

PUHELINTULKKAUKSEEN VAIKUTTAVIEN
TEKIJÖIDEN TILASTOANALYYSI SUOMALAISTEN
VIRANOMAISTEN NÄKÖKULMASTA

Pouya Jafarzadeh

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Asioimistulkin koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Jafarzadeh, Pouya. Puhelintulkkaukseen vaikuttavien tekijöiden tilastoanalyysi suomalaisten viranomaisten näkökulmasta. *Diak*, kevät 2015, 57 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Puhelintulkkaus on puhelimen tai neuvottelulaitteiden kautta tapahtuvaa tulkkausta, jossa kaikki osapuolet eivät välttämättä ole fyysisesti läsnä samassa paikassa. Puhelintulkkauksen ominaisuudet ja erityispiireet, kuten non-verbaalisten viestintätapojen puuttuminen ja tekniikasta riippuvaisuus, tekevät siitä kiinnostavan tutkimuskohteen. Opinnäytteen tavoitteena oli selvittää, miten tietyt puhelintulkkaukseen liittyvät tekijät vaikuttavat tulkkauksen onnistumiseen ja sen laadun ylläpitämiseen. Tutkimus pohjautuu suomalaisten viranomaisten näkökulmiin ja käsittelee viranomaisten puhelintulkkaukseen liittyvää käyttötaustaa, kokemusta, resursseja, odotuksia ja edellytyksiä. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös puhelintulkkauksen historiaa ja nykytilannetta. Opinnäyte on laadultaan ensimmäinen Suomessa puhelintulkkausta käsittelevä tutkimus ja sen tarkoituksena on palvella viranomaisia, tulkkeja ja tulkkikeskuksia.

Tutkimus tehtiin yhteistyössä Semantix Finland oy:n kanssa. Tutkimuksen aineiston keruu suoritettiin Webropol-järjestelmän sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin yhteistyötahon asiakasraakesiterissä oleville eri ammattiryhmien edustamille viranomaisille.

Tutkimus on määrällinen eli kvantitatiivinen ja perustuu aineiston kuvaamiseen ja analyysiin tilastojen, lukujen ja matemaattisen menetelmien avulla. Sen tavoitteena on selvittää, tarkastella ja analysoida asioita hyödyntämällä tilastoanalyysin metodeja ja menetelmiä.

Kyselystä saatuja tuloksia analysoitiin Webropolin ja muiden analyysiohjelmien avulla ja esiteltiin graafisilla kuvioilla. Tulosten mukaan viranomaiset käyttävät puhelintulkkausta nopean saatavuuden, organisaationsa ohjeistuksen ja laajan kielivalikoiman takia. 82,9 % viranomaisilla ei ole puhelintulkkaukseen tarkoitettuja laitteita, jotka osaltaan vaikuttavat laadukkaan äänen toistamiseen ja vastaanottamiseen. Tämän lisäksi puhelintulkkaukseen liittyvien ohjeiden ja ohjeistusten määrä oli alhaisella tasolla.

Tutkimuksen mukaan äänenlaatu, tulkin ammattitaito, viranomaisen kokemuksen taso ja resurssit vaikuttavat tulkkauksen laatuun. Puhelintulkkaus kehittyy ja laajenee nopeasti ja puhelintulkkauksen kehittämiseen tarvitaan viranomaisten, tulkkikeskusten ja tulkkien tukea.

ASIASANAT: puhelintulkkaus, etätulkkaus, etätulkki, määrällinen tutkimus

ABSTRACT

Jafarzadeh, Pouya. Statistical analysis of factors affecting telephone interpreting based on Finnish authorities' point of view. 57p., 3 appendices. Language: Finnish, Spring 2015. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Program in Community Interpreting. Degree: Interpreter

Telephone interpreting is a service in which interpreting is conducted via telephone or other communication devices in which all parties may not be physically present. Some features of telephone interpreting such as the absence of non-verbal communication and technology dependency make the topic worth studying. This work investigates the efficiency factors in the quality of telephone interpreting. It was based on the views and opinions of Finnish authorities. In addition, it presents an overall view of the experiences, facilities and exceptions of telephone interpreting. This thesis explores the status of telephone interpreting in the past and current times. In fact, it is the first attempt in the telephone interpreting in Finland and the goal of this work was to provide useful knowledge for the government authorities, interpreters and interpreting organizations.

The data was collected through asking the opinions of various government authorities and in cooperation with: Semantix Finland oy. In addition, the data was analyzed by using the Webropol and statistical software and it was shown by bar charts.

The obtained results show that Finnish authorities use telephone interpreting for the following reasons: quick access, government instructions and wide language domain. The 82,9 % of Finnish authorities do not have proper devices for telephone interpreting. For this reason, the quality of telephone interpreting is decreased in transmitting and receiving of voice. Moreover, there are no sufficient education and training instructions about the telephone interpreting in the government authorities.

The results show some factors such as voice quality, interpreter's skills and authority's experience and resources can affect the quality of telephone interpreting. As telephone interpreting has been developed and extended, the government authorities, interpreting organization and interpreters have an essential role in this area.

Key words: telephone interpreting, remote interpreting, remote interpreter, quantitative research

پویا جعفرزاده. آنالیز آماری عوامل اثر گذار در ترجمه تلفنی بر اساس دیدگاه‌های مسئولین دولتی فنلاند. تورکو بهار ۲۰۱۵، ۵۷ص، ۳ ضمیمه. دانشگاه پلی تکنیک دیاکونی، رشته مترجمی، کارشناسی ترجمه

ترجمه تلفنی نوعی از ترجمه است که از طریق تلفن یا دیگر وسایل ارتباطی بدون التزام حضور فیزیکی شرکت کنندگان در جلسه انجام می پذیرد. ویژگی های موجود در در ترجمه تلفنی مثل عدم وجود امکان ارتباط غیر کلامی و وابستگی به فناوری، بستر تحقیقی مناسبی را فراهم می کند. از اهداف این تحقیق بررسی عوامل اثرگذار در موفقیت و کیفیت ترجمه تلفنی می باشد. این تحقیق بر اساس دیدگاه‌ها و نظریات مسئولین دولتی فنلاند انجام شده است. به علاوه پیشینه استفاده، میزان تجربه، امکانات، توقعات و انتظارات مسئولین دولتی در ارتباط با ترجمه تلفنی را بررسی می کند. این تحقیق همچنین نگاهی به پیشینه و وضعیت کنونی ترجمه تلفنی دارد. این پایان نامه اولین تحقیق منحصر به ترجمه تلفنی در فنلاند می باشد و هدف آن ارتقا سطح علمی مسئولین دولتی، مترجمین و مراکز ترجمه می باشد.

این تحقیق با همکاری شرکت سمانتیکس شعبه فنلاند انجام گرفته است. منبع اطلاعاتی تحقیق از طریق نظرسنجی اینترنتی با استفاده از سرویس وبروپول از نمایندگان سازمانهای دولتی فنلاند گردآوری شده است. نتایج به دست آمده از نظرسنجی با استفاده از نرم افزار وبروپول و آنالیزهای آماری تهیه شده است و سپس با نمودارهای میله ای نمایش داده شده است.

نتایج به دست آمده در این تحقیق نشان می دهد که مسئولین دولتی فنلاند به دلیل دسترسی سریع به مترجم، وجود بخشنامه های دولتی و دامنه وسیع زبانی از ترجمه تلفنی استفاده می کنند. ۸۲،۹ درصد از مسئولین دولتی فاقد دستگاه های مناسب برای ترجمه تلفنی هستند که در دریافت و انتقال صدا با کیفیت قابل قبول اثر گذار می باشد. به علاوه میزان آموزش و دستورالعمل های مربوط به ترجمه تلفنی در مراکز دولتی کافی نمی باشد.

این تحقیق نشان می دهد عواملی همچون کیفیت صدا، میزان مهارت مترجم، میزان تجربه و امکانات مسئولین دولتی در کیفیت ترجمه تلفنی اثرگذار می باشد. از آنجا که ترجمه تلفنی در حال گسترش و پیشرفت سریع می باشد، مسئولین دولتی، مراکز ترجمه و مترجمین نقش به سزایی در این راستا ایفا می کنند.

واژه های کلیدی: ترجمه تلفنی، ترجمه از راه دور، مترجم از راه دور، تحقیق کمی

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KATSE PUHELINTULKKAUKSEEN.....	8
2.1 Mitä on puhelintulkkaus?.....	8
2.2 Puhelintulkkauksen historia	9
2.3 Teknologiatrendit	11
2.4 Katse puhelintulkkauksen teollisuuteen.....	12
3 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS	15
3.1 Kvantitatiivinen tutkimus.....	15
3.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	16
3.3 Aiheen rajaus.....	17
3.4 Aiemmat tutkimukset	18
3.5 Viranomaiset puhelintulkkauspalveluiden käyttäjinä	19
3.6 Kyselyn laadinta ja toteutus	19
4 KYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI.....	22
4.1 Vastaaajien ammattiryhmät ja puhelintulkkauksen käyttötausta.....	22
4.2 Laitteet ja ohjeistukset.....	32
4.3 Tyytyväisyyden taso ja palautteiden antaminen	34
4.4 Non-verbaaliset viestintätavat	36
4.5 Puhelin- vai läsnäolotulkkaus	38
4.6 Odotuksia puhelintulkilta	40
5 TUTKIMUKSEN VALIDITEETTI JA REALIBLITEETTI	42
6 POHDINTA	44
LÄHTEET.....	47
LIITE 1 Kyselylomake.....	50
LIITE 2 Saatekirje henkilökohtainen	56
LIITE 3 Saatekirje Semantix Finland oy	57

1 JOHDANTO

Tulkkauspalveluilla on merkittävä rooli maahanmuuttajien kotoutumisen ja yhteiskuntaan integroitumisen kannalta. Tulkkauspalvelujen tarjoajat ovat tiiviissä yhteistyössä eri julkisen ja yksityisen sektoriin kuuluvien organisaatioiden kanssa. Viranomaiset sekä viranomaisten kanssa maahanmuuttoasioissa yhteistyötä tekevät, tahot kuten lakimiehet, yksityislääkärit ja vapaaehtoistyöntekijät ovat tulkkauspalvelujen ensisijaisia käyttäjiä. Viranomaiset käyttävät päivittäin tulkkausta asiakastapaamisissaan. Yhteisen kielen puute maahanmuuttaja-asiakkaiden ja viranomaisten välillä tekee yhteisestä työskentelystä mahdotonta ilman tulkkipalveluiden käyttämistä. Tulkkauksia suoritetaan joko paikan päällä läsnäolotulkkauksena tai etänä puhelinta ja muita neuvottelulaitteita hyödyntämällä.

Nykyisessä muuttuvassa maailmassamme monet asiat kokevat mullistuksen. Teknologian kehitys muuttaa ihmisten toimintamalleja ja tapoja tehdä ja suorittaa asioita. Hoidamme melkein kaikki jossain määrin päivittäisessä elämässämme asioita etänä, kuten esimerkiksi pankkiasioita, ajanvarauksia ja jopa tapaamisia ja palavereita. Sen lisäksi puhelimesta on tullut erottumaton osa elämäämme. Puhelimen käyttö on yksityis- ja työelämässä kasvanut nopeasti, ja se on tällä hetkellä yksi tärkeimmistä kommunikointivälineistä. Monelle ihmiselle puhelin on ensisijainen kommunikointiväline asioiden hoitamiseen nopeasti, tehokkaasti ja edullisesti. (Kelly 2008, 11–5.)

Käsittelen opinnäytteessäni puhelintulkkaukseen liittyvien tekijöiden vaikutusta tulkkauksen onnistumiseen. Puhelintulkkaus on toimintamalli, jossa tulkkausta suoritetaan etänä puhelimen avulla. Yleisesti asiakas ja viranomainen tapaavat toisiaan viranomaisen vastaanotolla ja tulkki tulkaa omassa työpisteessään puhelimen avulla. Tulkkaus suoritetaan konsekutiivisesti, jokaisen puheenvuoron jälkeen. Puhelintulkkauksessa olevat piireet ja ominaisuudet, kuten sanattoman viestinnän puuttuminen, äänenlaatuun vaikuttavat asiat ja tulkkausympäristöön liittyvät seikat tekevät puhelintulkkauksesta mielenkiintoisen tutkimuskohteen.

Puhelintulkkauksessa on tekijöitä, jotka vaikuttavat tulkkauksen onnistumiseen. Tutkimukseni tavoitteena on tilastoida ja analysoida kyseisiä tekijöitä ja niiden vaikutusta puhelintulkkauksen laadun ylläpitämiseen. Tutkimus tehdään viranomaisten näkemys-

ten perusteella. Monet viranomaiset ovat päivittäisessä työelämässään ja maahanmuuttajien tapaamisissaan puhelintulkkausten varsinaisia käyttäjiä, joten heidän mielipiteensä ja kokemuksensa ovat arvokkaita ja välttämättömiä tutkimuksen onnistumiseksi.

Mielestäni henkilökohtaisella kokemuksellani on erittäin suuri merkitystä tutkimuksen onnistumisessa. Kyseisen määrällisen tutkimuksen idea syntyi päivittäisessä työssäni kohdatuista havainnoista. Olen seitsemän vuoden aikana suorittanut tuhansia tuntia puhelintulkkausta ja tunnen alaa ja siihen liittyvät seikat syvällisesti.

Tutkimus tehtiin yhteistyössä pohjoismaiden suurimman tulkkaus konsernin Semantix Finland oy:n kanssa. Aineiston keruu toteutui sähköisellä kyselyllä, joka lähetettiin heidän asiakasrekisterissä oleville viranomaisasiakkaille. Kyselystä saadut vastaukset muodostavat tutkimusaineiston. Tutkimus on määrällinen ja tavoitteena on saada mahdollisimman monen viranomaisen mielipiteet tilastoihin. Kyselyn kysymykset on pyritty laatimaan tarkasti ja johdonmukaisesti ja tavoitteena on ollut, että kysymykset olisivat mahdollisimman selkeitä ja tutkimuksen kannalta hyödyllisiä.

Tutkimuksella on tarkoitus palvella sekä tulkkeja tulkkesseksi että viranomaisia antamalla tilastollista tietoa ja niiden analyysia puhelintulkkauksesta. Työn tavoitteena on selvittää, millä tekijöillä on viranomaisten näkökulmasta vaikutusta puhelintulkkausten laatuun, sujuvuuteen, luotettavuuteen ja toimivuuteen.

Puhelintulkkaukseen liittyvien tekijöiden, vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen auttaa alan kehitystä oikeaan suuntaan, lisää luotettavuutta ja parantaa viranomaisen ja tulkin työvihiytyvyyttä. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää puhelintulkkausten liittyvissä koulutuksissa ja ohjeistuksissa, tekniikkalaitteiden hankinnassa ja tulkkaustilanteen – ja ympäristöön muutoksissa sopivimmaksi.

2 KATSE PUHELINTULKKKAUKSEEN

2.1 Mitä on puhelintulkkaus?

Etätulkkaus on puhelimen tai neuvottelulaitteiden kautta tapahtuvaa tulkkausta, jossa kaikki osapuolet eivät välttämättä ole fyysisesti läsnä tulkkauksessa. Tässä opinnäytteessä keskitytään puhelintulkkaukseen, joka on etätulkkauksen yleisin käyttömuoto (Marja Lähde, henkilökohtainen tiedonanto 19.3.2015).

Puhelintulkkauksessa on yleensä kolme osapuolta: viranomainen, maahanmuuttajaasiakas ja tulkki. Suurimmassa osassa tapauksissa viranomaiset ja asiakkaat ovat samassa paikassa ja tulkki etänä puhelimen päässä omassa työpisteessään. On kuitenkin olemassa harvinaisempia tilanteita, joissa kaikki osapuolet ovat fyysisesti eri paikoissa. Puhelintulkkausta suoritetaan käyttämällä puhelimen omaa tai erillistä kaiutinta, jotta kaikki osapuolet kuulisivat reaaliaikaisesti tulkin äänen. Puhelintulkkausta käytetään melkein kaikissa yksityisissä ja julkisissa virastoissa ja organisaatioissa, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa, oikeus- ja poliisilaitoksissa sekä opetukseen ja kasvatukseen liittyvissä tapaamisissa. (Kelly 2008, 11.)

Puhelintulkkauksessa yleisemmin käytettävä tulkkausmenetelmä on konsekutiivinen tulkkaus. Konsekutiivinen tulkkaus suoritetaan jokaisen puhevuoron jälkeen hyödyntämällä muistinpanotekniikoita (Euroopan komissio i.a.).

Puhelintulkkauksen prosessi alkaa siitä, kun viranomainen soittaa tulkille. Viranomainen saa ajanvarauksen vahvistuksen mukana tulkin tiedot tulkkikeskuksesta. Puhelintulkkauksen merkittävistä eduista voidaan mainita matkakulujen ja matkustusaikojen väheneminen, tulkin nopean saatavuus, ja jääviystilanteiden välttäminen (Semantix Finland oy i.a.a).

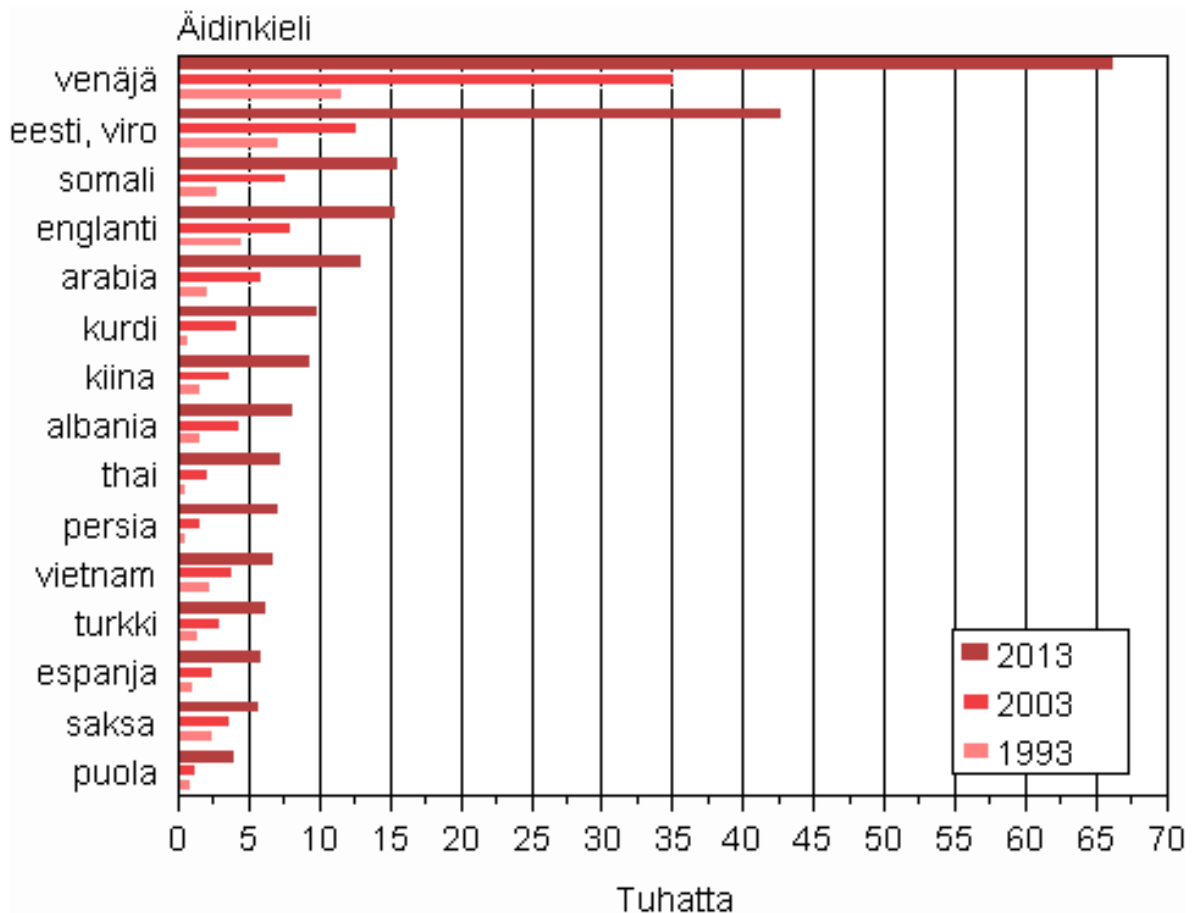
2.2 Puhelintulkkauksen historia

Ihmisen ja puhelimen välinen suhde on muuttunut viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana. Vuosia sitten puhelinta käytettiin enemmän hätätilanteisiin ja yksityisiin tarpeisiin kuten esimerkiksi läheistemme kuulumisien kyselyihin. Puhelimen kustannukset olivat niin korkeita, että asioiden hoitaminen paikanpäällä olisi ollut kannattavampaa, eikä puhelinta ollut edes saatavilla kaikkialla. Siihen aikaan ihmisten elämän tyyli ja tapa tehdä asioita oli erilainen ja harvalla oli nykypäivämme kiireitä. Heillä oli myös enemmän vapaata aikaa asioiden hoitamiseen paikan päällä kasvokkain. Teknologian kehitys ja sen seurauksena puhelinkustannusten laskeminen mahdollisti monien palvelujen tarjonnan puhelimen avulla. Monien puhelinkeskusten ja yritysten asiakas- ja myyntiosastojen puhelinpalvelut perustettiin kyseisen muutosvaiheen aikana. (Kelly, 2008, 3–4.)

Puhelintulkkauspalvelut alkoivat ensimmäisenä maailmassa Australiassa vuonna 1973. Puhelintulkausta perustettiin vastamaan suurta maahanmuuttoaaltoa erityisesti isoissa kaupungeissa kuten Sydneyssä ja Melbournessa. Palvelu oli alun perin suunniteltu hätätapauksiin, mutta ajan myöten palveluita laajennettiin maahanmuuttajien eri tarpeisiin. (Department of immigration and multicultural and indigenous affairs i.a.)

Puhelintulkausta alettiin käyttää Yhdysvalloissa vasta vuonna 1981, kun nuori poliisi perusti työkavereiden avustuksella yleishyödyllinen yhteisö, jonka tavoitteena oli auttaa henkilöitä, jotka tarvitsivat kielellisiä apuja. Lyhyessä ajassa yhteisöstä kasvoi iso yritys, joka tarjosi puhelintulkkauksia ammattimaisesti valtakunnallisesti ja sen pääkonttori perustettiin Montrayhin Kaliforniaan. (Kelly 2008, 5.)

Maahanmuuttajien määrällä on suora yhteys tulkkauksipalveluiden tarpeeseen ja kysyntään. Suomen maahanmuuttajamäärä on kasvanut tasaisesti 1980-luvulta lähtien. Ensimmäiset pakolaisryhmät saapuivat 1970-luvulla suomeen Chilestä ja Vietnamista, mutta varsinainen maahanmuuttoaalto alkoi vasta 1990-luvulla somalialais-pakolaisten saapuessa Suomeen. (Leinonen 2004, 295–296). Tällä hetkellä Suomessa on yli 300 000 ulkomaalaista. Kuviossa 1 on koottu suurempien kieliryhmien kehitys Suomessa vuosina 1993–2013.



**KUVIO 1. Suurimmat ulkomaalaisryhmät Suomessa kielen mukaan
(Tilastokeskus 2013.)**

Lähteen (henkilökohtainen tiedonanto 19.3.2015) mukaan etätulkkauksen kehitys Suomessa alkoi jo ensimmäisten maahanmuuttoaaltojen aikana 1990-luvun puolivälissä. Siihen aikaan tulkit ja tulkkaukspalvelut keskittyivät Etelä-Suomeen ja maantieteelliset etäisyydet vaikeuttivat palveluiden saatavuutta muualla Suomessa. Pohjois-Suomen tulkkaukspalveluiden tarve edesauttoi puhelintulkkauksen yleistymistä ja kehitystä. Kehitysprosessin tuloksena 2000-luvulla puhelintulkkauksesta tuli yksi yleisimmistä etätulkkausmenetelmistä Suomessa. Julkisen sektorin ja kaupunkien omistamien tulkki keskuksen lisäksi monia yksityisiä tulkki keskuksia perustettiin vastamaan suurta kysyntää.

2.3 Teknologiatrendit

Tarkastelen tässä osiossa puhelintulkkauksessa käytettävää tekniikkaa tulkin, tulkkaustilanteessa fyysisesti läsnä olevien, kuten viranomaisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan ja tulkikeskuksen näkökulmasta.

Puhelintulkkaus on kaikissa olosuhteissa tekniikasta riippuvaista. Puhelintulkkauksen alkuvaiheessa teknologian kehitys mahdollisti kustannusten laskun ja sitä kautta vahvisti sen asemaa monessa maassa ja erityisesti Yhdysvalloissa. Kyseisen vaiheen jälkeen kiinteiden ja rajoittamattomien puhepakettien yleistymisen edesauttoi kehityksen prosessia. (Ozolins 2011, 34.)

Puhelintulkin kannalta non-verbaalisen viestinnän puuttuessa, laadukkaan äänensiirron ja vastaanoton merkitys korostuu huomattavasti. Teknisesti tarvitaan laitteita, jotka pystyvät vastaanottamaan ja tuottamaan ääntä mahdollisimman luonnollisesti ilman häiritsevää taustamelua. Ammattikäyttöön tarkoitetuissa kuulokkeissa on vastamelun vaimennustoiminta (noise-canceling). Sen avulla saadaan vaimennettua ulkopuoliset tulkkausta häiritsevät äänet, kuten ilmastoinnin, näppäimistön ja tavaroiden putoamisesta aiheutuvat äänet. Ammattikäyttöön tarkoitettut handsfree-kuulokkeet sisältävät ylimääräisiä mikrofoneja, jotka vastaanottavat ulkopuoliset äänet ja muuttavat niitä sähköiseksi signaaliksi. Niiden perusteella muodostetaan korjaussignaali, joka vaimentaa ulkopuoleiset äänet ja melun digitaalisen signaaliprosessin avulla. (Tech Expeleiner i.a.)

Nykyään osa tulkeista tekee tulkkauksia matkapuhelimella. Matkapuhelimen säteilyn vaikutuksesta ihmisen aivoihin ei ole tieteellistä kannanottoa. Maailman terveysjärjestö kuitenkin suosittelee handsfree-laitteiden käyttöä tilanteissa, jossa matkapuhelin on aktiivisessa käytössä (WHO i.a.).

Viranomaisten kannalta hyvien neuvottelulaitteiden käyttö parantaa äänenlaatua, lisää käyttömukavuutta ja vähentää huonosta äänenlaadusta johtuvia väärinkäsityksiä. Vaikka puhelintulkkaus onnistuu normaalillakin pöytä- tai matkapuhelimella, laadukkaaseen äänen tuottamiseen ja vastaanottamiseen tarvitaan neuvottelupuhelinta. Neuvottelupuhelinten tärkeimmistä ominaisuuksista voisin mainita suuntavan mikrofonin ja HD laatuisen äänentoiston (Konftel i.a.).

Rosenberg (2007) kategorisoi puhelintulkkausta kolmella eri asetelmalla. Hän tarkastelee ensimmäisellä versiollaan tapausta, jossa kaikki osallistujat (viranomainen, asiakas ja tulkki) ovat eri paikoissa (55 % tapauksista). Hän toteaa, että kyseinen asetelma on paras mahdollinen, koska jokaisella osallistujalla on samat lähtökohdat. Seuraavalla asetelmallaan hän tarkastelee tapausta, joka on myös suomessa yleisin, siinä viranomainen ja asiakas ovat samassa paikassa ja tulkki omalla työpisteellään (39 % tapauksista) ja Tulkkaus suoritetaan puhelimen kaiuttimen avulla. Rosenbergin mukaan heikko äänenlaatu ja taustamelu aiheuttavat suuria haasteita puhelintulkkauksessa. Viimeinen asetelma eli tilanne, jossa luuria vaihdetaan vuorotellen asiakkaan ja viranomaisen välillä, on Rosenbergin (2007) mukaan pahin mahdollinen tilanne. Kokemukseni mukaan Luurin vaihto tilanteessa puheet jäävät yleensä kesken ja puheiden johdonmukaisuus häviää. Osapuolet ovat yleensä kuin kadoksissa olevia ihmisiä, jotka eivät tiedä milloin heidän puheenvuoronsa alkaa loppuu.

Puhelinkeskuksissa yleisin käytössä oleva puhelintekniikka on IVR eli interactive voice response -teknologia. (Inbound IVR Solution i.a). Kyseisen teknologian avulla käyttäjä eli tässä tilanteessa viranomainen on vuorovaikutuksessa tulkkikeskuksen tietokantaan. Numerovalikoiden ja äänentunnistusmenetelmien avulla varataan tulkkeja ja saadaan tulkkaus alkamaan heti automatisoidun järjestelmän avulla. Kyseinen järjestelmä on välttämätön suurten tilausmäärien hoitamiseksi lyhyessä ajassa (Kelly 2008, 7.). Kokemukseni mukaan Suomessa IVR-palvelu ei ole yleistä ja kommunikointi tulkkikeskuksen kanssa tapahtuu tulkkauskoordinaattoreiden avulla manuaalisesti.

2.4 Katse puhelintulkkauksen teollisuuteen

Vaikka puhelintulkkauksen historia ei ole kovin vanha ja sen synnystä on kulunut vain 40 vuotta, siitä on tullut monelle yritykselle miljoonien eurojen arvoisa liiketoimintaa. Maailman yleistilanteen muuttuminen, Lähi-idän konfliktit, teknologian kehitys ja taloudelliset muutokset mahdollistavat suurten puhelintulkkauksenkonsernien- ja yritysten syntymisen. Kyseinen kehitys on alkanut jo vuodesta 2000, jolloin monet pienet ja suuret puhelintulkkausyritykset aloittivat toimintansa tai palveluidensa kehittämisen. (Ozolins 2011, 1).

Taulukossa 1 nähdään maailman 15 suurimman puhelintulkkaus konsernin liikevaihtoa ja toiminnan laajuutta. Monet tulkkausalan yritykset tarjoavat puhelintulkkauspalvelujen lisäksi läsnäolotulkkausta ja käänöspalveluita, jotka kasvattavat liikevaihtoa, mutta taulukko 1 tarkastelee yrityksiä ainoastaan puhelintulkkauksen sektorilta.

Taulukossa 1 nähdään Semantix-nimistä konsernia, jolla on laaja toiminta myös Suomessa. Se on Pohjoismaiden suurin kielipalveluja tarjoava yritys (Kelly & Depalma 2009, 1). Semantixin Suomen pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Semantix Finland oy:n liikevaihto Suomessa on kasvanut kovalla vauhdilla ja tehnyt yrityksestä vahvan kilpailijan monelle julkisen ja yksityisen sektorin tulkkausyrityksille. Yrityksen Suomen liikevaihto vuonna 2012 oli 7,9 miljoonaa euroa (Kauppalehti 2015). Valtion yhteishankintayksikkö Hansel on valinnut Semantix Finland oy:n kielipalvelujen toimittajaksi vuodelle 2013–2016 Suomessa (Hansel i.a.).

TAULUKKO 1. Maailman 15 suurinta puhelintulkkaus palveluiden tarjoava yritys (Kelly & Depalma 2009, 1)

Sijoitus listalla	Yritys	Maa, jossa pääkonttori.	Puhelintulkkaus-Liikevaihto Miljoona dollari	Sektori
1	Languages Line Services*	USA	236.39	Yksityinen
2	Cyacom	USA	24.80	Yksityinen
3	Manpower Business Solutions	Hollanti	20.93	Julkinen
4	Thebigword Group	Iso-Britannia	19.70	Yksityinen
5	Pacific Interpreters	USA	19.50	Yksityinen
6	Language Services Associates	USA	18.5	Yksityinen
7	Semantix*	Ruotsi	15.02	Yksityinen
8	Teletanguage	USA	15.00	Yksityinen
9	Certified Languages International	USA	10.0	Yksityinen
10	LLE	USA	7.00	Yksityinen
11	CanTalk	Kanada	5.60 0998+6	Yksityinen
12	LyricLabs	Intia	2.80	Yksityinen
13	ISM Interprétariat	Ranska	2.74	Yksityinen
14	Lionbridge	USA	2.40	Julkinen
15	CTS Language Link	USA	2.00	Yksityinen

*Arvioitu

Puhelintulkkausyritysten toiminta ja johtamistavat ovat muuttuneet viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana. Kun alkuvaiheessa yritykset keskittyivät saatavuuteen ja monipuolisuuteen, tällä hetkellä asiakkaiden odotukset ja yritysten välinen kilpailutilanne on siirtänyt huomiopistettä laadun valvontaan ja henkilöstökoulutuksiin. Monet yritykset ovat määrittäneet laatustandardeja ja järjestäneet jatkuvaa koulutuksia tulkeille. Suurten yritysten työntekokulttuuri on myös kokenut mullistuksen. Teknologia on mahdollistanut monien tulkkiä työkentelyn kotona tai omassa työpisteessä yrityksen ulkopuolella. Samaan aikaan, kun suuret kielikonsernit laajentavat ja kehittävät palveluitaan, monet pienet tulkkausyritykset ovat perustamassa tai lisäämässä puhelintulkkauspalveluita muiden palveluidensa ohella. (Kelly 2008, 23–27.)

3 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

3.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Käsittelen opinnäytteessäni asioista kvantitatiivisesti. Se on harvinaisemmin käytetty lähestymistapa opinnäytetöissä Diakin tulkkauksen koulutuksissa (Kati Huhtinen, henkilökohtainen tiedonanto 22.1.2015). Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus perustuu aiheen kuvaamiseen ja analyysiin tilastojen, lukujen ja matemaattisen menetelmien avulla. Sen tavoitteena on selvittää, tarkastella ja analysoida erilaisia ilmiöitä ja syy- ja seuraussuhteita hyödyntämällä tilastoanalyysin metodeja ja menetelmiä. Määrällisen tutkimuksen rinnalla on laadullinen tutkimus, joka tavoitteena on tunnistaa kohteen ominaisuuksia ja poikkeavuuksia kokonaisesti. Laadullinen ja määrällinen menetelmäsuuntaukset eivät aiheuta ristiriitaa tutkimuksessa ja ne voivat yhtä hyvin täydentää tutkimusta ja kulkea rinnakkain koko tutkimuksen ajan. Menetelmän valinta on myös riippuvainen tutkimuksen aiheesta ja tutkijan resursseista. Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan vastauksia kysymyksiin kuinka paljon tai miten usein. (Jyväskylän yliopisto i.a.)

Luotettavan määrällisen tutkimuksen ominaisuuksia on objektiivisuus eli puolueettomuus. Tutkimuksen on oltava riippumaton tutkijan ajatusmaailmasta ja mielipiteistä. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1995, 297, 299.)

Vilppaan (2015) mukaan määrällisen tutkimuksen tietolähteenä voi olla saatavilla oleva tilasto tai omatekoinen aiheeseen liittyvä kysely, joka sisältää suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Niiden avulla saadaan tilastollista tietoa, jota käytetään tutkimuksen pohjana ja jota voidaan tarvittaessa analysoida matemaattisesti. Määrällinen tutkimus pyrkii siis löytämään ilmiöiden välisiä yhtenäisyyksiä, avaamaan niitä ja ennustamaan niiden kehitystä. Määrällisessä tutkimuksessa tutkija pyrkii oman tuntemuksensa mukaan analysoimaan tilastoja niiden ominaisuuksien, taustatietojen ja vaikuttavien tekijöiden pohjalla. Määrällinen tutkimus suunnitellaan ja toteutetaan vaiheittain. Ensimmäinen askel on määrittellä tutkimusongelma ja tutkimuskysymys määrittelyyn. Seuraavassa vaiheessa määritellään kohdejoukko, josta tutkimus suoritetaan ja suunnitellaan

aineiston keruu. Viimeisessä vaiheessa tehdään varsinainen analyysi ja johtopäätökset saatujen tietojen perusteella.

Seuraavaksi käsittelen määrällisen tutkimukseen liittyviä käsitteitä. Perusjoukko on tutkimuksen kohdejoukko, joka määrittelee ja rajaa ryhmän, josta tutkimusta tehdään. Tilastoyksikkö määrittelee alkion tyyppin, joka on kohdejoukon jäsen, kuten opiskelija tai yrityksen työntekijä. Tutkimusta tehdään joko kokonaisvaltaisesti kaikkien tilastoyksikköjen tai vaihtoehtoisesti perusjoukkoa edustavan otoksen perusteella. Suositus tilastoyksikköjen vähimmäismäärästä on noin 100 yksikköä tilastollisten tutkimusten kohdalla. (Vilpas 2015.)

3.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Suurin osa meistä on, jossain vaiheessa elämäämme asettanut tavoitteita tulevaisuudelle ja tehnyt suunnitelmia tavoitteiden toteutumiseksi. Kyseinen asia pätee myös tutkimustyössä. Minun tutkimukseni tavoitteena on selvittää puhelintulkkauksessa vallitsevien tekijöiden, olosuhteiden, laitteiden ja viranomaisten käyttötaustan vaikutusta tulkkauksen onnistumiseen. Tutkimus tehtiin suomalaisten viranomaisten mielipiteiden ja näkemysten pohjalla. Tutkimus ja analysointi pohjautuvat sähköisestä kyselystä saatuihin tietoihin.

Tutkimuskysymykseni on, mitkä puhelintulkkauksen liittyvät tekijät viranomaisten näkökulmalta vaikuttavat puhelintulkkauksen onnistumiseen. Tutkimuksessani yritän löytää niitä tekijöitä ja analysoida niiden vaikutusta, olemassaoloa ja puuttumista puhelintulkkauksessa. Sen lisäksi tarkastelen saamani vastausten perusteella toimenpiteitä, jotka edesauttavat puhelintulkkauksen kehitystä parempaan suuntaan.

Tutkimuksentavoitteet jaetaan neljään ryhmään. Tutkimus voi olla kartoittava, kuvaileva, selittävä tai ennustava (Hirsijärvi 2008, 134). Opinnäytteeni on mielestäni suuntautunut enemmän kartoittavaan ja kuvailevaan.

Tutkimuksen tavoitteena on, että se olisi hyödyllinen kaikille puhelintulkkauksen parissa työskenteleville tahoille kuten tulkeille, viranomaisille, tulkkikeskuksille ja koulutusorganisaatioille.

Analysointi ja johtopäätöksiä tehtiin suomalaisille viranomaisille lähetetyn kyselyn vastausten perusteella. Tutkimuksessa analysoin kyselytuloksia tilastollisesti. Tutkimus tarkastelee asioita mahdollisimman monipuolisesti eri näkökulmista kuten, esimerkiksi tulkkauksen, tekniikan, käyttäjien taustan ja tulkkauksilanteiden mukaan. Tulkkauksen tavoitteena on kerätä mahdollisimman monen viranomaisen kokemuksia ja löytää yhtenäisyydet ja eroavaisuudet vastauksissa. Opinnäytetyössä hyödytetään alan kirjallisuutta, tiedeartikkeleita, henkilökohtaista kokemusta ja tulkkausalan asiantuntijoiden näkökulmia.

Jokaisen opinnäytteen tarkoitus on ensisijaisesti kasvattaa opiskelijaa tieteellisesti ja ammatillisesti. Itse koen saavani paljon uusia näkökulmia, tietoja ja käytännön taitoja, jotka auttavat minua eteenpäin puhelintulkkausurallani. Se on ollut alun perinkin osaa minun henkilökohtaista motiiviani aloittaa kyseisen aiheen tutkiminen. Kyselytulosten ja työkokemuksen kautta saatujen tietojen vertailu ja analysointi on mielestäni erittäin mielenkiintoista.

3.3 Aiheen rajaus

Aiheen rajaus on yksi tärkeimmissä opinnäytteen suunnitteluvaiheen toimenpiteistä. Opinnäytteen varsinainen rajaus tapahtuu opinnäytteen kehityksen mukaan, mutta alustavasti hyvin rajattu aihealue vastaa kysymyksiin mitä halutaan ylipäänsä tutkia ja selvittää. Opinnäytteen rajaaminen pieniin aihepiireihin auttaa tutkimusten etenemistä ja syventää tutkimuksen ulottuvuutta. Laaja ja yleisluontoinen pinnallinen tutkimus ei yleensä ole tieteellisesti arvokas. Jo ennen tutkittujakin asioita on mahdollista tutkia uudestaan eri näkökulmilla ja aiheajauksilla. (Kajaanin ammattikorkeakoulu i.a)

Olen tutkimukseni suunnitteluvaiheessa määrittänyt aiheajauksen niin, että pystyisin keskittymään valitsemani aiheeseen syvällisesti kaikkia yksityiskohtia huomioon otettuna. Olen rajannut aiheeni puhelintulkkaukseen liittyvien ominaisuuksien ja piirteiden ja

siihen liittyvien vaikuttavien tekijöiden tutkimiseen. Itse tulkkaus ja muiden etätulkkausmenetelmien tarkastelu on tutkimukseni rajauksen ulkopuolella, vaikka niistäkin kerron opinnäytteessä jossain määrin. Opinnäytteessäni aiheen rajaus on selvästi huomattavissa, sekä aineistonkeruumenetelmässä, kyselyn kysymyksenasettelussa, että opinnäytteen analyysin ja tietoperustassa.

Olen keskittynyt tässä opinnäytteessä Suomen tilanteeseen ja teen tilastoinnin, analyysin ja johtopäätöksiä Suomen tämän hetkisen puhelintulkkaustilanteen mukaan. Tietoperustassa olen tarkastellut puhelintulkkausten kokonaisuutta sekä Suomen, että kansainvälisellä näkökulmalla. Resurssien ja tutkimuksen luotettavuuden, objektiivisuuden ja reliabiliteetin toteuttamiseksi kysely on tehty ainoastaan suomalaisista viranomaisista, jotka käyttävät tulkkauspalveluita ja tekevät yhteistyötä Semantix Finland oy:n kanssa.

3.4 Aiemmat tutkimukset

Kuten opinnäytteen historian osioissa mainitsin, puhelintulkkaus on varsin uusi ilmiö ja monelle vielä jopa tuntematonta. Suomessa tähän asti tehdyt tutkimukset liittyvät viittomankielen etätulkkausiin ja muut etätulkkaukseen liittyvät opinnäytteetkin käsittelevät puhelintulkausta osaa isompaa kokonaisuutta etätulkkausten alaisena.

Mielestäni puhelintulkkauksessa olevat piirteet, rakenteet ja elementit, ovat niin laajoja, että aihe on tutkittava erikseen muiden etätulkkausmenetelmien kanssa. Esimerkkinä niistä ovat: non-veribaalisen viestinnän puuttuminen, äänenlaadun vaikutukset ja tulkkaustilanteeseen liittyvät tekijät.

Toisin kuin Suomessa, puhelintulkkauksesta on tehty paljon tutkimuksia, kirjoja ja tilastoja ulkomailta ja erityisesti yhdysvalloissa. Nataly Kelly kertoo Telephone interpreting kirjassaan puhelintulkkausten prosessista alusta loppuun. Kirja tuo esille reaalityapauksia, jossa puhelintulkausta käytetään ja ohjeistaa aloittavia puhelintulkkeja oikeisiin menetelmiin ja metodeihin.

Monet tulkkaukseen liittyvät tieteelliset ja yliopistolliset laitokset ovat tehneet laajoja tutkimuksia puhelintulkkauksesta ja esittäneet niitä kansainvälisissä seminaareissa. Siihen liittyvään esimerkistä voisin mainita Tohtori koulutettava Uldis Ozolins, Telephone

interpreting: Understanding and identifying research needs kirjoittama tiedeartikkeli, joka tuo esille minkälaisia tutkimustarpeita ja pohdintoja puhelintilauksessa tarvitaan. Artikkelissaan hän kertoo äänenlaadun, resurssien ja tulkkien ammatillisuuden vaikutuksesta puhelintulkkausten onnistumiseen. Tutkimus on tehty Western Sydneyn yliopistossa.

3.5 Viranomaiset puhelintulkkauspalveluiden käyttäjinä

Viranomainen on julkisessa virastossa työskentelevä taho, joka toimintaa määrätty ja perustuu lain mukaan. Viranomaiset työskentelevät kunnissa, virastoissa, valtiolla tai kuntayhtymissä. (Finlex yhdenvertaisuuslaki, 11 2004.)

Monet viranomaiset tekevät jatkuvasti töitä maahanmuuttajien kanssa, maahanmuuttaja asiakkaiden kielitaidon heikkouden takia tulkkauspalvelujen käyttäminen tapaamisissa on välttämätön. Viranomaiset ovat koko kotoutumisprosessin aikana läsnä ja tukevat maahanmuuttajia eri vaiheissa elämässä.

Yllä mainittujen asioiden vuoksi kyselyn perusjoukoksi valittiin viranomaisia. Viranomaiset ovat työnsä luonteen vuoksi tulkkauspalveluiden vakinaisia käyttäjiä. Monilla viranomaisilla on vuosien kokemusta puhelintulkkausten käyttämisestä, joten heidän kokemuksilla ja mielipiteillä on merkittävä rooli tässä tutkimuksessa.

Tässä opinnäytteessä tutkitaan myös muiden maahanmuuttajien kanssa työskentelevien tahojen mielipiteitä, jotka ei varsinaisesti ole viranomaisia, mutta tekevät yhteistyötä viranomaisten kanssa, kuten esimerkiksi asianajajat ja yksityislääkärit.

3.6 Kyselyn laadinta ja toteutus

Tässä määrällisessä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä on käytetty sähköinen kysely. Survey eli kysely on tiedonkeruumenetelmä, jossa kysymykset ovat standardoituja eli vakioituja. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että jokaisella vastaajalla on samanlaiset lähtökohdat ja mahdollisuudet vastata kysymyksiin. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat samanlaisia ja samassa järjestyksessä kaikille vastaajille. Kyselyjä tehdään

joko perinteisesti paperiversioina tai nykyaikaisesti tietokoneohjelmia hyödyntäen sähköisesti. Kyselyn etuuksista on laajan vastaajamäärän ja sitä kautta suuren tiedonkeruun mahdollisuutta lyhyessä ajanjaksossa. (Kvantimotv i.a.)

Suurin osa kyselyni kysymyksistä on strukturoituja, mikä tarkoittaa että jokaiselle kysymykselle on annettu tarkat vastausvaihtoehdot. Tällaisessa kyselyssä vastaaja valitsee näkemyksensä ja ajatusmaailmansa mahdollisimman lähellä olevan vastausvaihtoehdon. Määrällisessä tutkimuksessa on myös suositeltava käyttää Strukturoija kysymyksiä, niiden tilastoinnin, analyysin ja käsittelyn nopeuden takia. Kyseisen kysymystavan heikkouksina on se, että kysely ei tuota mitään uutta asiaa esille vaan ainoastaan vastausten perusteella olevia jakauman muutoksia. (Tilastokeskus i.a.) Juuri tämän seikan takia olen kyselyyn lisännyt puolistrukturoituja kysymyksiä, jotka antavat vastaajille vapauden vastata kyseisiin kysymyksiin vapamuotoisesti. Kiinnitin erityisesti huomiota kysymysten ja vastausvaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutteen, loogisuuteen ja samalla yksikertaisuuteen, siihen sain hyviä neuvoja molemmilta ohjaajiltani.

Kyselyssä on 14 strukturoitua ja kaksi puolistrukturoitua kysymystä. Strukturoitujen kysymysten tavoitteena on kerätä tilastolistatietoa viranomaisten puhelintulkkauksen käyttötaustasta, saatavilla olevista ohjeistuksista ja käyttövälineistä, sekä tyytyväisyydetason liittyvistä tekijöistä. Kyselyssä olevat puolistrukturoidut kysymykset antoivat vastaajille vapautta kertoa näkemyksiään ja vastauksiaan vapaamuotoisesti. puolistrukturoidut kysymykset käsittelevät viranomaisten odotuksia puhelintulkilta ja tilanteita, jossa puhelintulkkaus ei sovi. Kysely löytyy opinnäytteen liitteessä 1.

Kyselyn laatimisessa, lähettämisessä ja analyysissä käytetään Webropol järjestelmää. Se on kysely- ja analyysityökalu, joka helpottaa kyselyn rakentamista ja seurantaan tarjoamalla graafisen käyttöliittymän ja tietokantapalveluita (Webropol i.a). Olen myös käyttänyt Excel ohjelmaa hyödyksi erilaisten kuvioden ja taulukoiden luomiseen. Laadittu kysely lähetettiin Semantix Finlandin asiakkaille.

Kyselyn mukana lähetettiin saatekirje, joka kertoi vastaajille tutkimuksen sisällöstä, tavoitteesta ja vastausten luottamuksellisuudesta, saatekirje löytyy liitteessä 2. Semantix Finland oy on myös lähettänyt yrityksen puolesta saatekirjeen, joka löytyy liitteessä 3.

Kysely lähetettiin tuhansille Semantix Finland oy:n asiakasrekisterissä oleville viranomaisille. Kysely lähetettiin 16.2.2015 ja Vastausaikaa oli 28.2.2015 saakka, kyseisellä ajalla 90 viranomaista vastasi kyselyyn.

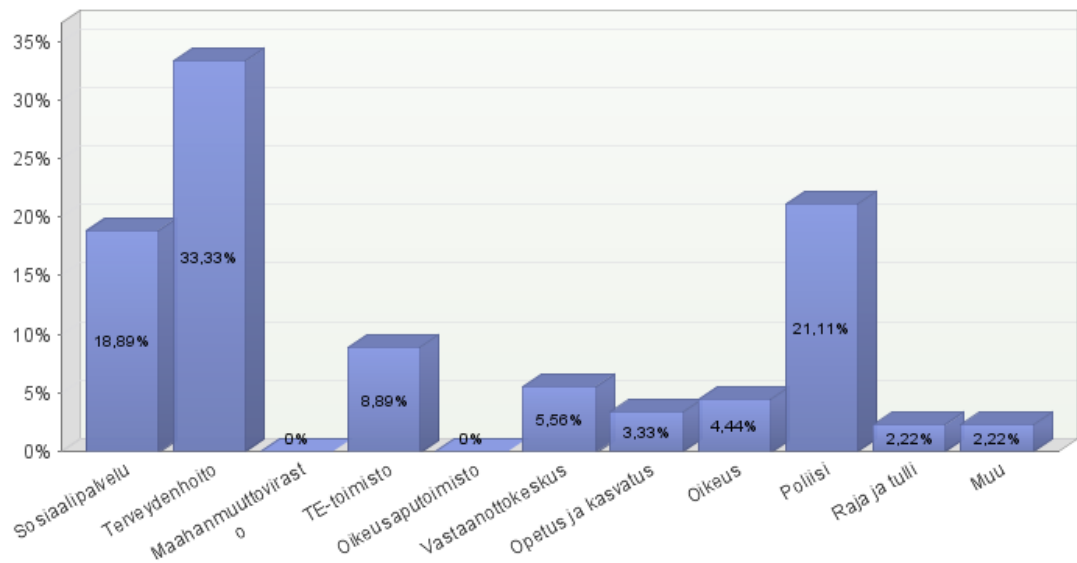
4 KYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI

4.1 Vastaajien ammattiryhmät ja puhelintulkkauksen käyttötausta

Tässä luvussa tarkastellaan kyselyn vastanneiden viranomaisten edustamia ammattiryhmiä ja käydään tarkemmin läpi, millaista käyttökokemusta ja taustaa heillä on puhelintulkkauksesta. Sen lisäksi analysoidaan, miten paljon eri aloilla käytetään tulkkaus- ja puhelintulkkaus palveluita .

Tavoitteeni oli alusta lähtien saada mahdollisimman monen ja eri aloilla työskentelevien viranomaisen näkemyksiä. Mielestäni olen onnistunut kyseisessä tavoitteessa saada eri ammattiryhmien viranomaisia vastaamaan kyselyni kysymyksiin. Kysely lähetettiin mahdollisimman monelle eri ammattiryhmässä työskenteleville viranomaisille ja tavoitteemme oli huomioida kaikki ammattiryhmät, jotka ovat jollain tavalla tekemisissä maahanmuuttajien kanssa. Kuten kuviossa 2 nähdään, vastauksia on tullut yhteensä 90 eri ammattiryhmistä. Kysymyksessä olevat maahanmuuttoviraston ja oikeusaputoimiston edustajilta en ole saanut vastauksia, joten kyseisiä aloja ei tarkastella tilastoissa. Monissa virastoissa tulkkausvaraukset hoidetaan sihteerien avulla, joten itse viranomaisen yhteystietoja ei välttämättä löydy tilaajien asiakasrekisterissä ja näin ollen kysely ei tavoita viranomaista Toisena syynä voi olla tutkimuksen ja kyselyihin vastaamisen tarvittavien tutkimuslupien puuttuminen, jotka estävät viranomaisia vastamaan kyselyihin. Semantixin asiakasrekisterin laajuuden vuoksi tutkimuslupien hakeminen oli melkein mahdotonta.

Vastaajien määrä:90



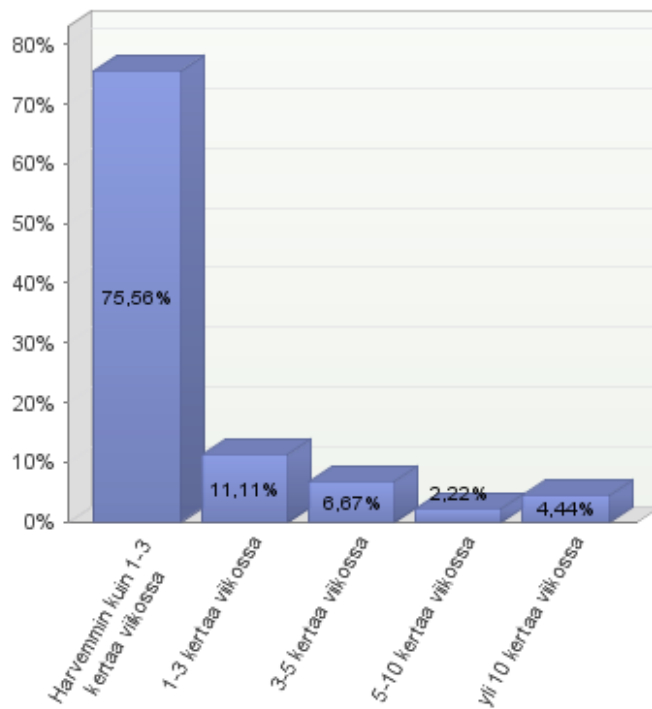
Avoimet vastaukset: Muu

- varhaiskasvatus
- Pakolaistoimi /kunta

KUVIO 2. Vastaajien edustamat ammattialat

Tulkkauspalveluiden käyttömäärä eri virastoissa on hyvin riippuvainen paikkakunnalla asuvien maahanmuuttajien ja turvapaikkahakijoiden määrästä. Monet muut asiat, kuten maahanmuuttajien kotoutumisprosessin eteneminen, elämänvaihe ja perhetilanteet vaikuttavat tulkkipalveluiden käyttömäärään. Henkilökohtaisesti yllätyin vastanneiden viranomaisten tulkkauspalveluiden käyttömäärästä. Kuten kuviossa 3 nähdään 75,5 % kaikista 90 vastanneesta käyttää harvemmin kuin 1–3 kertaa viikossa tulkkauspalveluita, mikä on mielestäni pieni määrä suhteessa siihen, kuinka paljon viranomaiset tapaavat viikossa asiakkaita.

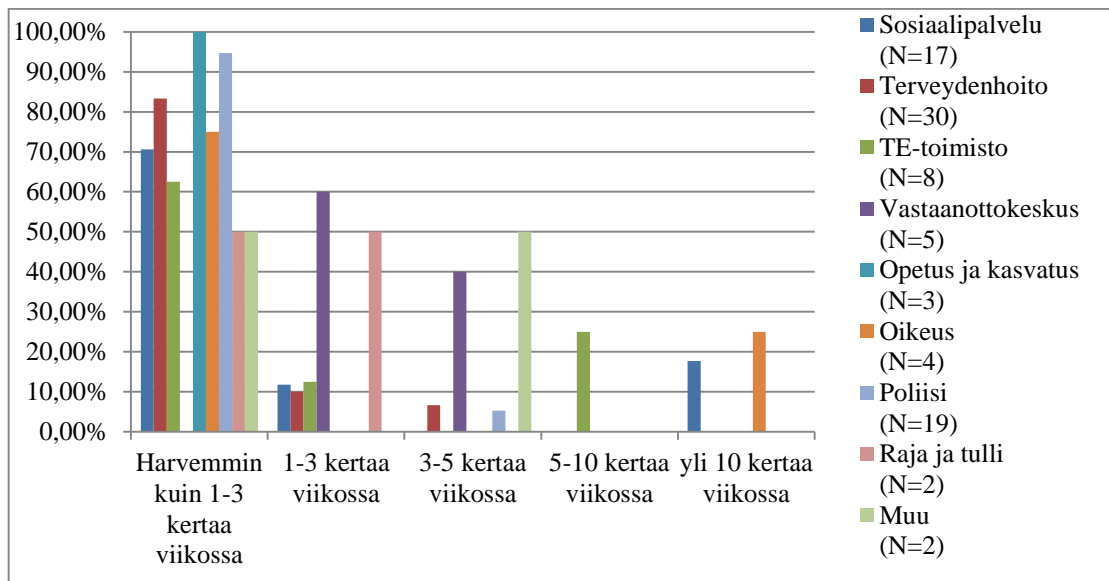
Vastaajien määrä: 90



KUVIO 3. Tulkkauspalveluiden käyttömäärä viikossa

Kuviossa 4 nähdään erittely tulkkauspalveluiden käyttömäärästä eri aloilla. Kuten edellisessäkin yhteenvetokaaviossa nähtiin suurin osa viranomaisista käyttää tulkkauspalveluita harvemmin kuin 1–3 kertaa viikossa. Yli 10 kertaa viikossa tulkkauspalveluita käyttävät ainoastaan sosiaalipalvelun ja oikeuden palveluksessa olevat vastaajat.

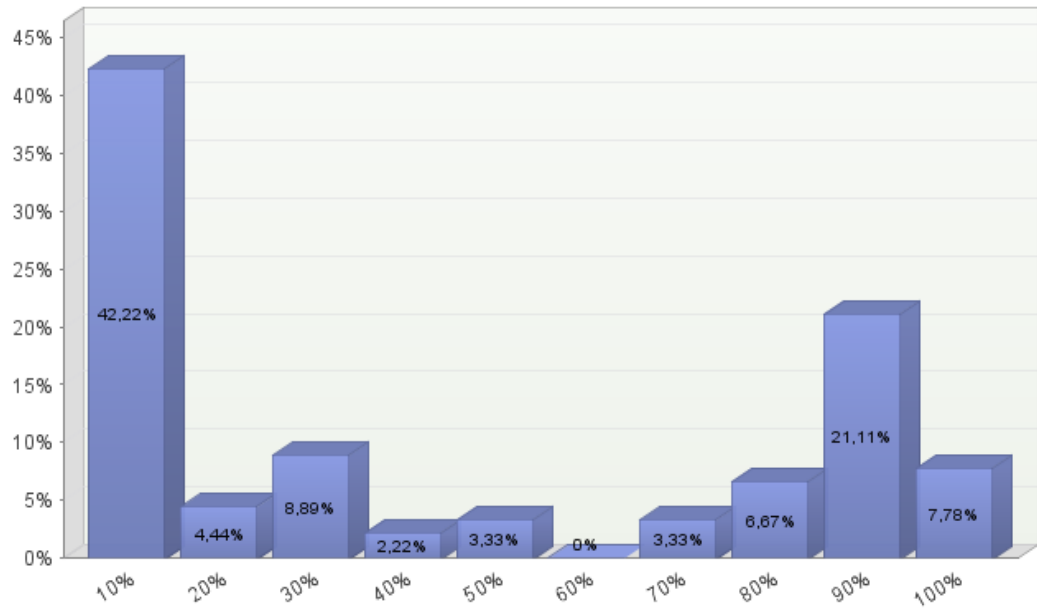
Vastaajien määrä:90



KUVIO 4. Tulkkauspalveluiden käyttö määrä viikossa ammattiryhmittäin

Kyselyssä viranomaisia pyydettiin arvioimaan puhelintulkkausten prosentuaalista määrää kaikista tulkatuista tapaamisistaan. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka paljon eri alojen viranomaiset käyttävät puhelintulkkauksia. 42,2 prosenttia vastaajista vastasi, että ainoastaan 10 %:ssa tulkatuista tapaamisista käytetään puhelintulkkauksia. Tulosten mukaan 21,1 % vastanneista käyttää jopa 90%-prosenttisesti puhelintulkkauksia, mikä käytännössä kertoo puhelintulkkausten olevan heidän ensisijainen käytössä oleva tulkkausmenetelmä.

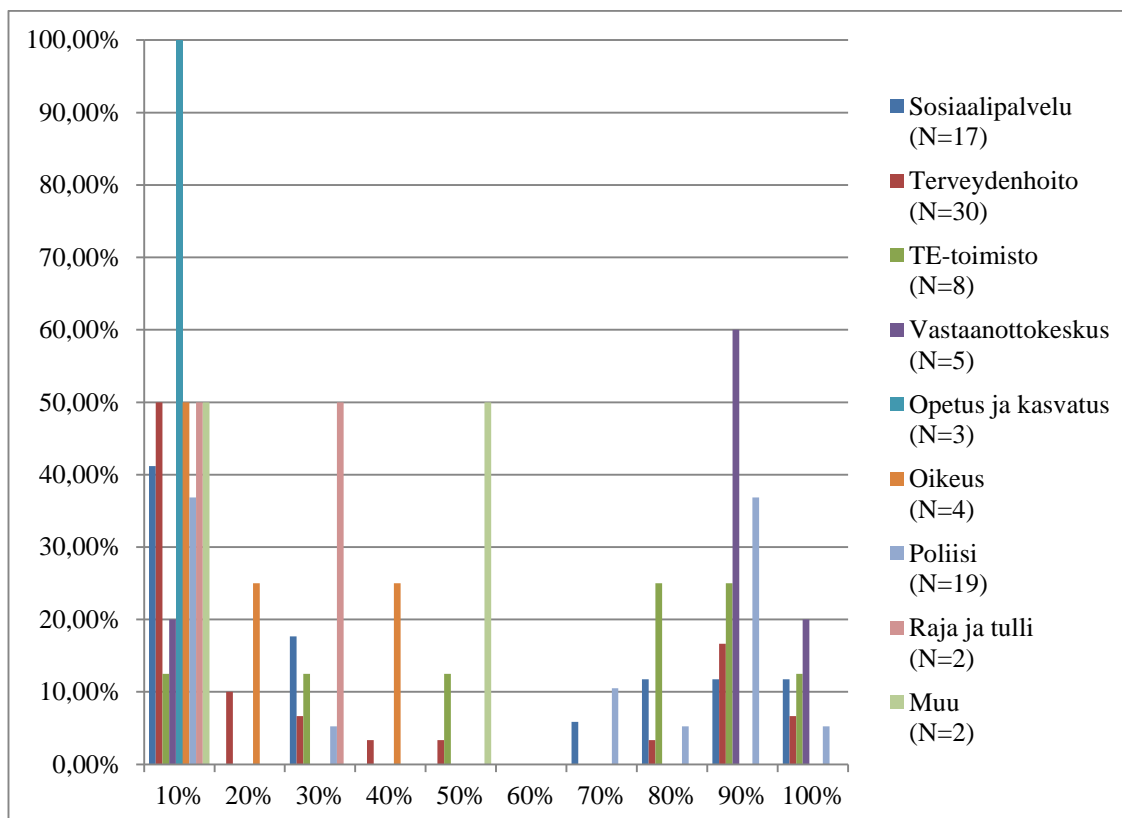
Vastaajien määrä:90



KUVIO 5. Puhelintulkkautapaamisten prosentuaalinen osuus kaikista tulkatuista asiakastapaamisista

Kuviossa 6 nähdään, millä aloilla käytetään eniten puhelintulkkautta ja millä aloilla puhelintulkkautta on käytetty vähemmän.

Vastaajien määrä:90

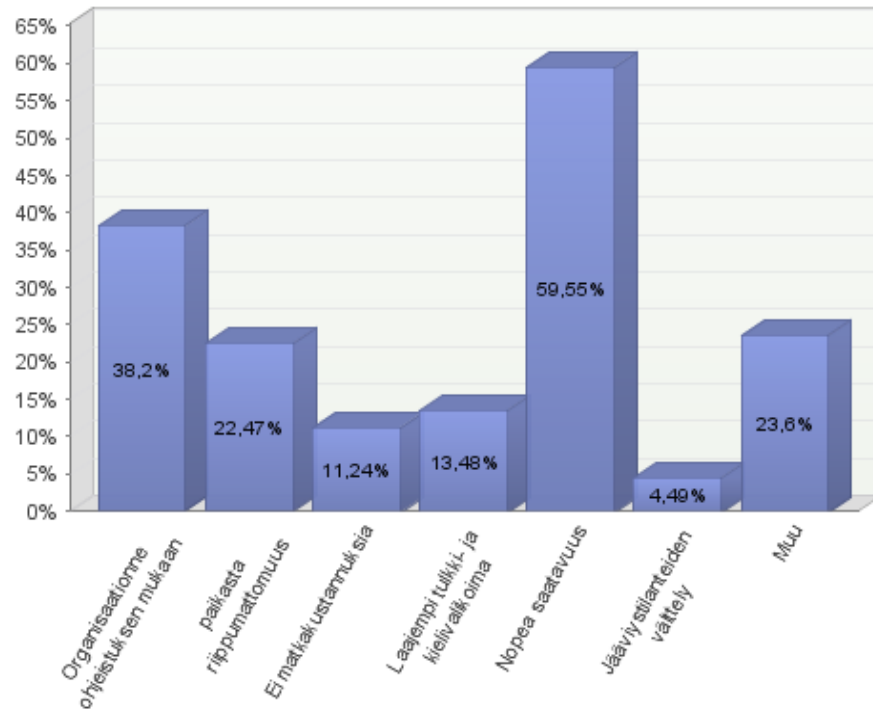


KUVIO 6. Puhelintulkkauksetapaamisten prosentuaalinen osuus kaikista tulkatuista asiakastapaamisista ammattiryhmittäin

Viranomaisilla on erilaisia motiiveja ja perusteita käyttää puhelintulkkauspalveluita, ottaen huomioon että heillä on myös ensisijaistettu velvollisuus toimia organisaationsa sääntöjen ja ohjeistusten mukaan. Kuten tietoperustassa mainitsin, puhelintulkkauskesä on myös etuusia ja ominaisuuksia, jotka motivoivat viranomaisia käyttämään sitä. Tässä osiossa tarkastellaan niitä perusteita ja syitä, joilla on vaikutusta puhelintulkkausvaihtoehdon valintaan. Kuvion 7 mukaan yli puolet vastaajista käyttää puhelintulkkausta nopean saatavuuden vuoksi. Nopea saatavuus on monessa tilauksissa ensisijainen toive tai edellytys varsinkin hätätapauksissa ja kriisitilanteissa. Tulosten mukaan ainoastaan 4,4 % vastaajista kokee puhelintulkkauksen alentavan jääviystilanteiden mahdollisuutta. Kyseinen pieni vastausprosentti on mielestäni loogista, koska jääviystilanteet tapahtuvat lähitulkkausissakin harvoin ja tulkilla on tulkin ammattisäännösten mukaan velvollisuus estää niitä tilanteita oma-aloitteisesti. Kuten edellisessä virkkeessäkin mainitsin, jokaisella on omalla työpaikallaan velvollisuus toteuttaa itsenäisesti organisaation ohjeistuksia ja tulosten mukaan 38,2 % vastanneista käyttää puhelintulkkausta oh-

jeistuksen mukaan. Paikasta riippumattomuus on yksi puhelintulkauksen tärkeimmistä piirteistä. Se on tarkastellussa myös rinnastettavissa laajemman kielivalikoiman kanssa, koska viranomaisilla on mahdollisuus käyttää tulkkaukspalveluita harvinaisilla kielilläkin ilman maantieteellisiä rajoituksia.

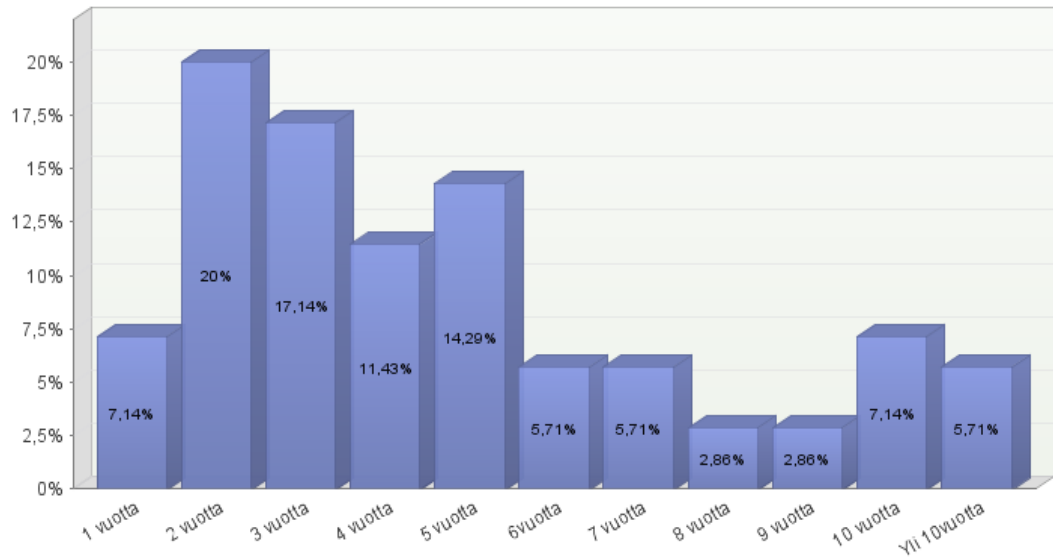
Vastaajien määrä:89



KUVIO 7. Puhelintulkauksen käyttämisen peruste

Lähteen (henkilökohtainen tiedonanto 19.3.2015) mukaan puhelintulkausta alettiin Suomessa käyttämään 1990-luvun puolivälissä eli noin 20 vuotta sitten. Kyseisenä ajanjaksona puhelintulkaus on yleistynyt kovalla vauhdilla suomalaisten viranomaisten keskuudessa. Itselleni oli hyvin tärkeä selvittää, kuinka monta vuotta kokemusta eri alojen viranomaisilla puhelintulkauksen käyttämisestä on. Kuten kuviosta 8 nähdään, yli puolella vastaajista on alle viiden vuoden kokemus puhelintulkauksen käyttämisestä. Vastaajien joukossa on kuitenkin pieni osa 5,7 %, jolla on yli 10 vuotta kokemusta.

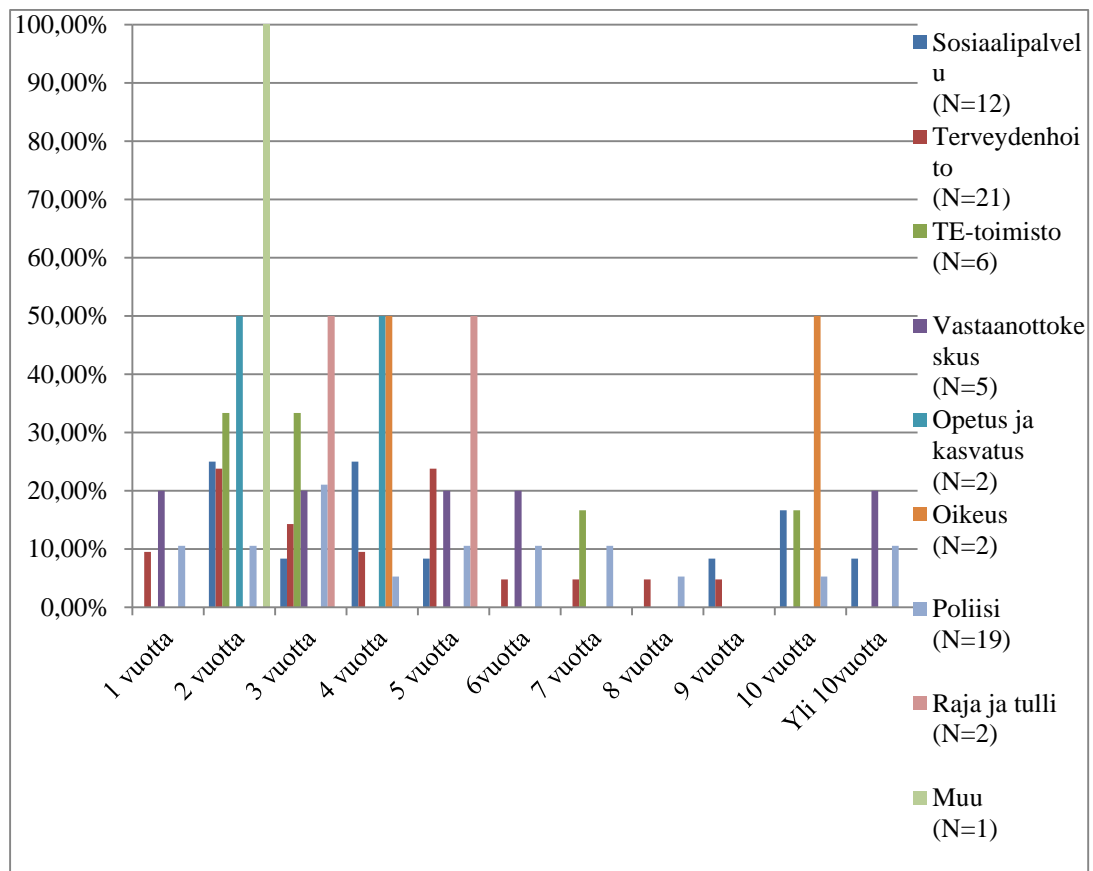
Vastaajien määrä:89



KUVIO 8. Viranomaisten kokemuksen määrä puhelintulkkauksen käyttämisestä

Kuviosta 9 nähdään, kuinka monta vuotta viranomaisilla on kokemusta puhelintulkkauksesta eri ammattiryhmissä. Vastaanottokeskuksen, sosiaalipalvelun sekä opetuksen ja kasvatuksen ammattiryhmien joukossa on viranomaisia, jotka ovat käyttäneet puhelintulkkausta yli 10 vuotta.

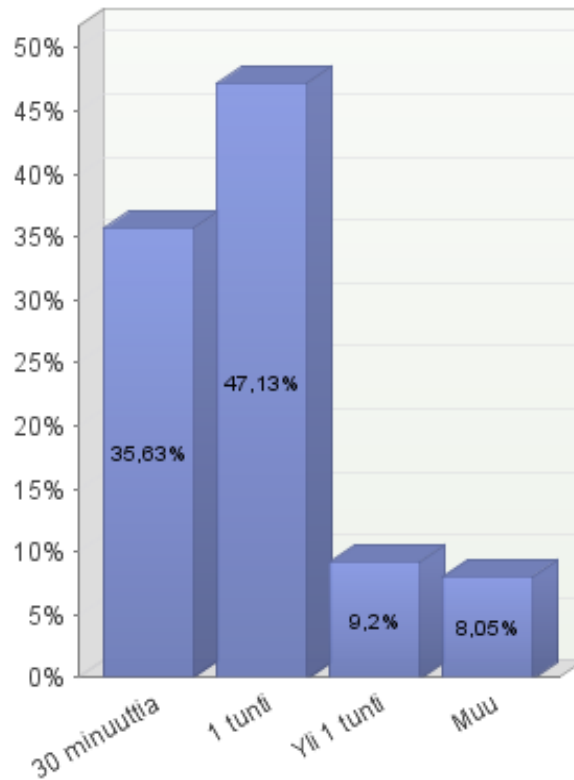
Vastaajien määrä:89



KUVIO 9. Viranomaisten kokemuksen määrä puhelintulkkauksen käyttämisestä ammattiryhmittäin

Viranomaisten varaama puhelintulkkauksen kesto riippuu tarkasteltavan asian luonteesta, maahanmuuttaja asiakkaan taustaan ja tulkkaukspalveluihin liittyvät ohjeistuksiin. Tyypillinen puhelintulkkaus varaus on 30 tai 60 minuuttia. Puhelintulkkausta laskutetaan 30 minuutin jaksoissa Tilanteen mukaan tulkkauksia voidaan jatkaa alustavan varauksen jälkeenkin, mutta tulkkien tiheästi suunniteltujen toimeksiantojen vuoksi se on haastava. (Turun tulkkikeskus i.a.) Kuten kuviossa 10 nähdään tunnin ja puolen tunnin puhelintulkkausvaraukset ovat tyypillisiä.

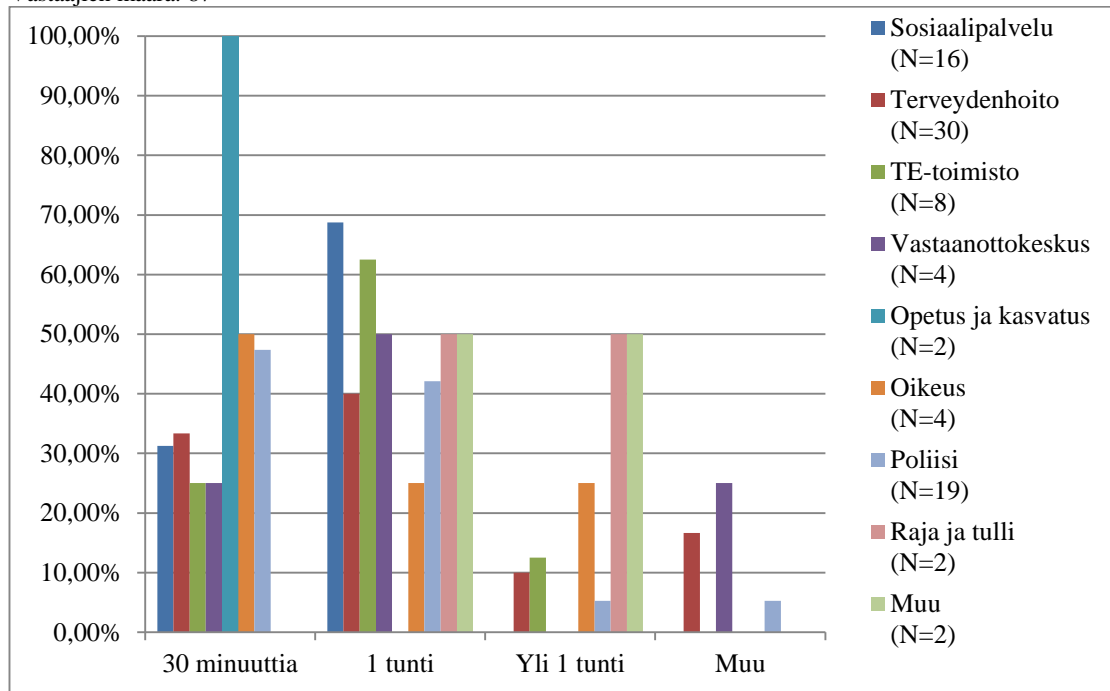
Vastaajien määrä: 87



KUVIO 10. Puhelintulkkauksen varauksen kesto

Kuviosta 11 myös todetaan, että puhelintulkkauksen varauksen kesto on hyvin tasaisesti keskittynyt tunnin ja puolentunnin välillä eri ammattiryhmissä.

Vastaajien määrä: 87

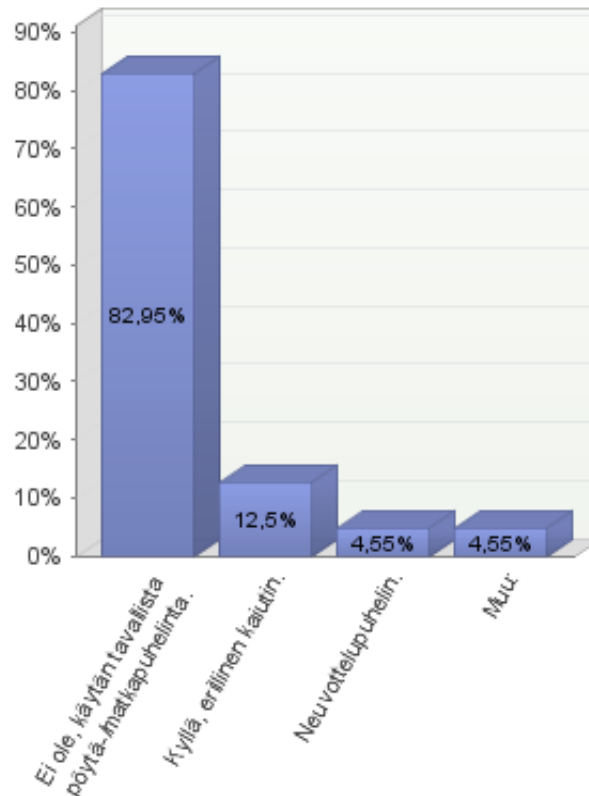


KUVIO 11. Puhelintulkkauksen varauksen kesto ammattiryhmittäin

4.2 Laitteet ja ohjeistukset

Itse ääni ja sen laatu ovat erittäin tärkeitä elementtejä puhelintulkkauksessa. Laadukkaan äänen lähetys ja vastaanotto vaatii hyviä laitteita. Omien kokemukseni mukaan suurin osa viranomaisilta käyttää pöytä tai matkapuhelinta tulkkauksissa ja harvalla on erillisiä puhelintulkkauksen liittyviä laitteita. Tekniikan kehityksen myötä normaalilla laitteillakin saadaan kohtalaisen hyvää äänenlaatua, joka mahdollistaa puhelintulkkausta, mutta ne eivät korvaa erillistä kaiutun tai neuvottelupuhelinta. Erillis-laitteiden ja neuvottelupuhelinten suurin etu on taustamelun lasku ja suuntavanmikrofonin vahvuus vastaanottaa osapuolten puhetta tarkasti. (Polycom i.a.) Kuviossa 12 nähdään, että suurin osa eli 82,9 % vastaajista käyttää pöytä tai matkapuhelinta tulkkauksissa.

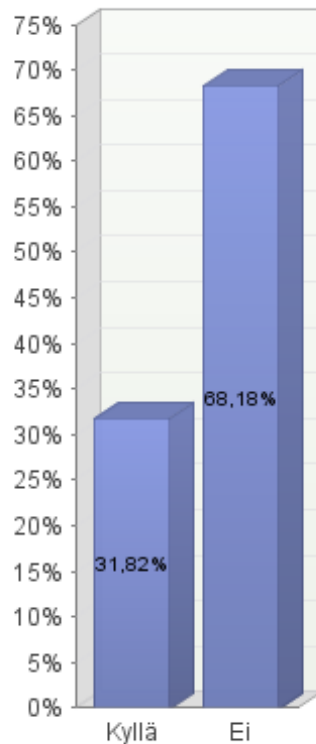
Vastaajien määrä: 88



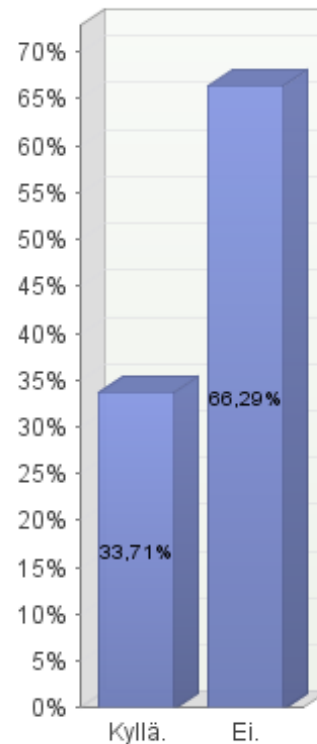
KUVIO 12. Laitteiden käyttö puhelintulkkauksessa

Puhelintulkkaus kuten monen muokin toimenpide vaatii perehtymistä ja ohjeistusta. Viranomaisella on hyvää tietää jonkin verran puhelintulkkaukseen liittyvistä ominaisuuksista, piirteistä ja vaatimuksista ja erityisesti puhelin- ja läsnäolotulkkauksen välisistä poikkeavuuksista. Ohjeistusvaiheessa on hyvää käydä läpi äänenlaatuun vaikuttavia tekijöitä, kuten laitteiden oikean käytön, asiakkaan ja viranomaisen istumajärjestys ja puheiden äänitasoa. Puhelintulkkauksen prosessi alkaa viranomaisen soittamisesta tulkkiin. Puhelintulkkauksen alkaessa on hyvää esittää kaikkia tulkkauksessa osallistuvia tahoja, kertoa tilanteesta tai paikasta, jossa tulkkaus suoritetaan ja varmistaa äänenlaatua jo ennen tulkkauksen varsinaista alkua. Kuten kuviossa 13 ja 14 nähdään, enemmistö vastaajista ei ole saanut ohjeistusta puhelintulkkauksen käyttämisestä ja heidän työpaikalla ei ole siihen liittyviä ohjeita tai opiskelumateriaaleja. Kyseinen tilanne lisää väärinkäsityksiä ja konflikteja puhelintulkkauksessa ja hankaloita sekä tulkin ja viranomaisen työskentelyä, että maahanmuuttajiasiakkaan asian hoitamista.

Vastaajien määrä: 88



Vastaajien määrä: 89

**KUVIO 13. Puhelintulkkauksen Ohjeistaminen työpaikalla****KUVIO 14. Ohjeet puhelintulkkauksen käyttämisestä työpaikalla**

4.3 Tyytyväisyyden taso ja palautteiden antaminen

Viranomaisten tyytyväisyydentaso on eri tekijöistä riippuvainen. Kuten oppiennäytteen edellisissä osioissa mainitsin, puhelintulkkauksessa vaikuttavilla tekijöillä on suurta merkitystä puhelintulkkauksen onnistumisessa. Vaikka silmämääräisesti puhelintulkkaus kuulostaa yksinkertaisesta toimenpiteestä, todellisuudessa kyse on toimenpiteestä, joka vaati taitoja, sopivia käyttövälineitä ja olosuhdetta, tarkkuutta ja keskittymistä kaikilta osapuolilta. Näin ollen viranomaisten tyytyväisyydentaso on monen tekijän summasta riippuvainen. Osa taulukossa 2 olevia asioista on tulkista, osa viranomaisesta ja hänen taustasta ja osa tulkkauksen luonteeseen riippuvaisia asioita. Nopealla katsauksella taulukkoon 2 huomataan, että suurin osa viranomaisista yli 60 % ovat kokonaisuudessa kaikkia ongelmia huolimatta tyytyväisiä tai erittäin puhelintulkkaukseen.

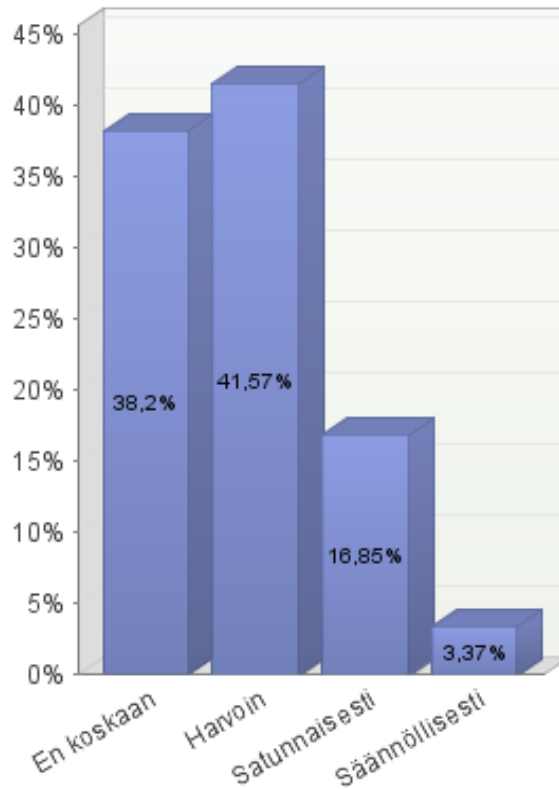
Vastaajien määrä: 89

TAULUKKO 2. Viranomaisten tyytyväisyystaso puhelintulkkauksesta

	Erittäin tyytymättömät	Tyytymättömät	Ei tyytymätön, eikä tyytyväinen	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Puhelintulkkauksen toimivuuteen kokonaisuudessaan	3,41%	3,41%	7,95%	76,14%	9,09%
Puhelintulkkauksen luotettavuuteen (vaitiolovelvollisuuden noudattaminen)	0%	3,45%	17,24%	59,77%	19,54%
Puhelintulkin ammattitaitoon	1,18%	3,53%	11,76%	71,76%	11,76%
Tunteiden ja reaktioiden välittymiseen	2,35%	16,47%	50,59%	29,41%	1,18%
Puhelimen äänenlaatuun	2,33%	30,23%	34,88%	29,07%	3,49%
Muuhun, mihin?	0%	16,67%	16,67%	50%	16,67%

Lappalainen (2013) korostaa palautteen merkitystä työelämässä. Hänen mukaan palaute kertoo odotuksista ja edellytyksistä, ohjaa toiminnan oikeaan suuntaan ja vähentää vääriä tulkintoja. Palautteet perustuvat havaintoon eikä arvioon, joten palautteiden antamisella on erittäin tärkeä rooli laadun parantamiseen. Hyvät palautteet kannustavat ja motivoivat tulkkereita toimimaan työssään vastuullisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Omien kokemukseni mukaan viranomaiset antavat harvoin palautetta. Palautteita annetaan yleensä ainoastaan ongelmatilanteissa ja ne ovat usein negatiivisia. Kyseisen asiaan voi myös liittyä työkuultuuriin liittyvät ja odotukset suoritetusta työstä. Kuten kuviossa 15 nähdään vain harva 3,37 % vastanneista antaa aktiivisesti palautetta tulkille.

Vastaaajien määrä: 89



KUVIO 15. Palautteiden antaminen

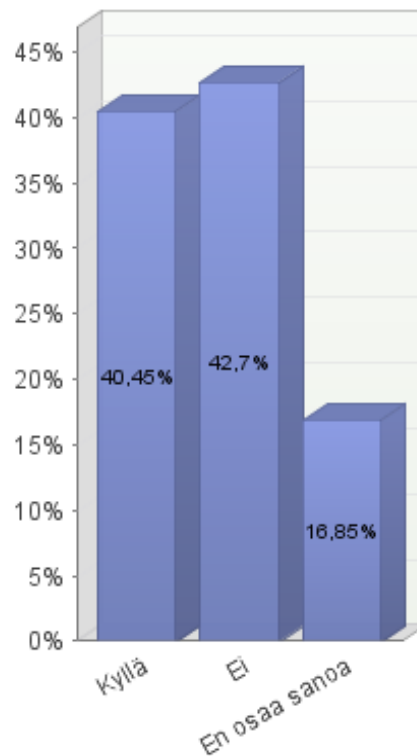
4.4 Non-verbaaliset viestintätavat

Kommunikaatio pohjautuu verbaalisen eli sanallinen ja sanottamaan viestintään. Vaikka painoarvo on yleensä sanalliseen viestintään, sanattomallakin viestinnällä on suurta merkitystä viestin välittymiseen. Sanallinen ja sanottaman viestinnän tuloksena on sanoma. Kun verbaalisessa viestinnässä painoarvo on kielen kohdalla, non-verbaalisessa viestinnässä katseet, eleet ja jopa vartalonasennot välittävät eriluonteisia viestejä vastaanottajalle. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Non-verbaalisten viestintätapojen puuttuminen tekee puhelintulkkauksesta ainutlaatuisen ja samalla aiheuttaa haasteita tulkkauksessa riippuen osapuolten tottumuksiin käyttää kyseistä viestintämuotoa aktiivisesti.

Kuten kuviossa 16 nähdään kyselyyn vastanneet viranomaiset kokevat suurin piirtein tasapuolisesti non-verbaalisten viestintätapojen puuttumista haittavana tai haitattomina tekijöinä. Kokemukseni mukaan tilanteeseen vaikuttaa monia tekijöitä, kuten asiakkaan kulttuuristausta ja sukupuoli, aiheen luonteeseen ja tunteiden tasoon. Äänen ominai-

suudet kuuluvat myös non-verbaalisten viestintätapojen kategoriaan, mutta erona on, että äänen ominaisuudet välittyvät osittain puhelimen kautta tulkkauksessa. Non-verbaaliset viestintätavat ovat hyvin kulttuurisidonnaisia, ja niitä on kuitenkin käytävä harkiten väärin tulkintojen estämiseksi. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

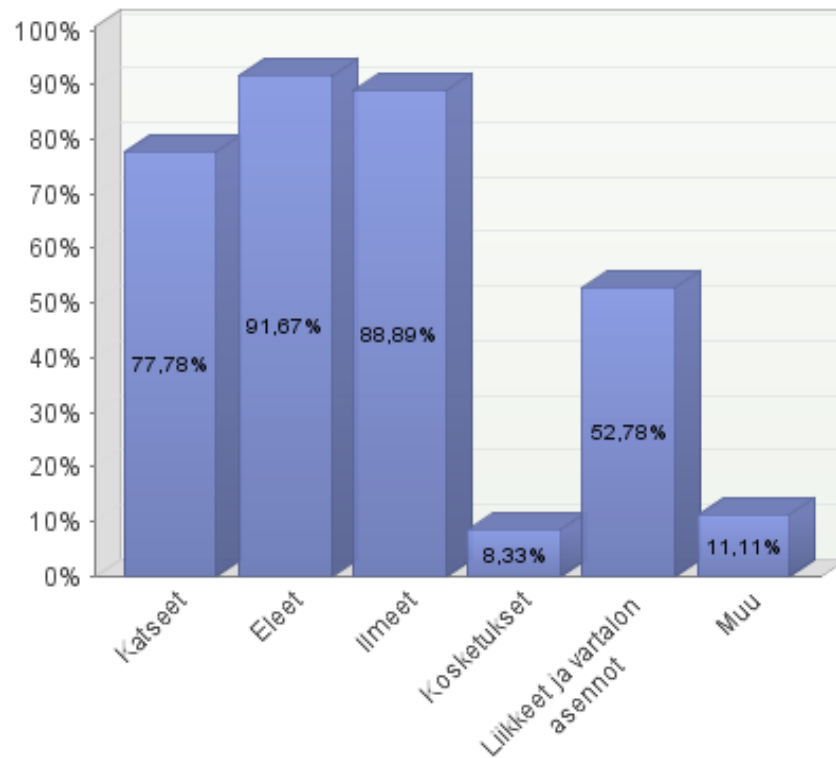
Vastaajien määrä: 89



KUVIO 16. Non-verbaalisten viestintätapojen puuttumisen haittaavaa vaikutusta

Kuviossa 17 nähdään erittelyn non-verbaalisista viestintätavoista. Katseet, eleet ja ilmeet ovat kuvion mukaan melkein samalla tasolla. Vastaajista ainoastaan 8,3 % kokee kosketuksen puuttumisen haittavana. Tulos on looginen, koska fyysinen koskemattomuus laki estää viranomaisia koskettamasta asiakkaisiin ilman syytä, eikä se ylipäätään kuulu suomalaisen työkuultuurin.

Vastaajien määrä: 36

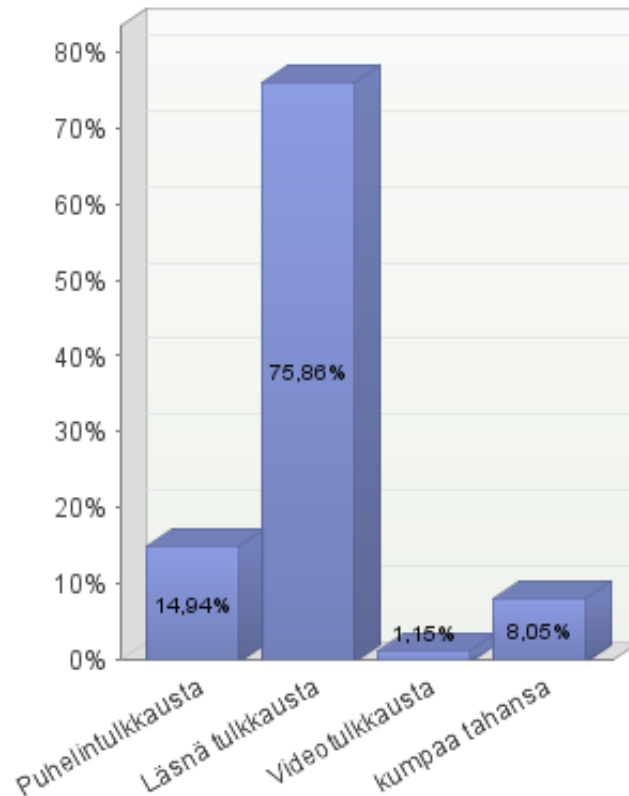


KUVIO 17. Erittely niistä non-verbaaleista viestintätavoista, jotka puuttumisella on eniten haittaa puhelintulkkauksen sujuvuudessa

4.5 Puhelin- vai läsnäolotulkkkaus

Tässä osiossa tarkastellaan niitä tilanteita, jossa viranomaisten mukaan puhelintulkkkaus ei sovi. Kelly (2008, 83–92) toteaa, että sanottaman viestinnän puute, äänenlaadun liittyvät huolet, tulkin fyysinen poissaolo ja luotettavuus ovat ominaisuuksia, jotka suuntaa viranomaisia käyttämään läsnäolotulkkausta puhelintulkkauksen sijaan. Hänen mukaan puhelintulkkkaus ei sovi tilanteisiin, jossa osallistuja on kuulovammainen, iäkäs, lapsi tai mielenterveys potilas. Puhelintulkkauksessa käytetään konsekutiivista tulkkausmenetelmää, muiden menetelmien käyttö puhelintulkkauksessa, kuten simultaanimenetelmä on mahdotonta tai hyvin vaikeaa käyttää. Kuten kuvioss 18 nähdään 75,8 % vastanneista käyttäisi mieluummin läsnäolotulkkausta puhelintulkkauksen tai videotulkkauksen sijaan.

Vastaajien määrä: 87



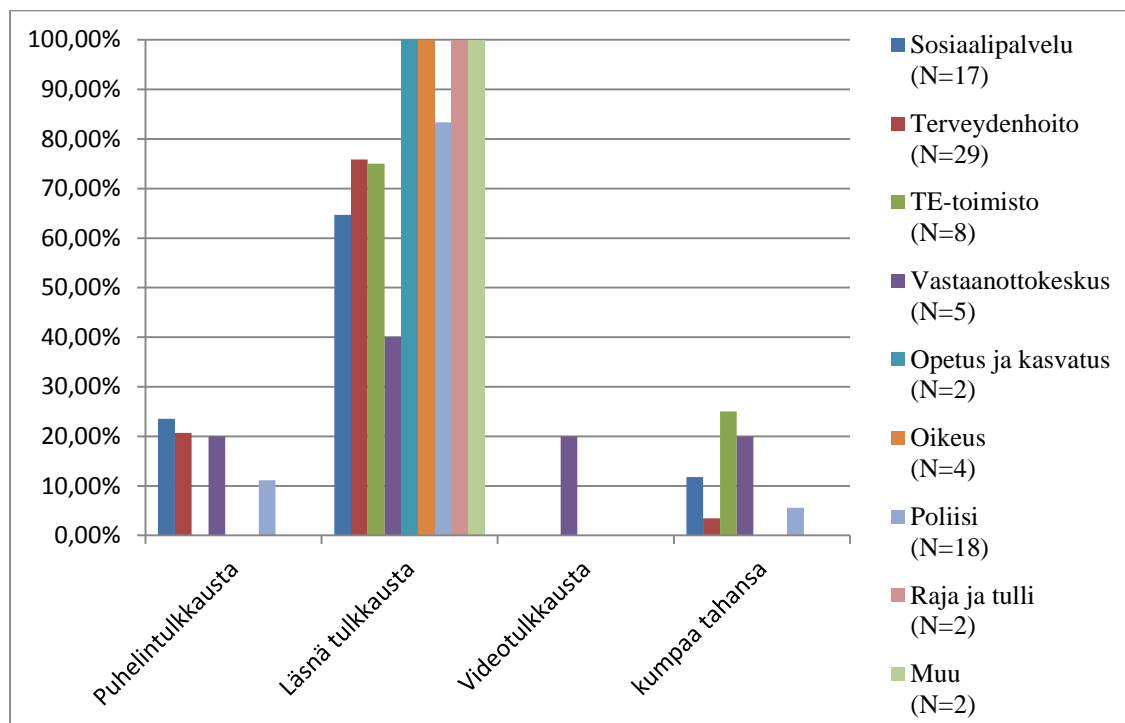
KUVIO 18. Viranomaisen mieluisin Tulkkausmuoto annetuista vaihtoehdoista

Kyselyssä viranomaisilta kysyttiin, että mihin tilanteisiin puhelintulkkaukseen ei mielestänne sovi. Kysymys oli yksi kahdesta kyselyssä olevista Puolistrukturoiduista kysymyksistä. Puolistrukturoidut kysymykset tuovat uutta tietoa ja näkökulmia asioihin, mutta niiden analysointi ja tarkastelu on hyvin työlästä (Kvantimotv i.a.)

Tarkastelussa löysin muutamia yhteisiä syitä vastanneiden keskuudessa eri ammattiryhmissä. Monien viranomaisten mielestä pitkäkestoiset tapaamiset tai tapaamiset, jossa on paljon osallistujia, eivät sovi puhelintulkkausmuotoon. Myös arkaluonteisten ja tunnepitoisten asioiden käsittelyyn on hyvää käyttää läsnäolotulkkausmuotoa. Osa viranomaisista koki asiakirjeiden tarkastelua ja kaavakkeiden täyttämistä puhelintulkkausmuotoon avulla hankalana ja ajanvievänä toimenpiteenä. Myös tilanteita, jossa non-verbaalisen viestinnän käyttäminen on tarpeellista ja tilanteita, jossa tulkkauksen avulla on tarpeen saada näköyhteyttä, koettiin haasteellisena puhelintulkkausmuotoon. Kyselyn tulok-

set vahvistavat myös Kellyn tutkittuja perusteita ja väittämiä ja niissä on paljon yhtenäisiä asioita. Kuviossa 19 nähdään edellä mainittua asiaa ammattiryhmien tasolla.

Vastaajien määrä: 87



KUVIO 19. Viranomaisen mieluisin Tulkkausmuoto ammattiryhmittäin

4.6 Odotuksia puhelintulkilta

Tämän puolistrukturoidun kysymyksen tavoitteena oli selvittää, mitä odotuksia ja edellytyksiä viranomaisilla puhelintulkilta on ja millainen puhelintulkki on heidän mielestä ideaalinen ja sopiva työhön. Sain 65 vastausta kyseiseen kysymykseen. Osa vastaajista oli tuonut esille mielipiteensä yleisesti asioimistulkkaukseen, mutta toiset olivat rajoittaneet mielipiteitään puhelintulkkauskeeseen.

Yleisellä tasolla viranomaiset odottivat tulkilta vahvaa kielitaitoa molemmilla työkielillä, tulkkauksen sanasta-sanaan neutraalisesti ilman lisäyksiä ja vähennyksiä, laajan sanavaraston ja erikoistermien hallintaa ja luotettavuutta ja vaitiolovelvollisuuden noudattamista.

Puhelintulkkauskeeseen liittyen löysin paljon yhtenäisyyksiä vastauksissa. Monen viranomaisen mielestä puhelintulkkaus on tulkin kannalta vaikeampi toimenpide kuin läsnä-

olotulkkaus ja se vaati tulkilta riittävän ammattitaidon ja kokemuksen omaksumista. Monet viranomaiset korostivat äänen ja siihen liittyvien asioiden tärkeyttä puhelintulkkauksessa. Heidän mielestä puhelintulkki on oltava selkeä-ääninen ja tulkkaus on taiduttava paikassa, jossa ei ole taustamelua. Osa korosti non-verbaalisten viestinnän puuttumista puhelintulkkauksessa ja siitä johtuvaa haastetta tulkkauksessa.

Viranomaiset odottivat myös puhelintulkilta hyviä laiteita, jotka toimivat luotettavasti ja laadukkaasti koko tulkkauksen ajan. Heidän mielestä tulkki on huolehdittava riittävästä akusta ja äänenlaadusta koko tulkkauksen ajan.

Keskittyminen tulkkaukseen tuli monessa vastauksessa esille. Viranomaiset edellyttivät, että puhelintulkki keskittyy ainoastaan tulkkaukseen, eikä tekisi taustalla muuttia tehtävää. Yhden vastauksen kohdalla törmäsin mielenkiintoiseen ilmaisuun. Viranomainen odotti puhelintulkilta ”läsnä olemista” puhelimesta.

5 TUTKIMUKSEN VALIDITEETTI JA REALIBLITEETTI

Hiltusen (2009) mukaan validiteetti kertoo tutkimusmenetelmän onnistumisesta mittaamaan tutkimuskohdetta kattavasti ja määrätietoisesti. Se ilmaisee onko alustavat suunnitelmat ja tutkimuskysymykset toteutuneet vai ei. Validiteetti on hyvin riippuvainen tutkimusmenetelmästä, tiedonkeruutavasta ja perusjoukosta, josta tutkimus tehdään. Hyvä validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa käytetyt mittarit mittavavat mittauskohdetta tarkoituksenmukaisesti ja suunnitelmallisesti. Validiteetin puuttuminen kyseenalaistaa tutkimuksen oikeellisuutta ja hyödyllisyyttä.

Kuten edellisessä virkkeessä mainitsisin, tutkimuksen validiteetti on riippuvainen tiedonkeruutavasta, minun tapauksessa kyselylomakkeesta. Laatimani Kyselylomakkeen validiteetti on mielestäni toteutunut. kyselylomakkeen kysymykset ovat laadittuja omien ja ohjaajieni kokemusten ja havaintojen perusteella, sekä alan kirjallisuutta hyödyntämällä ja niiden tarkoitus on ollut tuoda niitä olennaisia ydinasioita, jotka tutkimustavoitteisiin pääsemiseksi ja tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi tarvitaan.

Ulkoinen validiteetti kertoo määrällinen tutkimuksen yleistävyyttä ja siitä, että millä tasolla tuloksia voidaan yleistä. Tutkimukseni tehtiin suomalaisten viranomaisten näkemysten ja kokemusten pohjalla. Kysely lähetettiin Semantix Finland oy:n asiakasrekisterissä oleville vianomaisille. Lähteen (henkilökohtainen tiedonanto 19.3.2015) mukaan asiakasrekisterissä on tuhansia asiakkaita. Lähetetyn kyselyyn on vastannut 90 viranomaista, kaikista ammattiryhmistä, paitsi maahanmuuttovirastossa ja oikeusaputoimistossa työskentelevät viranomaiset. Mielestäni tutkimukseni tulokset ovat osittain ulkoisesti validiteetteja, koska vastauksia on saatu riittävästi suurimmasta osasta ammattiryhmien edustajista ottaen huomioon, että samassa virastossa ja ammattiryhmässä, työskentelevillä vianomaisilla on suhteellisesti samoja työolosuhteita, resursseja ja ulkopuolisia vaikutteita.

Reliabiliteetti on määrällisiin tutkimisiin kuuluva tapa arvioida tutkimuksessa käytetyn tutkimusmenetelmän oikeellisuutta. Sen avulla tarkastellaan onko saadut tulokset luotettavaa vai sattumaan perustuneita. Tulosten sattuneisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa

samoista olosuhteista saadut tulokset, olisivat eriaikoina vaihtelevia. Toistomittaus on reliabiliteetin yleinen mittausmenetelmä. Reliabiliteettia tarkistetaan tulosten tarkkuuden, yhdenmukaisuuden, objektiivisuuden ja jatkuvuuden perusteella. (Hiltunen 2015.)

Olen alusta lähtien ottanut edellä mainittuja seikkoja huomioon kyselynlaatimisen ja analyysin vaiheella. Kyselyssä olevat kysymykset ovat hyvin pitkälti sidoksissa toisiaan loogisessa järjestyksessä ja yhdenmukaisesti. Kyselyn vastaukset perustuvat viranomaisten pitkässä ajan jaksossa saaduista kokemuksista ja havainnoista, joten oletan, että tulokset eivät perustu sattumaan. Sähköisen kyselyn lähettämiseen ja tulosten analysointiin käytetään puolueetonta ja luotettavaa Webropo-järjestelmää, joka takaa tulosten oikeellisuutta.

6 POHDINTA

Opinnäytteen tekeminen on tarkka ja aikaavievä prosessi, jossa tekijän teoreettinen tuntemus, käytännön kokemus ja tieteellinen kasvu kohtaavat toisensa. Opinnäytteen onnistumiseen tarvitaan monia elementtejä, vaikutteita ja resursseja, jotka jokainen omalla tavallaan vievät työtä eteenpäin kohti päämäärää. On myös otettava huomioon, että opettajien ja ohjaajien arvokas apu ja ohjeistus ovat jokaisessa työssä korvaamattoman tärkeitä ja tässä vaiheessa haluaisin kiittää ohjaajaani Kati Huhtista ja työelämäohjaajaani Marja Lähdetä kaikesta tuesta ja ohjauksesta opinnäyteprosessini aikana. Henkilökohtaisesti olen erittäin tyytyväinen, että kaikista haasteista ja esteistä huolimatta sain opinnäytekokonaisuuteni valmiiksi. Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa työnlaajuus, kyselyyn liittyvät seikat ja työn ja opiskelun yhteissovittaminen aikataulujen puitteissa aiheuttivat eniten paineita minulle.

Puhelintulkkaukseen liittyvät näkemykset ja suhtautumiset perustuvat suurimmassa osassa tapauksia käyttäjien henkilökohtaisiin mielipiteisiin. Alan liittyvät tutkimukset ja tilastolliset lähteet ovat määrällisesti alhaisella tasolla (Kelly 2008, 87). Yksi opinnäytteeni tavoitteista oli valmistaa tutkimuksen, joka olisi mahdollisimman monelle eri taholle, kuten tulkeille, viranomaisille ja tulkikeskuksille hyödyllinen. Tutkimukseni oli ensimmäinen Suomessa puhelintulkausta käsiteltävä teos ja sen seurauksena riittävien lähteiden ja aikaisempien vastaavien tutkimusten vähäisyys lisäsi työni kuormitusta merkittävästi. Tavoitteeni oli tutkia puhelintulkausta mahdollisimman kattavasti ja monipuolisesti eri näkökulmista, ottaen huomion kaikkia vaikuttavia tekijöitä ja vaikutteita. Tavoitteeseen pääsemiseen tarvittiin mahdollisimman monen ammattiryhmän edustajan näkemystä tilastoihin ja onneksi sainkin kattavia vastauksia suurimmasta osasta ammattiryhmistä.

Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on antaa kokonaisvaltaisen kuvauksen aiheesta matemaattisilla ja tilastollisilla menetelmillä (Jyväskylän yliopisto i.a).

Laatimani tilastot antavat hyvän suuntaa antavan tiedon puhelintulkkauksen tilanteesta Suomessa, suomalaisten viranomaisten näkökulmasta. Näiden tilastojen ja analyysien perusteella on mahdollista tehdä rakentavia päätöksiä ja muutoksia puhelintulkkauksen kehittämiseen.

Aloittaessani kyseistä tutkimusta, en kovin paljon uskonut siihen, että aiheellani olisi tarpeeksi vetovoima, tutkimuspotentiaalia ja resurssia laadukkaan opinnäytteen tavoitteiden täyttämiseksi. Prosessin aikana kuitenkin huomasin, että puhelintulkkaukseen liittyvät tekijät, piirteet ja viestintätavat tekevät siitä erinomaisen tutkimuskohteen seuraavillakin koulutusasteilla. Tässä työssäni keskityin ottamaan huomioon kaikkia puhelintulkkaukseen liittyviä tekijöitä ja piirteitä, mutta jatkotutkimuksissa jokaisella näillä tekijöillä, kuten äänenlaadun liittyvät seikat, non-verbaaliset viestintätavat ja resurssien hallinta ovat mielestäni yksinään tarpeeksi tutkittavaa.

Tutkimukseni mielenkiintoisin osio oli kyselytulosten analysointi- ja tilastointiosuus. Tutkimuksen aikana sain tietää, mitä viranomaiset, joiden kanssaan vuosia töitä tehnyt ajattelevat puhelintulkkauksesta.

Tutkimukseni antaa kokonaisvaltaisen kuvauksen puhelintulkkauksessa olevista elementeistä, jotka ratkaisevat puhelintulkkauksen onnistumisen. Näiden elementtien tunnistaminen auttaa päätöksentekijöitä tekemään oikeita ja rakentavia muutoksia puhelintulkkauksen käyttömukavuuden, luotettavuuden, laadun ja toimivuuden parantamiseksi.

Eri ammattiryhmien viranomaiset työskentelevät erilaisissa ympäristöissä ja jokaisella on työnluonteensa vuoksi erilaiset edellytykset ja odotukset puhelintulkkaukselle. Mielenkiintoinen havaintoni oli kuitenkin eri ammattiryhmien edustajien mielipiteiden suhteellinen yhtenäisyys keskenään, vaikka heidän lähtökohtansa, resurssinsa ja käyttötaustansa olivat eritasoisia.

Mielestäni puhelintulkkauksen kehittämiseksi tarvitaan sekä viranomaisten ja tulkkeskusten tukea että itse tulkkeja. Jokainen voi omien resurssien ja vastuumääräyksien mukaan edesauttaa palvelun kehittämistä. Viranomaisten osalta hyvien neuvottelulaitteiden hankinta, sopivan puhelintulkkausympäristön suunnittelu ja valtakunnallisten ohjeiden toteutus on ensisijaisen tärkeä.

Kehitysprosessissa virastojen ja tulkkeskusten yhteistyö auttaa kehitystä oikeaan suuntaan. Mielestäni virastojen ja tulkkeskusten olisi hyvä suunnitella puhelintulkkauksen liittyvää ohjemateriaalia, joka palvelisi uusia viranomaisia käyttämään puhelintulkkausta oikein.

Puhelintulkit auttavat kehitysprosessia vahvistamalla tulkkaukseen, niin että tulkkauslaatu säilyisi ongelmista ja heikkouksista huolimatta koko tulkkausajan ajan.

Pitkän kokemukseni pohjalta, vaikka osa toimeksiannoista olisikin puhelintulkkausnäkökulmasta haastavia, kokenut ja koulutettu puhelintulkki selviää näistä tilanteistakin kohtalaisen hyvin. Meidän on myös otettava huomioon se tärkeä seikka, että puhelintulkkaus on useimmissa tapauksissa ainoa vaihtoehto tulkkaus suorittamiseen.

Kyseinen tutkimus on auttanut minua myös työelämässä antamalla paremman hahmotuksen työstäni ja asiakkaani odotuksista. Minusta tuntuu, että tutkimus on auttanut minua seuraavalle tasolle työssäni ja lisännyt tieteellistä kasvua alalta, jossa olen työskennellyt vuosia ja tulen työskentelemään vuosia.

LÄHTEET

- Alkula, Tapani; Pöntinen, Seppo; Ylöstalo, Pekka (toim.) 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: Wsoy.
- Department of immigration and multicultural and indigenous affairs i.a. Phone interpreting history. Viitattu 28.01.2015.
<http://www.immi.gov.au/about/reports/annual/2001-02/report3.htm>
- Electromagnetic fields and public health: mobile phones. Viitattu 05.02.2015.
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs193/en/>.
- Euroopan komissio i.a. Konsekutiivinen tulkkaus. Viitattu 25.01.2015.
<http://www.europarl.europa.eu/interpretation/fi/interpreting-in-the-parliament.html>.
- Hansel i.a. Käännöspalvelut 2013–2016. Viitattu 12.02.2015.
<http://www.hansel.fi/puitejarjestelyt/93/>.
- Hiltunen, Leena 2009. Luentomateriaali. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. <http://www.konftel.com/Products>.
- Huhtinen, Kati 2015. Lehtori, Diak. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto 22.01.
- Inbound IVR Solution. Genesys inbound IVR solution. Viitattu 08.02.2015.
<http://www.genesys.com/angel/inbound-ivr>.
- Jyväskylän yliopisto i.a.a Määrällinen tutkimus. Viitattu 13.02.2015.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>.
- Jyväskylän yliopisto i.a.b. Non-verbaalinen viestintä. Viitattu 27.02.2015.
<https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviesti/vuorovaikutus/viestinta/nonverbaalinen.html>.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu i.a. Opinnäytetyön aiheen valinta ja rajaus. Viitattu 12.02.2015.
<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Opinnaytetyoprosessi/SoTeLi/Opinnaytetyoprosessi/Aiheen-rajaus>.
- Kauppalehti i.a. Nopea kasvu siivitti Semantix Lingua Nordica Oy:n tuloksen vahvaan kasvuun. Viitattu 12.02.2015.

<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/tulostiedote/tiedote.jsp?selected=kaikki&oid=20130501/13694880505100>.

Kelly, N. & DePalma, D.A. 2009. Top 15 telephone interpreting suppliers. Common Sense Advisory.

Kelly, Nataly 2008. Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession. Bloomington: Trafford publishing.

Konftel i.a. conference phones. Viitattu 20.04.2015. <http://www.konftel.com/Products>.

Kvantimotiv i.a. Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. Viitattu 18.02.2015.

[https://www.google.fi/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-](https://www.google.fi/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=samassa%20j%C3%A4rjestyksess%C3%A4%20englanniksi)

[8#q=samassa%20j%C3%A4rjestyksess%C3%A4%20englanniksi](https://www.google.fi/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=samassa%20j%C3%A4rjestyksess%C3%A4%20englanniksi).

Lappiainen, Minna 2013. Luentomateriaali. Vuorovaikutusta arjessa – näkökulmana palaute. Apropoo koulutus- ja kehittämis- ja työnhjauspalvelut

Leinonen, Satu 2004. Asioimistulkkaus – paljon muuta kuin asioimisen tulkkausta. Tampere: Tut press.

Lähde, Marja 2015. Johtaja, Semantix Finland oy. Helsinki. Sähköpostihaastattelu 19.03

Ozolins, Uldis 2011. Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. The international Journal for translation and interpreting research. 34.

Polycom i.a. Polycom SoundStation2. Viitattu 20.02.2105.

<http://www.polycom.com/products-services/voice/conferencing-solutions/conferencing-phones/soundstation2.html>.

Rosenberg, B.A 2007. A data driven analyses of telephone interpreting. Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins.

Semantix Finland oy i.a.a. Puhelintulkkaus. Viitattu 27.01.2015.

<http://www.semantix.fi/palvelut/tulkkaus/puhelintulkkaus/>.

Semantix Finland oy i.a.b. Tulkkaus. Viitattu 20.04.2015.

<http://www.semantix.fi/palvelut/tulkkaus/>.

Tech Explainer i.a. Active Noise Cancellation Technology. Viitattu 05.02.2015.

<https://techexplainer.wordpress.com/2012/03/29/active-noise-cancellation-technology/>.

Tilastokeskus 2013. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 1993, 2003 ja 2013. Internetaineisto. Viitattu 01.02.2015.

Turun tulkkikeskus i.a. Tulkkauspalveluiden hinnasto. Viitattu 20.02.2015.

<http://www.turku.fi/tulkkikeskus>.

Vilpas, Pertti 2015. Luentomateriaali. Ohjeita kvantitatiiviseen tutkimukseen

10.03.2015. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Webropol i.a. Kyselyt. Viitattu 18.02.2015. <http://www.webropol.fi/ratkaisut/kyselyt/>.

Yhdenvertaisuuslaki L 20.1.2004/21. Viitattu 17.02.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>.

LIITE 1 Kyselylomake



Hei,

Olen Pouya Jafarzadeh tulkkausalan opiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyönä tutkimusta puhelintulkkauksesta. Lähestyn Teitä tällä kyselylomakkeella ja toivon, että käytätte muutaman minuutin ajastanne vastaamiseen. Vastauksenne on merkittävä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja täysin luottamuksellisesti. Yksittäiset vastaukset eivät tule esille, sillä tulokset esitetään tilastollisina.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä!

1. Mitä alaa tai ammattiryhmää edustatte?

- Sosiaalipalvelu
- Terveystenhoito
- Maahanmuuttovirasto
- TE-toimisto
- Oikeusaputoimisto
- Vastaanottokeskus
- Opetus ja kasvatus
- Oikeus
- Poliisi
- Raja ja tulli
- Muu
- _____

2. Kuinka usein käytätte tulkkauspalveluita?

- Harvemmin kuin 1-3 kertaa viikossa
- 1-3 kertaa viikossa
- 3-5 kertaa viikossa
- 5-10 kertaa viikossa
- yli 10 kertaa viikossa

3. Mikä on arvionne puhelintulkkaustapaamisten prosentuaalisesta osuudesta kaikista tulkatuista asiakastapaamisistanne?

- 10%
- 20%
- 30%
- 40%
- 50%
- 60%
- 70%
- 80%
- 90%
- 100%

4. Millä perusteella käytätte puhelintulkkausta?

- Organisaationne ohjeistuksen mukaan
- paikasta riippumattomuus
- Ei matkakustannuksia
- Laajempi tulkki- ja kielivalikoima
- Nopea saatavuus
- Jääviestilanteiden välttely
- Muu

5. Kuinka kauan olette käyttäneet puhelintulkkauspalveluita?

- 1 vuotta
- 2 vuotta
- 3 vuotta
- 4 vuotta
- 5 vuotta
- 6 vuotta
- 7 vuotta
- 8 vuotta
- 9 vuotta
- 10 vuotta
- Yli 10 vuotta

6. Kuinka pitkäksi aikaa puhelintulkausta yleensä varaatte ?

- 30 minuuttia
- 1 tunti
- Yli 1 tunti
- Muu
- _____

7. Onko teillä erillistä laitetta puhelintulkausta varten?

- Ei ole, käytän tavallista pöytä-/matkapuhelinta.
- Kyllä, erillinen kaiutin.
- Neuvottelupuhelin.
- Muu:
- _____

8. Oletteko koskaan saaneet ohjeistuksen puhelintulkkauksen käytöstä?

- Kyllä
- Ei

9. Onko työpaikallanne puhelintulkkauksen käyttämiseen liittyviä ohjeita?

- Kyllä.
- Ei.

10. Miten usein annatte puhelintulkkauksista palautetta tulkille?

- En koskaan
- Harvoin
- Satunnaisesti
- Säännöllisesti

11. Puhelintulkkauksessa non-verbaaliset viestintätavat eivät ole käytettävissä. Haittaako se mielestänne viestin välittymistä?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, eritelkää, minkä seuraavien non-verbaalisten viestintätapojen puuttumisella on mielestänne haittaavaa vaikutusta puhelintulkkauksessa ?

- Katseet
- Eleet
- Ilmeet
- Kosketukset
- Liikkeet ja vartalon asennot

Muu

13. Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin puhelintulkkaukseen liittyviin tekijöihin

	Erittäin tyyty- mätön	Tyyty- mätön	Ei tyy- tymätön, eikä tyyty- väinen	Tyyty- väinen	Erittäin tyyty- väinen
Puhelintulkkauksen toimivuuteen kokonaisuudessaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelintulkkauksen luotettavuuteen (vaitiolovelvollisuuden noudattaminen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelintulkin ammattitaitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunteiden ja reaktioiden välittymiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelimen äänenlaatuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu- hun, _____ mi- _____ hin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Minkälaisiin tilanteisiin puhelintulkkaus ei mielestänne sovi?

15. Jos saisitte valita, kumpaa käyttäisitte mieluummin?

Puhelintulkausta

Läsnä tulkausta

Videotulkausta

kumpaa tahansa

16. Mitä odotatte puhelintulkilta, minkälainen on mielestänne hyvä puhelintulkki?

LIITE 2 Saatekirje henkilökohtainen

Hei,

Olen Pouya Jafarzadeh tulkkausalan opiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyönä tutkimusta puhelintulkkauksesta. Lähestyn Teitä tällä kyselylomakkeella ja toivon, että käytätte muutaman minuutin ajastanne vastaamiseen. Vastauksenne on merkittävä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja täysin luottamuksellisesti. Yksittäiset vastaukset eivät tule esille, sillä tulokset esitetään tilastollisina.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä!

LIITE 3 Saatekirje Semantix Finland oy

Hyvä asiakkaamme

Pouya Jafarzadeh on yksi Semantixin tulkeista. Tulkin työnsä ohessa hän opiskelee Diakonia-ammattikorkeakoulussa asioimistulkin koulutuksessa ja opinnäytetyönään tekee tutkimusta puhelintulkkauksesta. Tutkimus on ensimmäinen tämän tasoinen tutkimus puhelintulkkauksesta Suomessa.

Tulkin pyynnöstä Semantix välittää kaikille tulkkauksen palvelun asiakkailleen linkin tutkimuksen kyselyyn.

Tukeaksemme alamme tutkimusta ja kehittääksemme palvelujamme pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn, johon pääsette napsauttamalla seuraavaa linkkiä:

Vastausaikaa on 28.2.2015 saakka. Opiskelija käsittelee vastauksia nimettöminä ja luottamuksellisesti. Yksittäiset vastaukset eivät tule esille, sillä tulokset esitetään tiilastollisina. Semantix saa tutkimustulokset käyttöönsä ja pyrkii niiden avulla kehittämään puhelintulkkauspalveluaan vastaamaan paremmin asiakkaidensa toiveita.

Tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä voitte olla suoraan yhteydessä Pouya Jafarzadehiin osoitteessa: Pouya.Jafarzadeh@student.diak.fi

Kiitos avustanne ja yhteistyöstänne!

Eini Suominen
Markkinointipäällikkö, Semantix
Kuortaneenkatu 1, FI-00520 Helsinki
010 346 7517
www.semantix.fi