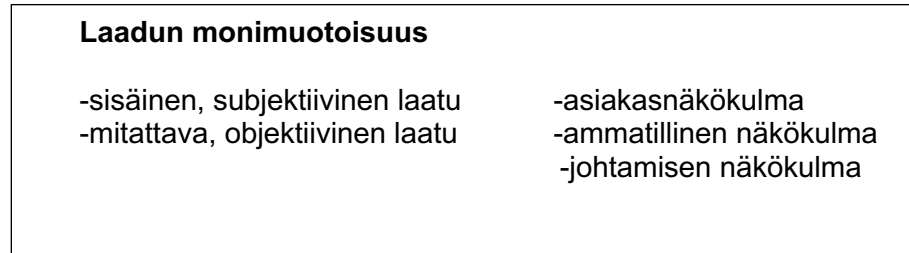
Monet asiat vaikuttavat toiminnalliseen laatuun, kuten tulkin käyttäytyminen, tilanteen hallinta, keskustelutaidot ja tulkin rooli. Tekniseen laatuun vaikuttaa kieli, tulkkaustekniikka, tarkkuus sekä lähteen ja tulkkeen vastaavuuteen liittyvät tekijät (Joutsia 2020, s. 45).



Kuvio 1. Palvelun laadun ulottuvuutta Grönroosin (2015, 96–96) mukaan.

Kuvio osoittaa, että kaikki nämä elementit ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja vaikuttavat lopulliseen laatukokemukseen. Hyvä palveluntuottajan imago voi johdattaa korkeampiin odotuksiin ja siten vaikuttaa asiakkaan kokemukseen. Kuviossa eri tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Tekninen laatu on usein perusta prosessin toiminnalliselle laadulle ja asiakkaan kokemus riippuu sekä teknisestä laadusta että prosessin toiminnallisesta laadusta. Lopulliseen laatukokemukseen voi vaikuttaa monia muitakin tekijöitä, kuten asiakkaan yksilölliset tarpeet ja odotukset, tilannekohtaiset tekijät ja kilpailutilanne.

Asioimistulkkaustilanteessa laatua voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta. Näkökulmat ovat asiakkaiden kokema laatu, ammatillinen laatu ja johtamisen laatu. Asiakkaan kokema laatu kertoo, tuottaako palvelu sitä, mitä asiakas haluaa ja tarvitsee. Ammatillinen laatu kertoo työntekijän näkemystä siitä, täyttävätkö palvelut asiakkaan tarpeita. Johtamisen laatu kertoo tuotettavista palveluista taloudellisuuden ja tuottavuuden näkökulmasta määrättyjen lakien puitteissa. (Idänpää-Heikkilä & al. 2000, s.9.)



Kuvio 2. Laadun monimuotoisuus (Idänpää-Heikkilä & al. 2000, s.8.)

Laadun monimuotoisuus kuvaa sitä, että laatu voi ilmetä monin eri tavoin ja että sen arviointiin voi vaikuttaa useita eri tekijöitä. Laatu voi olla subjektiivinen kokemus, joka vaihtelee yksilöiden, organisaatioiden ja tilanteiden välillä. Esimerkiksi palvelun laatu voi koostua asiakkaan tyytyväisyydestä, tuotteen toimivuudesta, prosessin tehokkuudesta ja niin edelleen. Laadun monimuotoisuutta tarkastelemalla pyritään ymmärtämään, että laatuun vaikuttavat tekijät voivat olla moninaisia ja että erilaiset osapuolet voivat arvioida laatua eri tavoin.

#### 4.2 Laatu ja lainsäädäntö

Tulkkauksella ja lainsäädännöllä on keskeinen rooli tehokkaan hallinnon ja oikeusvaltion varmistamisessa. Molemmat ovat tärkeitä osia oikeusjärjestelmässä. Laadukas tulkkaus varmistaa, että kaikki osapuolet ymmärtävät toisiaan ja voivat osallistua tasavertaisesti keskusteluun.

Lainsäädäntö voi osaltaan edistää tulkkauksen laatua asettamalla vaatimuksia tulkkien pätevyydelle ja koulutukselle sekä säätämällä tulkkauksen käytöstä eri tilanteissa. Asioimistulkkausta koskevassa lainsäädännössä ei määritellä, kuka voisi toimia asioimistulkkina eikä tulkkauksen laatua ole määritelty. Asioimistulkkien ammattiasemaa ei myöskään tunnisteta laissa. Tämä voi johtaa tilanteisiin, joissa tulkkaus ei ole laadukasta ja se voi vaikuttaa asiakkaan oikeusturvaan. Laissa on yleisluonteisesti määritetty siitä, ettei tulkki saa olla esteellinen esimerkiksi sidonnaisuutensa vuoksi hoitamaan tulkkausta. Nykyinen laki ei varmista tulkin pätevyyttä. Tulkkien osalta ainoa perusteltu laatukriteeri on ammattitaito. Sen vuoksi tulkkaustoimeksianto tulisi antaa alan koulutuksen saaneelle tulkille aina kun on mahdollista. Tämä takaa, että tulkki toimii ammattietiikan mukaisesti

ja hänellä on tarvittava kieli- ja ammattitaito sekä tulkkaustekninen osaaminen. (Karinen ym., 2020 s.18.)

Laadukkaan tulkkauksen varmistaminen vaatii yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Lainsäädäntö voi osaltaan edistää tulkkauksen laatua, mutta se ei yksin riitä. Tarvitaan myös riittävästi päteviä tulkkeja, alan eettisten ohjeiden noudattamista ja valvontaa. Tulkkauksen laatu ei ole määritelty ja sen laatupiireistä ei ole olemassa yleisesti hyväksytty luettelo. On vaikea mitata tulkkien suorittamien tulkkausten laatua. Laatua voidaan mitata ja arvioida kuitenkin vasta, kun on tunnistettu ja rajattu tarkasti arviointikriteerit.

#### 4.3 Laatu ja ISO-Standardit

Tulkkauksen laadun varmistaminen on tärkeä osa tulkkaukspalveluiden tarjoamista. Tulkkauksen laatu ja ISO-standardit ovat keskeisiä tekijöitä varmistettaessa tehokasta ja korkealaatuista viestintää monikielisissä tilanteissa. ISO-standardit ovat kansainvälisesti tunnustettuja standardeja, jotka tarjoavat ohjeita ja suosituksia eri toimialojen toimijoille. International Organization for Standardization eli ISO on laatinut yhteisiä ohjeita tulkeille. Tulkkauksen alalla on useita ISO-standardeja, jotka käsittelevät mm. ohjeita asioimistulkeille (International Standard ISO 13611 Interpreting - Guidelines for Community Interpreters 2014), yleiset vaatimukset ja suositukset (International standard ISO 18841 Interpreting services- General requirements and recommendations 2018).

Tulkkauksen laadunvarmistuksessa ISO-standardit voivat toimia viitekehyksenä arvioida ja parantaa tulkkauksen tehokkuutta ja tarkkuutta. Standardit voivat myös auttaa varmistamaan, että tulkit kykenevät käsittelemään monimutkaisia tilanteita ja kulttuurisia eroja asianmukaisesti.

Tulkkauksen laatu ja ISO-standardit kulkevat käsi kädessä tukien monikielisen viestinnän laadukasta toteutumista eri ympäristöissä. Noudattamalla ISO-standardeja tulkkauksessa voidaan varmistaa yhtenäiset laadunvaatimukset, mikä hyödyttää sekä tulkkeja että asiakkaita. ISO-standardit yhtenäistävät tulkkauksen

laatua, parantavat tulkkauksen läpinäkyvyyttä, lisäävät luottamusta tulkkauksen ammattilaisuuteen ja helpottavat tulkkauksen tilaamista ja toteuttamista. Jotta asioimistulkkauksen laatu voitaisiin parantaa, on esitetty tarvetta luoda yhteiset laatukriteerit ja kansallinen ohjeistus suositellusta laadusta, tällaiset ohjeet ja kriteerit voisivat auttaa tulkkaukseen toimijoita tarjoamaan laadukkaita tulkkaukspalveluita (Kotoutuminen.fi).

Lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota tulkkaukspalveluiden laatuun, erityisesti asioimistulkkauksessa, jota käytetään esimerkiksi kotoutumisen yhteydessä. Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) on teettänyt selvityksen asioimistulkkauksen nykytilasta ja tunnistanut haasteita laadun varmistamisessa. (Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan 2022)

#### 4.4 Maahanmuuttaja asioimistulkkauksen asiakkaana

Maahanmuuttajien integroituminen uuteen yhteiskuntaan voi olla monimutkaista ja haastavaa monilla eri tasoilla. Yksi näistä haasteista on kommunikointi viranomaisten ja muiden palveluntarjoajien kanssa, joiden kieli on heille vieras sekä osallistuminen erilaisiin yhteiskunnallisiin ja jokapäiväisiin tilanteisiin, kuten terveydenhuoltoon, viranomaisten kanssa asioimiseen ja työelämään. Asioimistulkkaus on tärkeä palvelu, joka auttaa maahanmuuttajia kommunikoimaan tehokkaasti näissä tilanteissa. Vuorovaikutustilanteissa tulkilla on ainoastaan viestinnällinen ammattirooli, eikä hän asioi kenenkään puolesta, vaan tulkkaa asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot ja koordinoi tarvittaessa vuorovaikutustilannetta.

Maahanmuuttaja-asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka puhuu vierasta kieltä ja joka tarvitsee asioinnissaan ymmärtävänsä kieltä puhuvia asioimistulkkia, jotka välittäisivät hänen viestinsä viranomaiselle. Viranomaistapaamisessa tulkkauksta tapahtuu pääosin konsekutiivisesti. Vuorovaikutustilanteissa tulkilla on ainoastaan viestinnällinen ammattirooli, eikä asioi kenenkään puolesta, vaan tulkkaa asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot ja koordinoi tarvittaessa vuorovaikutustilannetta. (Kotoutuminen.fi)

Palvelun laadun arvioiminen on tärkeää asiakasnäkökulmasta, koska loppujen lopuksi se perustuu asiakkaan kokemukseen. Asiakkaalla on valta määrittää, mikä tekee palvelusta laadukkaan tai ei. Asiakkaat kokevat palvelun laadukkaaksi, kun se vastaa heidän odotuksiaan. Siksi on tärkeää ymmärtää, millaisia odotuksia ja vaatimuksia asiakkaat asettavat palvelulle ja sen laadulle. (Laitinen, 2020, s.19)

Grönroos (2015, s.77) määrittelee kirjassaan palvelun seuraavasti: Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuinasi asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. Grönroosin mukaan palvelulla on kolme peruspiirrettä. Palvelut ovat prosesseja, jotka sisältävät erilaisia toimintoja. Ne tuotetaan ja kulutetaan usein samanaikaisesti. Asiakas osallistuu myös palvelun tuottamiseen ainakin jossain määrin, toimien kanssatuottajana. (Grönroos 2015, s.79.) Asioimistulkkauksen voi nähdä myös palveluna, joka mahdollistaa sujuvan kommunikaation eri kieliä puhuvien ihmisten välillä.

Von Essenin (2003, s.34), mukaan tulkkaminen on palvelutoiminta, ja kun puhutaan laadusta, tulkin kokonaistoiminta on ehdottomasti tarkasteltava tulkin lisäksi.

Kieli ja tulkkaukset ovat molemmat olennaisia osia ihmissuhteiden muodostamisessa ja ylläpitämisessä. Optimaalinen tieto maahanmuuttaja-asiakkaan odotuksista, mieltymyksistä ja toiveista voi auttaa tulkkia toimimaan tehokkaammin. Von Essen toteaa, että asiakasnäkökulma on aina oltava läsnä tulkkauksen arvioinnissa, koska tulkkaukset ei edes olisi olemassa ilman asiakkaita (Von Essen 2003, s.42). Tulkit palveluntarjoajina ovat kiinnostuneita vastaamaan käyttäjien tarpeisiin parhaan kykynsä mukaan (Kurz, 2003, s.4). Tulkin asiakkaat kohdistavat häneen oman kulttuurinsa ja asemansa mukaisia odotuksia, jotka ovat ristiriidassa asioimistulkin ammattieettisten sääntöjen kanssa. Välillä maahanmuuttaja-asiakkaalla on ennako-odotukset tulkin työstä ja tehtävistä, jotka vaikuttavat

hänen tyytyväisyyteensä tulkkauksesta, jos odotukset täyttyvät tai tyytymättömyytenä, jos odotukset eivät täyty.

Kurz toteaa, että asiakkaat eivät ole päteviä arvioimaan kokonaislaatua, koska he eivät hallitse lähtökieltä, mikä on arvioinnin kannalta oleellista. Niin maahanmuuttaja-asiakas ei ole tulkkauksen ammattilainen eikä välttämättä tiedä, miten tilanteessa pitää toimia. Kuitenkaan asiakkailta ei saisi evätä odotuksia tulkkauksen suhteen. (Kurz 2003, s.14.)

Asiakkaan kokemassa palvelun laadussa voi olla kaksi pääulottuvuutta, jotka ovat tekninen laatu ja toiminnallinen laatu. Tekninen laatu kertoo siitä, mitä asiakas saa palveluntarjoajalta ja mitä hän saa, kun palveluprosessi on suoritettu loppuun. Se vastaa kysymykseen "mitä". Esimerkiksi, jos asiakkaan laitteeseen tehdään huolto, tekninen laatu kuvaa, miten hyvin huolto on suoritettu ja millainen lopputulos on. Toiminnallinen laatu puolestaan kuvaa sitä, millaisessa ympäristössä tai ilmapiirissä palvelu tarjotaan asiakkaalle. Se vastaa kysymykseen "kuinka". Esimerkiksi asiakas voi kokea palvelun laadukkaammaksi, jos se tarjotaan miellyttävässä ympäristössä verrattuna epämiellyttävään ympäristöön. (Grönroos 1990, s.61–62.)

Asioimistulkkaukset on tilannesidonnainen toiminta ja ihmisten erilaiset henkilökohtaiset näkemykset vaikuttavat laadukkaan tulkkaukseen määrittelyyn. Niin jokaisella maahanmuuttaja-asiakkaalla voi olla erilainen käsitys laadusta. Asiakas ei osaa tarkastella laatua objektiivisesti, vaan kyseessä on aina asiakkaan subjektiivinen kokemus, joka voi tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle. Laatukokemus koostuu yleensä siitä, mitä asiakas saa ja siitä, kuinka hän kokee sen prosessin, jonka lopputuloksena hän saa jotain. Palvelun laatuun ei siis vaikuta vain palvelun tekninen lopputulos, vaan usein laatukokemus koostuu nimenomaan muista kuin teknisistä seikoista. (Grönroos 1987, 30; Grönroos 1998, 59–62, 111.)

Leppäsen (2007) mukaan asiakkaan toiveet voivat joskus olla täysin epäloogisia, ja tästä syystä laadukaskin palvelu ei välttämättä täytä asiakkaan odotuksia. Asiakkaan mielipiteeseen vaikuttavat usein ulkoiset tekijät, kuten esimerkiksi muiden

ihmisten mielipiteet, joihin palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa. Toisaalta asiakas saattaa olla tyytyväinen palveluun, vaikka se ei olekaan erityisen laadukas, jos palveluprosessi oli miellyttävä tai jos hinta oli edullinen. Koska laadun arvo on täysin asiakkaan subjektiivinen kokemus, asiakkaan tyytyväisyys määrittelee laadun. (Laitinen, 2020, s. 18)

Jokainen asiakas arvioi palvelun laatua omien kokemustensa, käsitystensä ja arvojensa perusteella. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelu, jota yksi asiakas pitää laadukkaana, voi toisen mielestä olla täysin ala-arvoinen. Koska laatu on subjektiivista ja jokainen asiakas tarkastelee sitä omasta näkökulmastaan, ei ole olemassa yhtä yleispätevää määritelmää siitä, mikä tekee palvelusta laadukkaan. Laitinen toteaa, että asiakas on tärkein laadun määrittäjä, ja tyytyväinen asiakas on yksi merkki laadukkaasta palvelusta. Harvoin asiakas tietää, kuinka laadukas ja onnistunut tulkkaus on ollut ja miten hänen viestinsä on välitetty. Asiakas yleensä arvioi tulkkausta sen perusteella millainen tunne hänelle tilanteesta jäi ja määrittelee tulkkauksen laadun täysin oman mielipiteensä perusteella. (Laitinen 2020, 18–19.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTOANALYYSI

Tässä osiossa kerron, miten suunnittelin ja toteutin tutkimuksen, mitä menetelmä ja aineistoja käytin sekä miten analysoin keräämäni tiedot. Käyn yksityiskohtaisesti läpi, miten tutkimus eteni ja miten sain tulokset.

Aloitin tutkimukseni valitsemalla aiheen, joka oli minulle mielenkiintoinen ja josta löysin riittävästi aineistoa. Tämän jälkeen laadin tutkimussuunnitelman, jossa määrittelin tutkimuskysymyksen, tutkimusmenetelmän ja aineistonkeruukeinot. Keräsin aineistoa useista eri lähteistä, kuten tieteellisistä artikkeleista, kirjoista ja verkkosivuilta. Käytin aineiston keräämiseen erilaisia menetelmiä, kuten manuaalista hakua, hakukoneita ja tietokantoja.

### 5.1 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä ja tutkimuksen aikataulu

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen kyselytutkimuksen laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Olen valinnut rajata opinnäytetyöni aihetta aikataulullisista syistä. Se auttoi minua varmistamaan, että pystyn toteuttamaan työn suunnitellussa aikataulussa ja saavuttamaan asetetut tavoitteet tehokkaasti. Rajaamalla aihetta voin myös keskittyä syvällisemmin valittuun aiheeseen ja tuottaa laadukkaan lopputuloksen.

Aineistoa on kerätty strukturoidulla kyselyllä. Strukturoidussa kyselyssä kysymykset ovat valmiiksi mietittyjä ja kaikille kyselyyn vastanneille koko tutkimuksen ajan samoja. Strukturoidun kyselyn vastaukset ovat ennalta rajattuja, joten tutkittava voi valittaa oma mielipidettä lähinnä oleva vaihtoehto. (Kvantimotv, i.a.).

Vaikka alkuperäinen ajatukseni oli tavata vastaajat henkilökohtaisesti, tulin siihen tulokseen, että paperinen kyselylomake sopii paremmin tutkimustarkoitukseen. Henkilökohtainen läsnäoloni olisi voinut vaikuttaa vastaajien antamiin vastauksiin, rajoittaen heidän avoimuuttaan ja rehellisyyttään.

Aineiston keräämiseksi laadin maahanmuuttaja-asiakkaille kyselylomakkeen. Tutkittavat ovat Helsingin maahanmuuttoyksikön darin ja farsinkieliset asiakkaat. Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja. Tutkimuksessa kerättyjä tietoja ja tutkimustuloksia käsitelty luottamuksellisesti. Aineiston käsittelee vain itse tutkija. Tutkimuksesta saatavia tuloksia esitellään anonyymisti. Tutkimustulosten raportoinnin yhteydessä kenenkään vastaajan henkilöllisyyttä tai taustaa ei voida tunnistaa tutkimukseen liittyvistä tutkimustuloksista. Tutkimusaineistoa säilytetään vain tutkimusajan ja ne hävitetään 31.5.2024 mennessä.

Paperiset kyselylomakkeet toimitin sosiaalitoimistolle, josta niitä jaettiin maahanmuuttaja-asiakkaille. Maahanmuuttaja-asiakkaat vastasivat kyselylomakkeeseen sosiaalitoimen tapaamisella, jossa on tavallisesti läsnä sosiaalityöntekijä/ohjaaja ja puhutun kielen tulkki. Kyselylomakkeita laadin sekä suomen että darin/farsin kielillä niiden lukeminen ja seuranta viranomaiselle olisi myös helppo, sekä maahanmuuttaja-asiakas voisi vastata suoraan ilman tulkin apua, mikäli hänellä olisi luku- ja kirjoitustaitoa.

Sosiaalityöntekijä/ohjaaja olisi voinut auttaa kirjoittamisessa luku- ja kirjoitustaidonta maahanmuuttaja-asiakasta. Kysely oli sama kaikille maahanmuuttaja-asiakkaille. Kyselylomakkeessa kysyttiin maahanmuuttaja-asiakkaan äidinkieltä ja sitä, saiko hän tulkkausta äidinkielellään. Kysyin heidän kokemuksistaan tulkkauspalveluiden käyttämisestä ja siitä, pysyikö tulkki neutraalina tulkkausten aikana.

Kysely ja saatekirje on lähetetty maaliskuussa 2022 Helsingin maahanmuuttoyksikköön. Helsingin maahanmuuttoyksikössä asioi paljon maahanmuuttaja -asiakkaita, jotka käyttävät asioimistulkkauspalvelua. Kyselylomake oli lähetetty ohjaajalle, että tulkkikollegoille kommentoitavaksi. Kysely on tämän opinnäytetyön liitteenä. Kysely laadittiin Webropol-kyselynä. Kysymykset on pyritty laatimaan loogisessa järjestyksessä, jolloin kyselyyn on helpompi vastata (Kvantimotv, 2010). Kysely oli auki 15.6.2022 – 15.7.2022. Kyselyyn vastasi 14 asiakasta.

Isolahden (2015, s. 202) mukaan ammattisäännösten määritelmä asioimistulkkauksesta on hyväksytty yleisesti käyttöön ja se ohjaa tämän hetkistä

asioimistulkkauksista. Kyselylomakkeen laatimisessa otin huomioon asioimistulkkien ammattisäännösten (2013) ja jaoin kysymykset kyselyaihepiiriin mukaan seuraaviin viiteen osa-alueeseen: vastaajien taustatiedot, eettisyys, joka ohjaa tulkin työtä ennen tapaamista, tulkin toiminta varsinaisessa tulkkauksilanteessa ja tulkin toiminta yleisellä tasolla sekä tulkilta riippumattomat seikat.

Kyselylomake on suunniteltu keräämään tietoa maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä asioimistulkkauksista koskien. Kyselylomake sisältää 27 kysymystä, jotka käsittelevät vastaajan taustatietoja, tulkkauksen tarvetta ja kokemuksia tulkkaukspalveluista. Lisäksi lopussa on avoin kenttä, johon vastaajat voivat kirjoittaa omia ehdotuksiaan. Kysely pyrkii selvittämään, miten asioimistulkkauksen palveluita voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin maahanmuuttajien tarpeita ja odotuksia. Kyselyn avulla halutaan saada selville, miten maahanmuuttajat kokevat tulkkauksen laadun, millaisia odotuksia heillä on tulkkauksen suhteen ja mitä parannusehdotuksia heillä voisi olla nykyiseen tulkkauksen käytäntöön. Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä (Liite 1).

## 5.2 Aineiston analyysi

Aineistonkeruun jälkeen tarkistin lomakkeiden tiedot ja arvioin vastausten laadun sekä poistin asiattomasti täytetyt lomakkeet. Sen jälkeen kävin jäljellä olevat lomakkeet kysymys kysymykseltä läpi ja arvioin puuttuvat tiedot ja virheet.

Olen koonnut kaikki saadut vastaukset yhteen. Kyselylomakkeessa oli sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Taustatieto-osioon vastauksista tein taulukon, jotta vastaukset olisi helpompaa hahmottaa. Vastaajia oli toivottu yhteensä 30. Koin, että määrällisellä tiedolla on suurta merkitystä. Tavoitteena oli saada vastaajilta mahdollisimman paljon kokemuksia aiheesta eli asioimistulkin käytöstä.

Saatuani vastaukset, kävin kyselyn eri osiot läpi yksitellen, kokosin kaikki osiot yhteen. Sen jälkeen siirryin vertailemaan eri osioiden vastauksia keskenään.

Saatuani analyysin valmiiksi, ryhdyin tulosten tulkintaan ja johtopäätösten tekemiseen. Tulokset analysoin kyselykysymysten järjestyksen mukaan.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Kävin läpi tutkimuksen tuloksia kyselylomakkeen rakenteen mukaisesti. Vastaa-  
jajoukkojeni, eli 14 henkilöä, edustaa vain noin 0.08 % Suomessa asuvista dari-  
tai farsinkielisistä ihmisistä, joten tutkimukseni vastaajaotos on pieni. Yksi vas-  
tauksista sain paperikyselyn kautta ja loput vastaukset oli vastattu sähköisesti.  
Asiakkaiden tulkkaus ja koulutustaustat olivat moninaisia. Seuraavissa taulu-  
koissa esittelen vastaajien taustatiedot, joita on kerätty lomakkeessa olevilla val-  
miilla vastauksilla. Tutkimustuloksia vertailen kaikkia saatujen vastausten kes-  
kenään.

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajilta on kysytty seuraavia taustatietoja sukupuoli, ikä, äidinkieli, luku ja kir-  
joitustaito, koulutus ja kokemus asioimistulkkauksesta. Kyselyyn vastasi yh-  
teensä 14 henkilöä. Heistä yhdeksän oli miehiä ja naisia viisi. Vastaajien suku-  
puoli ja erilaiset koulutustaustat antavat monipuolisia näkemyksiä tutkittavasta  
aiheesta.

	n	Prosentti
mies	9	64,3 %
nainen	5	35,7 %

Vastaajista kuusi oli 46–55-vuotiaita, neljä oli 26–35-vuotiaita, kaksi oli 36–45-  
vuotiaita, yksi alle 25-vuotias ja yksi vastaajista oli 56–65-vuotias.

	n	Prosentti
alle 25-vuotias	1	7,1 %
26–35-vuotias	4	28,6 %
36–45-vuotias	2	14,3 %
46–55-vuotias	6	42,9 %
56–65-vuotias	1	7,1 %
yli 65-vuotias	0	0,0 %

Vastaajilta oli kysytty, ovatko he luku- ja kirjoitustaitoisia sekä heidän koulutustaan kotimaassa ja Suomessa.

	n	Prosentti
Kyllä	10	71,4 %
En	4	28,6 %

Heistä kymmenen oli luku- ja kirjoitustaitoisia ja neljä eivät olleet. Vastaajien koulutustausta oli epätasainen. Koulutuskysymykseen oli vastattu 13 kertaa. Viidellä oli ylioppilastutkinto, neljä oli suorittanut peruskoulun, yhdellä oli kandidaattitutkinto ja kolmella ei mitään. Vastaajista 12 oli suomen kielen kurssilla ja yksi opiskeli lähihoitajan koulutusta.

	n	Prosentti
0–6 kuukautta	0	0,0 %
7–12 kuukautta	1	7,2 %
1–2 vuotta	3	21,4 %
3–5 vuotta	7	50,0 %
yli 5 vuotta	3	21,4 %

Vastaajilla oli kokemuksia tulkkauksen käytöstä vaihtelevasti 1– yli 5 vuoden ajalta.

Vastaajilta oli kysytty, montako kertaa he olivat käyttäneet asioimistulkkauksia ja olivatko saaneet viranomaiselta ohjausta tulkin kanssa työskentelyyn. Vastaajista 85,7 % oli käyttänyt asioimistulkkauksia yli 30 kertaa ja 14,3 % vastaajista 21–30 kertaa. Myös 92,3 % vastaajista ei ollut saanut ohjausta viranomaiselta, ja vain 7,7 % oli saanut.

## 6.2 Eettisen ohjeistuksiin liittyvät kysymykset

Eettiset kysymykset pohjautuivat sekä tulkkauksen laatuvaatimuslistaan että asioimistulkkauksen ammattisäännöstöön, ja eettisiä kysymyksiä oli yhteensä kahdeksan. Tulkkauksen laatuvaatimuslistassa korostettiin valmistautumista, aihealueen tuntemusta sekä toimeksiannon sanastoa ja terminologian hallintaa.

Asioimistulkin eettisen ohjeen mukaan tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.

Kysymyksiin 10 ja 11(” kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki lisää jotain ei sanottua siihen, mitä sinä olet sanonut, tai kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki lisää jotain ei sanottua siihen, mitä toinen osapuoli on sanonut”), vastattiin seuraavasti:

Itse	n	Prosentti	toinen osapuoli	n	Prosentti
ei lainkaan pahana	0	0,0 %	ei lainkaan pahana	0	0,0 %
ei kovin pahana	1	7,1 %	ei kovin pahana	3	21,4 %
pahana	7	50,0 %	pahana	5	35,7 %
erittäin pahana	4	28,6 %	erittäin pahana	5	35,7 %
en osaa sanoa	0	0,0 %	en osaa sanoa	0	0,0 %
muu, mikä?	2	14,3 %	muu, mikä?	1	7,2 %

Kaksi vastaajista oli kirjoittaneet lisätekstikenttään, että ”Minua ei haittaa, jos tulkki selittää sanomani selkeästi omilla tavoillaan” ja toinen oli kirjoittanut, että ”se riippuu”.

Toisen osapuolen kohdalla yksi vastaaja oli kirjoittanut lisätekstikenttään, että ”Minulla ei ole ongelmaa, jos tulkki selittää toisen osapuolen sanoma yksityiskohteisemmin”.

Kysymyksiin 12 ja 13 (”kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki poistaa jotain sinun sanotusta tulkkauksessaan, tai kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki poistaa jotain toisen osapuolen sanotusta tulkkauksessaan), vastattiin seuraavasti:

Itse	n	Prosentti	Toinen osapuoli	n	Prosentti
ei lainkaan pahana	0	0,0 %	ei lainkaan pahana	0	0,0 %
ei kovin pahana	2	14,3 %	ei kovin pahana	1	7,2 %
pahana	2	14,3 %	pahana	5	35,7 %

erittäin pahana	10	71,4 %	erittäin pahana	8	57,1 %
en osaa sanoa	0	0,0 %	en osaa sanoa	0	0,0 %
muu, mikä?	0	0,0 %	muu, mikä?	0	0,0 %

Kysymykseen 16 ("kuinka tärkeänä koet, että tulkki esittäytyy ja kertoo puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan heti tulkkauksen alussa"), vastattiin seuraavasti:

	n	Prosentti
ei lainkaan tärkeää	1	7,1 %
ei kovin tärkeää	4	28,6 %
hieman tärkeää	3	21,4 %
tärkeää	5	35,7 %
erittäin tärkeää	1	7,1 %
en osaa sanoa	0	0,0 %

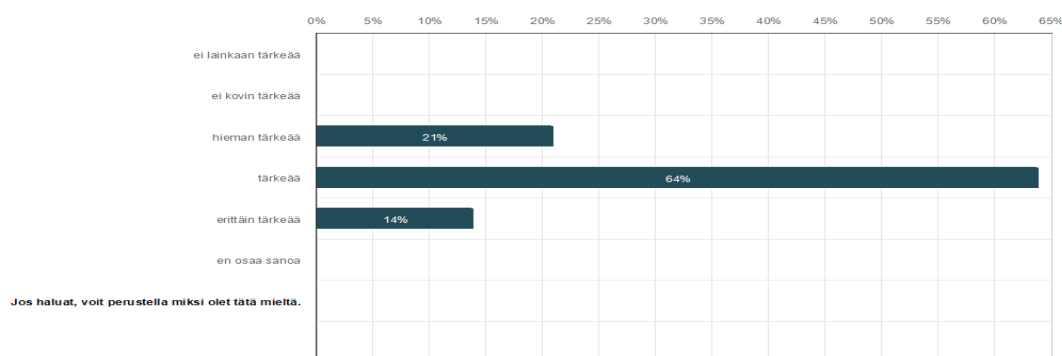
Vastausten perusteella voidaan päätellä, että vaikka kysymykseen 18 ("tulkki ei saa auttaa/antaa ohjeita sinulle tulkkauksen aikana. Pidätkö kuitenkin tärkeänä, että tulkki auttaisi") vastanneet korostivatkin, että tulkki ei saa antaa ohjeita tai apua tulkkauksen aikana, he kuitenkin pitivät tärkeänä sitä, että tulkki voisi tarvittaessa tarjota apua tai antaa ohjeita. Yksi vastaaja toi esille, että tulkki voi olla hyödyksi, koska hänellä on enemmän tietoa yhteisöstä ja palveluista, ja näin ollen hän voi tarjota jonkin verran apua.

	n	Prosentti
ei lainkaan tärkeää	0	0,0 %
ei kovin tärkeää	3	21,4 %
hieman tärkeää	5	35,7 %
tärkeää	5	35,7 %
erittäin tärkeää	1	7,1 %
en osaa sanoa	0	0,0 %
Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.		

Kysymyksessä 21 ("kuinka tärkeänä koet, että tulkilla on aihealueen tuntemusta, esim. lastensuojelun tai kelan etuuksien tuntemusta"), jossa tiedusteltiin tulkilla olevan aihealueen tuntemuksen tärkeyttä, vastaajien vastauksista kävi ilmi, että

57 prosenttia vastaajista piti aihealueen tuntemusta tärkeänä ja 14 prosenttia erittäin tärkeänä.

Kysymyksessä 22 tiedusteltiin ("kuinka tärkeänä koet, että tulkilla on käsiteltävien asioiden tarkka sanasto ja termit hallussa"). Vastaajien vastauksista kävi ilmi, että 64 prosenttia heistä piti tätä ominaisuutta tärkeänä ja 14 prosenttia erittäin tärkeänä.



### 6.3 Tulkin toiminta varsinaisessa tulkkaustilanteessa

Kysymykset liittyen tulkin toimintaan varsinaisessa tulkkaustilanteessa pohjautuvat tietoperustassa oleviin aineistoihin, esimerkiksi yhteenveto Von Essenin laatimasta laatuvaatimuslistasta. Listasta käy ilmi, kuinka eri tavoin tulkkauksen laatu voi olla riippuvainen tilanteesta. Vastaajilta on kysytty, kuinka tärkeää on, että tulkki puhuu sinun kieltäsi hyvin, ja kuinka tärkeää on, että tulkki puhuu suomea hyvin. Tässä kysymyksessä sanalla "hyvin" tarkoitan, että tulkki käyttää kokonaisieläviä ilmauksia, tyyli ja rekisteri ovat oikein ja hänellä on oikea aksentti. Vastaajien vastaukset näkyvät alla olevista taulukoista. Yksi vastaaja oli kirjoittanut lisätekstikenttään, että "Jotkut tulkit eivät osaa Daria hyvin ja heidän puhetta on erittäin vaikea ymmärtää".

Sinun kielisi	n	Prosentti	Suomen kieli	n	Prosentti
ei lainkaan tärkeää	0	0,0 %	ei lainkaan tärkeää	0	0,0 %

ei kovin tärkeää	1	7,1 %	ei kovin tärkeää	0	0,0 %
hieman tärkeää	0	0,0 %	hieman tärkeää	1	7,1 %
tärkeää	10	71,4 %	tärkeää	10	71,4 %
erittäin tärkeää	3	21,4 %	erittäin tärkeää	3	21,4 %
en osaa sanoa	0	0,0 %	en osaa sanoa	0	0,0 %
Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.			Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.		
	1	7,1 %		0	0,0 %

Kysymykseen 24 ("kuinka tärkeänä koet, että tulkki tulkkaa rauhallisesti, selkeästi ja kuuluvasti"). Vastaajilta 7 on vastannut, että on tärkeää ja 2 vastannut, että on erittäin tärkeää.

	n	Prosentti
ei lainkaan tärkeää	0	0,0 %
ei kovin tärkeää	1	7,1 %
hieman tärkeää	4	28,6 %
tärkeää	7	50,0 %
erittäin tärkeää	2	14,3 %
en osaa sanoa	0	0,0 %
Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.		
	0	0,0 %

#### 6.4 Tulkin toiminta yleisesti

Tulkin toimintaan liittyen yleisellä tasolla, vastaajilta on kysytty kahta kysymystä. Asioimistulkkauksen ammattisäännösten mukaan tulkki kehittää jatkuvasti ammatitaitoaan. Vastaajilta on kysytty, kuinka tärkeänä koet, että tulkillla on tulkin koulutus? Vastaajien vastauksien perustella tulkkien koulutus on tärkeää. Tulkkien tulkkauksitojen kehittäminen on merkityksellinen erilaisten tulkkauksitilanteiden suorittamisessa. Itsensä kouluttautumalla tulkki tietää erilaisia

tulkkausmenetelmiä, ratkaisuja vaativiin ja yllättäviin tulkkaustilanteisiin, ja tulkkaukset onnistuvat paremmin.

	n	Prosentti
ei lainkaan tärkeää	0	0,0 %
ei kovin tärkeää	4	28,6 %
hieman tärkeää	3	21,4 %
tärkeää	6	42,9 %
erittäin tärkeää	1	7,1 %
en osaa sanoa	0	0,0 %
Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.		
	0	0,0 %

Vastaajilta on kysytty, että tulkin tehtävä on vain tulkata tarkasti mitä puhuja sanoo, eikä hän saa itse lisätä tai poistaa mitään. Toimivatko mielestäsi tulkit näin? Tähän kysymykseen suurin osa vastaajilta ovat vastanneet, että heidän mielestä tulkit toimivat näin ja ovat myös kirjoittaneet lisäteksti kenttään vapaasti heidän mielipidettään.

	n	Prosentti
Kyllä	8	57,1 %
Ei	2	14,3 %
Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.		
	10	71,4 %

#### Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
	Ei kaikki tulkit
	*Jotkut tulkit eivät toimi näin
	*Monet tulkit ei toimi näin
	*Luulen, että näin olisi
	En tiedä, koska en osaa suomea
	*Monet tulkit toimivat näin
	Luulen, että näin on
	*En tiedä, koska en osa suomea
	*Ammattitulkit toimivat näin, mutta muut eivät
	*Ehkä näin olisi

Tähdellä merkityt vastaukset on käännetty darin kielestä suomeksi.

## 6.5 Tulkista riippumattomat seikat

Tässä osiossa vastaajilta on kysytty kysymyksiä, jotka voivat vaikuttaa tulkkaukseen laatuun heidän mielestään, esimerkiksi tulkin sukupuoli, uskonto ja alkuperä.

Vastaajilta on kysytty, onko heille tärkeää, että tulkki olisi samalta alueelta ja tulkilla olisi sama sukupuoli ja uskonto kuin heillä ja myös luottavatko enemmän tuttuun tulkkiin. Osa vastaajien vastausten perusteella tulkin sukupuoli, uskonto tai miltä alueelta olisi ei ole lainkaan tai ei kovin tärkeää. Toisaalta osalle vastaajille oli hieman tärkeää tai tärkeää, että tulkilla olisi sama sukupuoli, uskonto ja että olisi samalta alueelta. Vastaajien vastauksissa korostui, että he luottivat tuttuun tulkkiin.

Kyselylomakkeen lopussa vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti asioista, jotka heidän mielestään vaikuttavat tulkkauksen laatuun eli miten eri osapuolet voisivat toimia, jotta tulkkaukset sujuisi hyvin. Ehdotuksia oli tulkkaukspalveluista kokonaisuutena sekä viranomaiselle että tulkeille. Viranomaisille oli viisi ehdotusta siitä, että tapaamiseen varataan riittävästi aikaa, koska keskustellaan tulkin välityksellä niin asiat eivät jäisi kesken, käytetään ensisijaisesti ammattilaisia ja koulutettuja tulkkeja, asiakkaiden esittämiä tulkkitoiveita tulisi ottaa huomioon ja myös tulkilla olisi hyvää osaamista tulkkauksielestä ja puhuisi samaa murretta kuin asiakas itse. Tulkkien ammattitaitoon liittyen oli neljä ehdotusta kommenteissa tuotiin esille, että yleisesti ottaen ovat tyytyväisiä tulkkien toimintaan ja tulkkien ammattitaito on pääsääntöisesti hyvä, mutta oli ehdotettu, että hyvää on, jos tulkki auttaisi, joissakin asioissa, tulkki puhuisi hitaammin ja selkeämmin, tulkilla olisi joustavuutta.

## 7. TUTKIMUSTULOSTEN ANALYYSI JA YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Opinnäytetyön tutkimuskohteena oli maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulma laadukkaasta tulkkauksesta. Työn tavoitteena oli selvittää millaisen tulkkauksen maahanmuuttaja-asiakkaat kokevat laadukkaaksi. Aineistoa kerättiin kyselymenetelmällä, joka osoittautui sopivaksi tavaksi tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka hyödyntää viranomaisia kehittämään heidän tulkkauspalveluja. Kyselytutkimukseen vastattujen henkilöiden määrä oli suppea, joten tuloksia ei voida yleistää, mutta se antaa suuntaa antava tietoa.

Tässä luvussa teen tutkimukseeni pohjautuvan yhteenvedon siitä, minkälaista tulkkausta maahanmuuttaja-asiakkaat kokevat laadukkaaksi. Vastauksen saamiseksi olen koonnut yhteen vastaajilta saadut vastaukset. Koostin kaikista eri osioista yhteenvedot. Niiden avulla tarkastelen vaihtelevatko asiakkaiden vaatimukset laadukkaalle tulkkaukselle eri tilanteissa, vai löytyykö eri tulkkaustilanneosioiden vastauksista yhteneväisyyksiä laadukkaalle tulkkaukselle tilanteesta riippumatta.

Vastaajien ikäjakauma oli melko tasainen, lukuun ottamatta alle 25-vuotiaiden ja yli 65-vuotiaiden ikäryhmiä, joista kummastakin oli vain yksi vastaaja. Vastaajien koulutustausta oli epätasainen, ja heillä oli erilaisia kokemuksia tulkkauspalvelun käytöstä. Vastaajilla oli paljon kokemusta tulkkauspalvelujen käytöstä, mutta heillä ei ollut juurikaan kokemusta viranomaisten tarjoamasta ohjauksesta tulkin kanssa työskentelyyn, mikä voi vaikuttaa asioimistulkkauksen tehokkuuteen ja ymmärrettävyyteen. On hyvä, että viranomaiset tarjoavat enemmän ohjausta tulkin kanssa työskentelyyn. Ohjauksen tulisi olla helposti saatavilla ja ymmärrettävää kaikille käyttäjille.

Vastaajat ovat melko yksimielisiä siitä, että tulkin ei tulisi lisätä informaatiota, jota ei ole sanottu. On kuitenkin olemassa joitakin poikkeuksia, ja jotkut vastaajat ovat sitä mieltä, että se on sallittua tietyissä konteksteissa. Vastaajat ovat melko

yksimielisiä siitä, että tulkin ei tulisi poistaa informaatiota, jota on sanottu. On tärkeää muistaa, että tulkin rooli on välittää informaatiota tarkasti ja puolueettomasti. Tulkin tulisi olla tarkka, ettei hän lisää tai poista informaatiota tavalla, joka muuttaa sanotun merkityksen. Tulkin esittäytymistä ja puolueettomuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta kertomista pidetään tärkeänä. Vastaajat pitävät tärkeänä, että tulkki auttaisi ja antaisi ohjeita tulkkauksen aikana, joka on asioimistulkkauksen ammattisäännösten vastaan ja tulkki ei saa toimia ammattisäännösten vastaan. Tulkin aihealueen tuntemusta ja sanaston ja termien hallintaa pidetään tärkeänä. Analyysissä on otettu huomioon asioimistulkki ammattisäännöstö, jonka mukaan tulkin tulisi valmistautua tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa, arvioida oma osaamisensa ja pätevyytensä ja hallita tulkkauskielet.

Vastaajat pitävät erittäin tärkeänä, että tulkillä on vahva kielitaito sekä tulkkauksielen että asiakkaan kielen osalta. Vastaajille on myös tärkeää, että tulkki tulkkaa selkeästi ja ymmärrettävästi.

Vastaajat pitävät tulkin koulutusta tärkeänä ja uskovat, että se parantaa tulkin taitoja ja kykyä toimia puolueettomasti. Vastaajat ovat melko yksimielisiä siitä, että tulkin tehtävä on tulkata tarkasti, mitä puhuja sanoo. On kuitenkin olemassa joitakin poikkeuksia, ja jotkut vastaajat ovat sitä mieltä, että tulkit eivät aina toimi puolueettomasti. Kokonaisuudessa vastauksista näkyy monipuolinen näkemys tulkin koulutuksen tärkeydestä ja tulkin roolista tulkkauksilanteessa. Vaikuttaa siltä, että vaikka suurin osa vastaajista arvostaa tulkin koulutusta ja uskoo tulkki toimivan tarkasti, on myös havaittavissa epävarmuutta ja erimielisyyksiä siitä, miten kaikki tulkit toimivat käytännössä.

Tulkista riippumattomat seikat osion vastausten perusteella tulkin taustalla, erityisesti sukupuoli, uskonnolla ja alueella, voi olla merkitystä tietyille vastaajille, mutta luottamus tuttuun tulkkiin näyttää olevan yleisempää. Ehdotukset tulkkauksipalvelujen parantamiseksi korostivat tarvetta huomioida asiakkaiden tarpeet ja varmistaa ammattitaitoisten tulkki käyttö.

## 7.1 Analyysin yhteenveto

Tutkimustulokset osoittivat, että maahanmuuttaja-asiakkaat arvostivat laadukasta tulkkauksena seuraavia ominaisuuksia:

- Tarkkuus ja puolueettomuus: Tulkin tehtävä on välittää informaatio tarkasti ja puolueettomasti, välttämällä lisäyksiä tai poistoja, jotka voisivat muuttaa sanotun merkitystä.
- Selkeys ja ymmärrettävyys: Tulkin tulee tulkata selkeästi ja ymmärrettävästi käyttäen asiakkaalle sopivaa kieltä ja terminologiaa.
- Ammattimaisuus: Tulkin on esiinnyttävä asiallisesti ja puolueettomasti sekä noudatettava vaitiolovelvollisuutta.
- Hyödyllisyys: Tulkin tulee tarvittaessa auttaa ja antaa ohjeita tulkkauksen aikana.
- Vahva kielitaito: Tulkin tulee hallita sekä tulkkauksen kieli että asiakkaan kieli erinomaisesti.
- Koulutuksen merkitys: Koulutus parantaa tulkin taitoja ja kykyä toimia puolueettomasti.

Tutkimus toi esiin myös uusia näkökulmia, kuten tulkin hyödyllisyyden ja koulutuksen tärkeyden. Näillä tuloksilla oli useita merkityksiä:

- Ne voivat auttaa parantamaan tulkkauksen laatua: Tulkkauksen tarjoajat voivat hyödyntää tuloksia kehittäessään koulutusohjelmia ja ohjeistuksia tulkeille.
- Ne voivat auttaa maahanmuuttaja-asiakkaita ymmärtämään, mitä odottaa tulkkauksesta: Maahanmuuttaja-asiakkaille voidaan tarjota tietoa laadukkaasta tulkkauksen merkityksestä.
- Ne voivat auttaa viranomaisia parantamaan tulkkauksen saatavuutta ja laatua: Viranomaiset voivat käyttää tuloksia kehittäessään hankintaohjeita ja prosesseja.

## 7.2 Tulkin kanssa työskentelyyn ohjauksen parantaminen

Tutkimuksessa kävi ilmi tarve viranomaisten tarjoamalle ohjaukselle tulkin kanssa työskentelyssä. Asioimistulkkauksen käyttö on yleistä, mutta viranomaisten tarjoama ohjaus tulkin kanssa työskentelyyn on puutteellista. Viranomaisten tulisi panostaa ohjauksen kehittämiseen, jotta tulkkauksen tehokkuus ja ymmärrettävyys paranisivat. Tätä voitaisiin kehittää esimerkiksi tarjoamalla selkeää ja helposti saatavilla olevaa ohjausta kaikille käyttäjille. Tämä voisi sisältää esimerkiksi verkkokursseja, infomateriaalia tulkin roolista. On tärkeää vahvistaa viestiä maahanmuuttaja-asiakkaille siitä, että tulkit noudattavat asioimistulkkauksen ammattisäännöstä. Ohjausmateriaaleissa voidaan korostaa tätä näkökulmaa selkeämmin.

## 7.3 Asioimistulkkauksen koulutuksen kehittäminen

Asioimistulkkauksen koulutuksen kehittäminen voi parantaa tulkkien taitoja ja varmistaa, että he tarjoavat asiakkailleen parempaa palvelua. Koulutus auttaa tulkkeja kehittämään tulkkaustaitojaan eri tilanteissa ja asiakaskonteksteissa. Koulutusohjelmiin sisältyy perusteellinen opetus tulkin etiikasta, ammattikäytännöistä ja vaitiolovelvollisuudesta. Tulkkauksen ammattisäännösten tunteminen ja sen noudattaminen on keskeistä laadukkaan ja luotettavan tulkkauksen varmistamiseksi.

Nykyajan tarpeet ja haasteet vaativat, että asioimistulkkauksen koulutusta kehitetään monipuolisemmaksi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että koulutuksessa tulisi huomioida paremmin eri kulttuurien ja kielten erityispiirteet sekä tulkkauksen eri kontekstit. Asioimistulkkauksen koulutuksen kehittäminen hyödyttää sekä tulkkeja että asiakkaita. Tulkit saavat paremmat valmiudet työhönsä ja asiakkaat saavat laadukkaampaa ja luotettavampaa tulkkauksen palvelua.

#### 7.4 Yhteistenlaatukriteerien ja toimintatapojen kehittäminen

Olisi hyvä laatia yhteistenlaatukriteerien ja toimintatapojen kehittäminen asioimistulkkaukselle. Yhteisen näkemyksen muodostaminen laadukkaasta tulkkauksesta ja tulkkien ammattiasemasta, helpottaa tulkkien työtä ja tuo lisää arvostusta asioimistulkeille. Näiden kriteerien avulla voidaan varmistaa, että tulkkauksen hankinta ja käyttö ovat yhdenmukaisempia eri toimijoiden välillä ja että laadukkaan tulkkauksen periaatteet toteutuvat. Yhteiset laatukriteerit auttaisivat myös kilpailutusten järjestämisessä, kun painotus voisi siirtyä hintatason sijasta enemmän laadullisiin tekijöihin. Tämä voi parantaa tulkkauksen ammatillisuutta ja arvostusta, mikä voi puolestaan houkutella enemmän päteviä henkilöitä tulkkauksen alalle. Samalla on tärkeää varmistaa, että koulutuksen ja resurssien saataavuus vastaa kasvavaa kysyntää asioimistulkkaukselle. Yhteinen keskustelu ja yhteinen näkemys laadukkaasta tulkkauksesta ja tulkkien ammattiasemasta ovat myös olennaisia kehityksen edistämiseksi.

Ehdotukset tulkkauksipalvelujen parantamiseksi korostavat asiakkaiden tarpeiden huomioimista ja ammattitaitoisten tulkkien käyttöä. Tähän voitaisiin keskittyä kehittämällä palveluja asiakkaiden tarpeiden ja palautteen perusteella. Ehdotusten avulla voi edistää tulkkauksen palveluiden tehokkuutta ja laadukkuutta vastaajien antaman palautteen perusteella.

## 8. POHDINTA

Asioimistulkkaus on entistä tärkeämpi osa maahanmuuttajien sopeutumista Suomen yhteiskuntaan. Laadukas tulkkaus on avainasemassa viestinnän sujumisessa viranomaisten, terveydenhuollon ja muiden palveluntarjoajien kanssa.

Työssäni olen havainnut sen, että asiakkaan näkemys helposti unohtuu. Tulkkauspalvelun maineen näkökulmasta on tärkeä asia, tutkia asiakkaan näkökulmasta laadukkaasta tulkkausta. Arkikeskustelussa asioimistulkkauksesta puhutaan usein heikkoa arvostusta nauttivana ammattina, jossa tulkin ainoa työkalu on kielitaito ja koska tällä hetkellä Suomessa kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina ja mikäli asiakas saa jatkuvasti surkea tulkkauspalvelun, hän menettää luottamuksena tulkkeihin ja sitten koko tulkkauspalveluihin ei luoteta enää.

Opinnäytetyön tulokset perustuvat tutkimusaineistoon, jonka hankin kyselylomakkeiden avulla ja on huomioitava, että kerätty aineisto ei anna täydellistä kuvaa laadukasta tulkkauksesta maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulmasta, koska suuria määriä vastauksia ei ole voitu saada. Tutkimustulokset perustuvat vain 14 vastaajan vastauksiin, vaikka aineistomme on pieni, se antaa meille arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista.

Tulkkaus on merkittävä tekijä organisaation palvelun onnistumisessa. On tärkeää, että organisaatiot kiinnittävät huomiota tulkkauspalveluiden laatuun palveluita hankkiessa sekä tulkkauspalveluita tilatessa ja käyttäessä. Laadukas tulkkaus varmistaa hyvän lopputuloksen, parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa sekä edistää palveluiden sujuvuutta ja hyvän hallinnon toteutumista. Tulkkauksen laadulla on yhteiskunnallista merkitystä, sillä huonolaatuinen tulkkaus vaarantaa tulkin asiakkaiden oikeusturvan ja haittaa kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumista.

Maahanmuuttaja-asiakkaat kokevat laadukkaaksi sellaisen tulkkauksen, jossa tulkin koulutus ja taidot ovat vahvat, ja tulkki pystyy tulkkaamaan selkeästi ja ymmärrettävästi ja pystyvät toimimaan puolueettomasti. Maahanmuuttaja-asiakkaat

toivoivat tulkin kykyä toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti, kuten vai-  
tiolovelvollisuuden ja puolueettomuuden osalta. Lisäksi he arvostavat tulkin vah-  
vaa kielitaitoa sekä tulkkauskielen että asiakkaan kielen osalta. Maahanmuuttaja-  
asiakkaat korostavat myös tulkin roolia ohjeiden antajana tulkkaustilanteessa ja  
pitävät tärkeänä, että tulkit ovat valmistautuneita tehtäväänsä huolellisesti ja hal-  
litsevat tulkkauskielet. Lisäksi asiakkaat arvostavat luottamusta tuttuun tulkkeihin  
ja korostavat tarvetta huomioida asiakkaiden tarpeet ja varmistaa ammattitaitois-  
ten tulkkien käyttö.

Vastaajien vastausten perusteella hyvän tulkin ominaisuudet liittyvät persoonalli-  
siin piirteisiin ja jopa tulkista riippumattomiin seikkoihin. Vastaajien mielestä hyvä  
tulkki on auttavainen, joustava ja tulkilla pitää olla hyvää kulttuurituntemusta ja  
vahvat sosiaaliset taidot. Jotkut vastaajat toivoneet tulkin tulkattavan heidän pu-  
hetta miellyttäväksi ja rauhalliseksi. Vastaajien vastausten perusteella saattaa  
olla, että teknisesti heikompikin tulkkaus koetaan laadullisesti parempana, jos  
tulkki on muuten mieluinen.

Tulkkaustilanteen vuorovaikutuksessa rakentuvat merkitykset saattavat myös pe-  
rustua vain näennäiselle yhteisymmärrykselle, jos sen osapuolten maailmanku-  
vat eivät kohta. Osapuolten erilaiset taustakulttuurit vaikuttavat siihen, että heillä  
olisi erilainen käsitys siitä, mitä on laadukas tulkkaus.

Tulkkauksen laadulle on keskeistä, että tulkkauksen hoitaa ammattitaitoinen  
tulkki. Tulkkien osalta ainoa perusteltu laatukriteeri on ammattitaito. Sen vuoksi  
aina kun on mahdollista, tulkkaustoimeksianto tulisi antaa alan koulutuksen saa-  
neelle tulkille. Tämä takaa, että tulkki toimii ammattietiikan mukaisesti ja hänellä  
on tarvittava kieli- ja ammattitaito sekä tulkkaustekninen osaaminen.

Maahanmuuttaja- asiakkaiden lautupalaute liittyi pääosin heidän kokemaan laa-  
tuun. Asiakkaiden toiveet ja odotukset ovat osin asioimistulkkauksen ammattis-  
säännösten kanssa. Usein maahanmuuttaja- asiakkaat turvautuvat tulkkiin tulk-  
kaustilanteessa, kun asioivat viranomaisten kanssa. Erilaiset asiakkaat keskitty-  
vät eri asioihin, kun asia koskee tulkkauslatuun myös maahanmuuttaja-asiak-  
kaan koulutustaso vaikuttaa heidän mielipiteeseensä. Tulkkauksen laadusta ei

juuri saada palautetta, mikä on haaste laadun varmistamiselle ja kehittämiseksi. Vaikka maahanmuuttaja-asiakkaat eivät hallitse lähtökieltä ja niin he eivät ole päteviä arvioimaan kokonaislaadun, mutta heillä on silti vaikutus mahdollisuudet tulkkauksen laatuun. Tulkkauksen laatua kehitettäessä maahanmuuttaja-asiakkailta saatu palaute on ehdottoman tärkeää. Usein palautetta annetaan vain silloin, kun jokin on mennyt pieleen. Kaikki annettu palaute tarjoaa arvokasta tietoa.

Olisi tärkeää, että jokaisen tulkkaustilanteen jälkeen pyydetään palautetta asiakkaalta, jotta tiedetään, oliko tulkkaus asiakkaan mielestä ollut hyvää ja mikä on vaikuttanut siihen. Yhteiset laatukriteerit yhdenmukaistaisivat asioimistulkkausta ja helpottaisivat kilpailutusta, mikä edistäisi laadukkaiden ja luotettavien tulkkipalveluiden saatavuutta eri toimintaympäristöissä.

Laadukas tulkkaus on maahanmuuttaja-asiakkaiden oikeus ja se on avainasemassa onnistuneessa kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa. Ammattitaitoiset tulkit, maahanmuuttaja-asiakkaiden palaute ja yhteistyö eri toimijoiden välillä ovat tärkeitä tekijöitä laadukkaan tulkkauksen varmistamisessa. Lisää tutkimusta asioimistulkkauksen laadusta erityisesti maahanmuuttajien näkökulmasta tarvitaan, jotta voimme varmistaa, että kaikki saavat yhdenvertaista ja laadukasta palvelua.

## LÄHTEET

Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla: 15.4.2021

<https://www.sktl.fi/@Bin/3fc6a35a5b37f249cbb43b13c62653d8/1620696132/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattisäännöstö%202021.pdf>

Antinjuntti, K ; Gorschnel, H ; Hildén, T ; Kalajoki, S ; Kavén, J ; Kolehmainen, A ; Määttä, S K ; Penttinen, S ; Rannat, R ; Soininen, M ; Tammenmaa, C ; Tavassoli, M ; Vik, G-V & von Essen. (2022). Opas tulkkaukspalveluiden käyttöön kotoutumista edistävissä palveluissa 2022:15. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, Helsinki. Saatavilla: 12.8.2023

<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/fefd778b-34fd-4fa8-a1b0-26abef55fcbc/content>

Basboga, Ö. (2018). Haastattelututkimus asioimistulkkien näkemyksistä omasta tehtävistään ja asiakkaiden odotuksista. Puhuttujen kielten koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavilla: 18.11.2022

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142861/Basboga\\_Oznur.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142861/Basboga_Oznur.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Citir, R. (2019). Tulkin kanssa työskentely, Asioimistilanteet tulkin välityksellä- koulutus tulkkia käyttäville viranomaisille. Puhuttujen kielten koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavilla: 18.11.2022

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/264473/Asioiminen%20tulkin%20välityksellä%20koulutus\\_opinnäytetyönraportti\\_ReetaCitir\\_A41astu\\_C35254.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/264473/Asioiminen%20tulkin%20välityksellä%20koulutus_opinnäytetyönraportti_ReetaCitir_A41astu_C35254.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Corsellis, A., Cambridge, J., Glegg, N. & Robson, S. 2004. Establishment, maintenance and development of national register. Teoksessa C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova & A-L. Nilsson (ed.) The Critical Link4. 2007. Amsterdam/Philadelphia: Jhon Benjamins Publishing Company, 139-150.

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun: palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Grönroos, C.1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus.

- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. Helsinki: WSOY.
- Grönroos, C. (2015). Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Taletum.
- Hurre, A. (2019). Sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta. Puhuttujen kielten koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavilla: 28.9.2022  
<https://www.theseus.fi/handle/10024/160641?show=full>
- Idström, A., & Sosa, S. (2009). Kielissä kulttuurien ääni. Suomalaisen kirjallisuuden Seura.
- Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. (2000). Laatukriteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. 20/2000. Helsinki: Stakesin monistamo. Saatavilla: 20.9.2023  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ISO. (2014). Interpreting — Guidelines for community interpreting. ISO 13611:2014(E). Saatavilla: 12.1.2024  
<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/54082/923c44394e7145b28f8ba71380099c81/ISO-13611-2014.pdf>
- ISO. (2018). Interpreting services — General requirements and recommendations. ISO 18841:212018(E). Saatavilla: 12.1.2024  
<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/63544/fdc44516455a47b985854ef9d3287146/ISO-18841-2018.pdf>
- Isolahti, N. (2014). Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä – saavuttamaton ihanne. Väitöskirja. Tampere: Tampere University Press. Saatavilla: 11.10.2023  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/94867/978-951-44-9329-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jak, K., & Moltchanova, D. (2016). Tulkkausta langan päässä: tulkkien ja tulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia puhelin tulkkauksesta. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma. Saatavilla: 17.12.2023  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99977/GRADU-1478246462.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Joutsia, K. (2018). Puhevamman asiakkaiden näkemyksiä tulkkaukseen vaikuttavistakeskeisistä laatutekijöistä. Saatavilla: 2.8.2021

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151256/joutsia%20kariina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, R. & Määttä, S. (toim.) (2020). Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2020:45. Saatavilla: 20.1.2021

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162434>

Kieliasiantuntijat ry. (2023). Miksi Suomeen tarvitaan tulkkilaki. Saatavilla: 5.8.2023

<https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2023/05/tulkkilaki-taustaraportti-02052023.pdf>

Kinnunen, T. & Vik-Tuovinen, G. (2011). Oikeustulkin työ – yhteistyön etiikkaa. Käännösteoria, ammattikielet ja monikielisyys. VAKKI:n julkaisut, N:o 38. Saatavilla: 20.9.2023

[https://www.vakki.net/publications/2011/VAKKI2011\\_Kinnunen&Vik-Tuovinen.pdf](https://www.vakki.net/publications/2011/VAKKI2011_Kinnunen&Vik-Tuovinen.pdf)

Koskinen, K., Vuori, J. & Leminen, A. (2018). Asioimistulkkaus- Monikielisen yhteiskunnan arkea. Helsinki: Vastapaino.

Kotoutuminen.fi (2022). Julkaisu: Laadukas tulkkaus parantaa oikeusturvaa ja edistää palvelun sujuvuutta. Saatavilla: 12.1.2024

<https://kotoutuminen.fi/-/julkaisu-laadukas-tulkkaus-parantaa-oikeusturvaa-ja-edistaa-palvelun-sujuvuutta>

Kurz, I. (2003). Quality from the user perspective. Teoksessa Collados A., Fernandez S. M. Maunuela & Gile, D. (toim.) La evaluacion de la calidad en interpretacion: Investigation Actas del I Congreso International sobre Evaluacion de la calidad en Interpretacion se Conferencias, Al- munecar, 2001. Granada: Editorial Comares.

KvantiMOTV, i.a. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Saatavilla: 21.1.2021

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)

Käännös- ja tulkkauspalveluiden kilpailutus väärin käännös- ja tulkkausalan kehitystä ja vinouttaa markkinoita. Saatavilla: 15.4.2021

[https://www.sktl.fi/@Bin/af688194c7c5f52633bceecb90c4d43f/1620697079/application/pdf/404228/Käännösalan%20kilpailutuksesta\\_2014\\_06\\_18\\_Ihalaiselle.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/af688194c7c5f52633bceecb90c4d43f/1620697079/application/pdf/404228/Käännösalan%20kilpailutuksesta_2014_06_18_Ihalaiselle.pdf)

L 301/2004. Ulkomaalaislaki. Saatavilla: 21.1.2021

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

L434/2003. Hallintolaki. Saatavilla: 21.1.2021

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Niittylä, N. (2019). Sosiaalityötä tulkin kanssa. Maisterintutkielma. Helsinki: Helsingin Yliopisto. Saatavilla: 1.8.2023

<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/cef3d485-945f-4bd8-9f5e-5958f40ab0bc/content>

Laitinen, A. (2020). Tulkkaus poliisikuulustelussa, Onnistunut tulkkaus ja tulkin rooli poliisin näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin Yliopisto. Saatavilla: 12.1.2024

<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/6e93d5fb-4e4d-4523-993f-d28a11f5404d/content>

Oksanen, A., & Tolonen, K. (2016). Puheella pääasiallisesti kommunikoivien kuurosokeiden kokemuksia tulkkauksen laadusta. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavilla: 17.11.2022

<https://www.theseus.fi/handle/10024/109900?show=full>

Ollila, S. (2017). Tulkkaus terveydenhuollossa: ”Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”. Vaasan yliopisto. Vaasa

Suomen Standardoimisliitto SFS ry. Mitä laatu on? Saatavilla: 20.10.2022

<https://sfs.fi/mita-laatu-on/>

Tilastokeskus. (i.a.). Vieraskieliset. Saatavilla: 1.12.2020

[https://stat.fi/til/alvaa/2022/01/alvaa\\_2022\\_01\\_2022-01-14\\_tie\\_001\\_fi.html](https://stat.fi/til/alvaa/2022/01/alvaa_2022_01_2022-01-14_tie_001_fi.html)

Vik, G-V. (9.11.2020). Tulkkauksen laatu muutaman selvityksen ja tutkimuksen valossa [PowerPoint-diat].

Von Essen, P. (2003). Simultaanitulkkaus ja laatu – laatukäsityksen kautta itsearviointiin. Pro gradu-tutkielma. Tampereen Yliopisto. Saatavilla: 24.9.2022

<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/90881>

## LIITE 1. SAATEKIRJE SUOMEKSI

Hei,

Opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa humanistisenalan YAMK-tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on laadukas tulkkaus maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyön tavoitteena on oheisen kyselylomakkeen avulla kartoittaa, millaisen tulkkauksen maahanmuuttaja-asiakkaat kokevat laadukkaaksi. Tutkimuksen avulla voidaan parantaa tulkkauksen laatua ja kehittää toimintaa niin, että maahanmuuttaja-asiakkaan ääni tulee kuuluviin.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon kutsun teidät osallistumaan. Osallistuminen merkitsee oheisen kyselylomakkeen täyttämistä ja sen palauttamista viranomaiselle. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Teillä on mahdollisuus saada apua kyselylomakkeen täyttämiseen sosiaalitoimiston henkilökunnalta. Henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus antamistanne vastauksista. Kyselylomakkeet ovat suomen ja darin kielillä, voitte itse päättää, millä kielellä haluatte vastata.

Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10-15 minuuttia.

Suuri kiitos osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,

HELSINKI 6.10.2021

## LIITE 2. SAATEKIRJE DARIKSI

با سلام،

من دانشجوی رشته علوم انسانی دوره ماستری در دانشگاه علمی کاربردی دیاکونیا هستم. من در حال انجام پایان نامه ای هستم که موضوع آن ترجمه با کیفیت از دیدگاه مراجعین مهاجر است.

هدف از پایان نامه اینست که با کمک پرسشنامه مشخص شود، مراجعین مهاجر چه نوع ترجمه ای را با کیفیت می دانند. این تحقیق می تواند برای بهبود کیفیت ترجمه و توسعه عملیاتی ترجمه به گونه ای استفاده شود که صدای مراجعین مهاجر شنیده شود.

پایان نامه به صورت نظر سنجی انجام می شود و از شما دعوت می کنم در آن شرکت کنید. مشارکت به معنای پرکردن پرسشنامه ضمیمه و بازگرداندن آن به کارمند است. شرکت در نظرسنجی کاملاً داوطلبانه و محرمانه است. شما این فرصت را دارید که برای تکمیل پرسشنامه از کارکنان تامین اجتماعی کمک بگیرید. کارکنان وظیفه دارند پاسخ های شما را محرمانه نگهدارند. پرسشنامه ها به زبان فنلندی و فارسی در دسترس هستند، شما می توانید انتخاب کنید که به کدام زبان می خواهید پاسخ دهید.

پاسخ های شما به صورت ناشناس و کاملاً محرمانه بررسی می شوند. هیچگونه اطلاعات پاسخ دهنده در نتایج فاش نمی شود. پاسخ به سوالات حدود 10-15 دقیقه طول می کشد.

تقاضا می شود در صورت لزوم سوالات مرتبط با این تحقیق را از محقق بپرسید.

محقق/ انجام دهنده پایان نامه

نام: فهیمه سنگلاخی

ایمیل: [fahima.sanglakhi@student.diak.fi](mailto:fahima.sanglakhi@student.diak.fi)

از شرکت شما بسیار متشکرم!

با احترام،

هلسینکی ۹.۱۲.۲۰۲۱

## Liite 2. KYSELYLOMAKE SUOMEKSI

Sukupuoli

\_\_\_\_\_mies

\_\_\_\_\_nainen

Ikä

\_\_\_\_\_alle 25-vuotias

\_\_\_\_\_26–35-vuotias

\_\_\_\_\_36–45-vuotias

\_\_\_\_\_46–55-vuotias

\_\_\_\_\_56–65-vuotias

\_\_\_\_\_yli 65-vuotias

1. Mikä on äidinkielesi/murteesi?

2. Käytätkö omaa äidinkieltäsi/murrettasi, kun asioit viranomaisen kanssa tulkin välityksellä?

Kyllä ☐En ☐

Jos et käytä omaa äidinkieltäsi/murrettasi, miksi et?

3. Toivoisitko tulkkia tapaamisissa, vaikka osaat suomea jonkin verran?

En ☐Kyllä ☐En osaa suomea ollenkaan ☐

Jos et toivo tulkkia tapaamisissa, miksi et?

4. Oletko luku- ja kirjoitustaitoinen?

Kyllä ☐En ☐

Mikäli olet luku- ja kirjoitustaidoton, viranomainen auttaa sinua täyttämään lomaketta.

5. Mikä on koulutuksesi kotimaassa?

6. Mikä on koulutuksesi Suomessa?

7. Kuinka kauan olet käyttänyt asioimistulkkauksia Suomessa?

Ruksaa oikea vaihtoehto

- ☐ 0–6 kuukautta
- ☐ 7–12 kuukautta
- ☐ 1–2 vuotta
- ☐ 3–5 vuotta
- ☐ yli 5 vuotta

8. Montako kertaa olet käyttänyt asioimistulkkauksia kaiken kaikkiaan?

Ruksaa oikea vaihtoehto

- ☐ 0–5 kertaa
- ☐ 6–10 kertaa
- ☐ 11–20 kertaa
- ☐ 21–30 kertaa
- ☐ yli 30 kertaa

9. Oletko saanut viranomaiselta ohjausta tulkin kanssa työskentelyyn?

En ☐

Kyllä ☐ Millaista?

10. Kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki lisää jotain ei sanottua siihen, mitä sinä olet sanonut. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan pahana
2. ei kovin pahana
3. pahana
4. erittäin pahana
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

11. Kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki lisää jotain ei sanottua siihen, mitä toinen osapuoli on sanonut. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan pahana
2. ei kovin pahana
3. pahana
4. erittäin pahana
5. en osaa sanoa

6. muu, mikä?

12. Kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki poistaa jotain sinun sanotusta tulkkauksessaan. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan pahana
2. ei kovin pahana
3. pahana
4. erittäin pahana
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

13. Kuinka pahana asiana pidät sitä, jos tulkki poistaa jotain toisen osapuolen sanotusta tulkkauksessaan. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan pahana
2. ei kovin pahana
3. pahana
4. erittäin pahana
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

14. Minulle on tärkeää, että tulkilla on sama sukupuoli kuin minulla. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. hieman tärkeää
4. tärkeää
5. erittäin tärkeää
6. en osaa sanoa

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

15. Minulle on tärkeää, että tulkki on samalta alueelta kuin minä. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. hieman tärkeää
4. tärkeää
5. erittäin tärkeää

6. en osaa sanoa

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

16. Kuinka tärkeänä koet, että tulkki esittäytyy ja kertoo puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan heti tulkkauksen alussa? Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. hieman tärkeää
4. tärkeää
5. erittäin tärkeää
6. en osaa sanoa

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

17. Minulle on tärkeää, että tulkilla on sama uskonto kuin minulla. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. hieman tärkeää
4. tärkeää
5. erittäin tärkeää
6. en osaa sanoa

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

18. Tulkki ei saa auttaa/antaa ohjeita sinulle tulkkauksen aikana. Pidätkö kuitenkin tärkeänä, että tulkki auttaisi. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. tärkeää
4. erittäin tärkeää
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

19. Kuinka tärkeää on, että tulkki puhuu sinun kieltäsi hyvin.

Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. tärkeää
4. erittäin tärkeää
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

20. Kuinkaa tärkeää on, että tulkki puhuu suomea hyvin? Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. tärkeää
4. erittäin tärkeää
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

21. Kuinka tärkeänä koet, että tulkilla on aihealueen tuntemusta, esim. lastensuojelun tai kelan etuuksien tuntemusta.

Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. tärkeää
4. erittäin tärkeää
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

22. Kuinka tärkeänä koet, että tulkilla on käsiteltävien asioiden tarkka sanasto ja termit hallussa. Ympyröi asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää

3. tärkeää
4. erittäin tärkeää
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

23. Kuinka tärkeänä koet, että tulkillla on tulkin koulutus. Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. tärkeää
4. erittäin tärkeää
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

24. Kuinka tärkeänä koet, että tulkki tulkkaa rauhallisesti, selkeästi ja kuulu-

vasti?  
Ympyröi alla olevista asteikosta ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.

1. ei lainkaan tärkeää
2. ei kovin tärkeää
3. tärkeää
4. erittäin tärkeää
5. en osaa sanoa
6. muu, mikä?

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

25. Tulkin tehtävä on vain tulkata tarkasti mitä puhuja sanoo, eikä hän saa itse lisätä tai poistaa mitään. Toimivatko mielestäsi tulkit näin?

Ei ☐  
Kyllä ☐

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

26. Luotatko enemmän tuttuun tulkkiin?

Kyllä ☐

En ☐

Jos haluat, voit perustella miksi olet tätä mieltä.

27. Onko sinulla ehdotuksia siitä, miten eri osapuolet voisivat toimia, jotta tulkkaus sujuisi hyvin?

Ehdotuksia viranomaiselle:

Ehdotuksia tulkille:

Ehdotuksia toista kieltä puhuvalle asiakkaalle:

## پرسشنامه 3. Liite

جنسیت \_\_\_\_\_ مرد

\_\_\_\_\_ زن

سن \_\_\_\_\_ زیر ۲۵ سال

\_\_\_\_\_ ۲۶-۳۵

\_\_\_\_\_ ۳۶-۴۵

\_\_\_\_\_ ۴۶-۵۵

\_\_\_\_\_ بالای ۶۵ سال

۱. زبان مادری/گوش شما چیست؟

۲. هنگام انجام امور به همراه کارمند توسط مترجم، آیا به زبان مادری/گوش خود صحبت می کنید؟

☐ بله☐ خیر

اگر به زبان مادری/گوش خود صحبت نمی کنید، چرا؟

۳. آیا می خواهید که در ملاقات ها مترجم داشته باشید، حتی اگر مقداری زبان فنلندی بلد باشید؟

☐ بله☐ خیرمن اصلاً فنلندی بلد نیستم ☐

اگر جواب شما خیر است، چرا نمی خواهید که در ملاقات مترجم داشته باشید؟

۴. آیا شما سواد خواندن و نوشتن دارید؟

☐ بله☐ خیر

اگر سواد خواندن و نوشتن ندارید، کارمند به شما در تکمیل فرم کمک می کند.

۵. تحصیلات شما در کشورتان چه بوده است؟

۶. تحصیلات شما در فنلاند چیست؟

۷. چه مدتی در فنلاند از خدمات مترجمی استفاده کرده اید؟  
گزینه مناسب را علامت بزنید

- ☐ ۰ - ۶ ماه  
☐ ۷ - ۱۲ ماه  
☐ ۱ - ۲ سال  
☐ ۳ - ۵ سال  
☐ بیش از ۵ سال

۸. در مجموع چند بار از خدمات مترجمی استفاده کرده اید؟  
گزینه مناسب را علامت بزنید

- ☐ ۰ - ۵ بار  
☐ ۶ - ۱۰ بار  
☐ ۱۱ - ۲۰ بار  
☐ ۲۱ - ۳۰ بار  
☐ بیش از ۳۰ بار

۹. آیا مسئولین برای نحوه کار با مترجم شما را راهنمایی کرده اند؟

☐ خیر

☐ بله ☐ چطوری؟

۱۰. اگر مترجم چیزی که گفته نشده را به آنچه که شما گفته اید اضافه کند، به نظر شما چقدر بد است؟  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا بد نیست  
 ۲. خیلی بد نیست  
 ۳. بد است  
 ۴. خیلی بد است  
 ۵. نظری ندارم  
 ۶. دیگر، چه؟

۱۱. اگر مترجم چیزی را که گفته نشده به گفته های طرف مقابل اضافه کند، به نظر شما چقدر بد است؟  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا بد نیست  
 ۲. خیلی بد نیست  
 ۳. بد است  
 ۴. خیلی بد است  
 ۵. نظری ندارم  
 ۶. دیگر، چه؟

۱۲. اگر مترجم چیزی از گفته های شما را در ترجمه حذف کند، به نظر شما چقدر بد است؟ فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا بد نیست
۲. خیلی بد نیست
۳. بد است
۴. خیلی بد است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

۱۳. اگر مترجم چیزی از گفته های طرف مقابل را در ترجمه حذف کند، به نظر شما چقدر بد است؟ فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا بد نیست
۲. خیلی بد نیست
۳. بد است
۴. خیلی بد است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

۱۴. برای من مهم است که مترجم هم جنس من باشد. فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۱۵. برای من مهم است که مترجم از همان منطقه ای باشد که من هستم باشد. فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۱۶. به نظر شما معرفی مترجم و توضیحات در مورد بی طرفی و محرمانه بودن ترجمه در همان ابتدای ترجمه چقدر مهم است؟  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۱۷. برای من مهم است که مترجم هم دین من باشد.  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۱۸. مترجم نباید در حین ترجمه به شما کمک کند / راهنمایی کند. با این حال، آیا کمک مترجم را مهم می دانید؟  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۱۹. اینکه مترجم زبان شما را به خوبی صحبت کند، چقدر مهم است؟  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۰. چقدر مهم است که مترجم زبان فنلاندی را به خوبی صحبت کند؟  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می‌کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۱. به نظر شما چقدر مهم است که مترجم در مورد موضوع اطلاعات داشته باشد، مانند موضوعات حفاظت از کودکان یا کمک هزینه های سازمان Kela.  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می‌کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۲. اینکه مترجم واژگان و اصطلاحات دقیق مسائلی که باید به آن رسیدگی شود را بلد باشد، به نظر شما چقدر مهم است.  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می‌کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۳. به نظر شما چقدر مهم است که مترجم تحصیلات رشته مترجمی داشته باشد.  
فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می‌کند، خط بکشید.

۱. اصلا مهم نیست
۲. خیلی مهم نیست
۳. مهم است
۴. بسیار مهم است
۵. نظری ندارم
۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۴. به نظر شما اینکه مترجم به آرامی، واضح و قابل شنیدن ترجمه کند چقدر مهم است؟ فقط دور یکی از گزینه های زیر را که به بهترین نحو نظر شما را توصیف می کند، خط بکشید.

۱. اصلاً مهم نیست

۲. خیلی مهم نیست

۳. مهم است

۴. بسیار مهم است

۵. نظری ندارم

۶. دیگر، چه؟

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۵. کار مترجم، ترجمه دقیق گفته های طرفین می باشد و خودش اجازه ندارد چیزی اضافه یا حذف کند. به نظر شما مترجمان اینگونه عمل می کنند؟

☐ بله

☐ خیر

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۶. آیا به یک مترجم آشنا بیشتر اعتماد دارید؟

☐ خیر

☐ بله

اگر خواسته باشید، می توانید توضیح دهید که چرا اینطور فکر می کنید.

۲۷. آیا در مورد عملکرد طرفین برای ترجمه بهتر پیشنهاداتی دارید؟

پیشنهاداتی برای مقامات:

پیشنهاداتی برای مترجمان:

پیشنهاداتی برای مراجع که به زبان دیگر صحبت می کند:

## LIITE 2. Pyyntö yhteistyötaholle 2

Hei,

Olen tulkkauksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija. Tutkin tulkkaustoiminnan kehittämisen YAMK-opinnäytetyönä laadukasta tulkkausta maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulmasta. Kyselylomake on tarkoitettu darin ja farsinkielisille maahanmuuttaja-asiakkaille, jotka käyttävät asioimistulkkausta asiointinsa sosiaalitoimistossa. Tämän kyselylomakkeen avulla kartoitan maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemukset ja toiveet tulkkauksista.

Kyselylomakkeet ovat sekä suomenkielisiä, että darin ja farsinkielisiä. Tällä tavoin maahanmuuttaja-asiakas itse voi täyttää lomaketta, mikäli hänellä olisi darin ja farsin kielen luku ja kirjoitustaitoa. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10-15 minuuttia. Kyselyyn vastataan anonyymisesti. Kyselylomakkeita itse toimitan teille. Vastausten perusteella tarkoituksena on saada selville maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemukset laadukasta tulkkauksesta.

Kysyisin, että onko mahdollista jakaa kyselylomakkeita darin ja farsinkielisille maahanmuuttaja-asiakkaille heidän tapaamisellansa ja myös onko mahdollista sosiaalityöntekijä/ohjaaja auttaisi lomakkeiden täyttämisessä luku ja kirjoitus taidonta maahanmuuttaja-asiakasta tulkin avulla?

Tarkoitus on saada vähintään 30