



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kohti laadukkuutta!

Puheella pääasiallisesti kommunikoivien kuurosokeiden koke-
muksia tulkkauksen laadusta

Anna-Elise Oksanen ja Katariina Tolonen

Viittomakielen tulkin koulutusohjelma (240 op)

04 / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielen tulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Anna-Elise Oksanen ja Katariina Tolonen	Sivumäärä 56 ja 11 liitesivua
Työn nimi Kohti laadukkuutta! Puheella pääasiallisesti kommunikoivien kuurosokeiden kokemuksia tulkkauksen laadusta	
Ohjaava(t) opettaja(t) Outi Mäkelä	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Suomen Kuurosokeat ry:n Kommunikaatiopalvelut, Riitta Lahtinen	
Tiivistelmä <p>Laadukas tulkkauksen takaa sujuvan kommunikaation tulkkauksessa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa. Palvelun laadun kokeminen on aina subjektiivista ja laadun kokemuksen voi katsoa koostuvan eri laatu-ulottuvuuksista. 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.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisen tulkkauksen puheella pääasiallisesti kommunikoivat kuurosokeat kokevat laadukkaaksi. Pohdimme vaihtelevatko asiakkaiden tarpeet ja toiveet laadukkaalle tulkkaukselle tilanteittain vai löytyykö tilanteesta riippumattomia laadukkaan tulkkauksen tekijöitä.</p> <p>Työn tilaaja oli Suomen Kuurosokeat ry:n Kommunikaatiopalvelut ja työn työelämäohjaajana toimi Riitta Lahtinen. Suomen Kuurosokeat ry on yksi Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän jäsenjärjestöistä. Yhteistyöryhmään kuuluvat jäsenjärjestöt keräsivät vuoden 2015-2016 aikana eri asiakasryhmien kokemuksia tulkkauksen laadusta. Eri asiakasryhmien vastaukset saatetaan tulkkauksen palveluiden järjestäjälle, eli Kelalle tiedoksi.</p> <p>Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselyllä. Osa vastauksista saatiin informoidun kyselyn kautta ja osa puolestaan sähköpostikyselyn kautta. Vastaaajia oli yhteensä 10. Kyselylomake oli Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän työstämä ja kerätty aineisto luovutettiin Suomen Kuurosokeat ry:n Kommunikaatiopalveluiden kautta yhteistyöryhmän jatkokäsittelyä ja hyödynnettäväksi. Tämän jälkeen jatkoimme kerätyn aineiston työstämistä opinnäytetyöksi.</p> <p>Työn tuloksena selvisi, että asiakasryhmän mielestä laadukas tulkkauksen on eri osatekijöiden summa. Vastaaajat kokivat laadukkaaseen tulkkaukseen kuuluvan tilanteesta riippumatta tulkin kieli- ja tulkkauksentaidot, sisältäen kuurosokeille tulkkauksen muut elementit, kuten opastamisen ja kuvailun osaamisen. Vastaaajat korostivat myös tulkin tilannetajun merkitystä. Kyselyn avoimeen kenttään tuli määrällisesti eniten kommentteja Kelan tulkkauksen ja välityksen toiminnan kehittämiseen liittyen. Tämä antaa viitteitä siitä, että laadukas tulkkauksen asiakkaan näkökulmasta koskettaa koko tulkkauksen palveluprosessia. Jokaisen osa-alueen olisi toimittava sujuvasti ja palvelun laatua tulisi tarkastella kaikista näkökulmista.</p> <p>Työ antaa ajankohtaista tietoa asiakasryhmän toiveista ja tarpeista. Työtä voi hyödyntää Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän selvityksen lisäksi tulkkauksialalla kuurosokeiden parissa toimivat henkilöt sekä alan opiskelijat.</p>	
Asiasanat tulkkauksen, laatu, asiakaskokemus, kuurosokeat	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme of Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Anna-Elise Oksanen & Katariina Tolonen	Number of Pages 56 & 11
Title Towards high quality! Experiences of high quality interpreting by deafblind clients who communicate mainly using speech	
Supervisor(s) Outi Mäkelä	
Subscriber and/or Mentor The Communication unit of the Finnish Deafblind Association, Riitta Lahtinen	
Abstract <p>High quality interpreting ensures fluency in communication during interpreted interactions. The client's experience of the quality of service is always subjective, and can be defined as the sum of several dimensions of quality. Examples of these dimensions are the client's expectations and prior service experiences. It is important to listen to clients' requests and feedback in order to develop the service to fit the clients' needs.</p> <p>The objective of this thesis was to find out what constitutes high quality interpreting for deafblind clients who communicate mainly using speech. We wanted to research, whether clients' needs and expectations towards interpreting vary from one situation to the next, or whether constant and independent factors of quality could be identified.</p> <p>The Communication unit of the Finnish Deafblind Association is the subscriber of this thesis, and the professional mentor of the project was Riitta Lahtinen. The Finnish Deafblind Association is a member organization of Finland's Interpreters' Cooperational Working Group, TTYR. During 2015-2016, member organizations of the Working Group collected data on different client groups' experiences concerning quality of received interpreting services. The feedback will be delivered to Kela, the provider of said interpreting services.</p> <p>The data was collected using a structured survey. We attained ten responses altogether; some via face-to-face survey and the rest via email survey. The survey questions were prepared by Finland's Interpreters' Cooperational Working Group, and the attained data was finally redelivered by the Finnish Deafblind Association back to the Working Group for their further use. Our thesis team then proceeded to apply the collected data into this thesis.</p> <p>As the result of our research, the client group we studied felt that high quality interpreting is the sum of several factors. Linguistic and interpreting skills of the interpreter, including description skills, guiding skills, and other elements of interpreting to deafblind clients, were listed as constant factors contributing to the quality of interpreting in any situation. The importance of interpreters' sense of discretion was also emphasized. Most answers to the open-ended question of the survey pertained to improvement needs in the interpreting and relay center services provided by Kela. This result suggests, that the interpreting service process as a whole affects clients' experiences of quality of service. Each segment of the process should flow smoothly and quality of service should be analyzed from several viewpoints.</p> <p>This thesis is a source of information on the desires and needs of the researched client group. In addition to serving the Interpreters' Cooperational Working Group's further research, this thesis can be of use to interpreter students and professionals working with deafblind clients.</p>	
Keywords interpretation, quality, customer experience, deafblind	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	6
2.1 Tutkimuskysymys ja aiempia tutkimuksia	6
2.2 Suomen Kuurosokeat ry ja Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä	8
2.3 Tulkkauspalvelu	9
2.4 Tulkkien koulutus	9
3 KUUROSOKEAT JA TULKKAUS	10
3.1 Kuurosokeat	10
3.2 Tulkkauspalvelu ja kuurosokeat asiakkaat	11
3.3 Kuurosokeille tulkkkaus	12
3.4 Puheella pääasiallisesti kommunikoivat kuurosokeat ja tulkkkaus	13
4 PALVELUN LAATU	15
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	17
5.1 Aineiston keruu	18
5.2 Aineiston analysointi	19
5.3 Opinnäytetyön eettisyys	20
6 TUTKIMUSTULOKSET	21
6.1 Taustatiedot	21
6.2 Opiskelutulkkkaus	23
6.2.1 Opiskelutulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeää	23
6.2.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia opiskelutulkkkauksessa	25
6.3 Lääkärikäynti	26
6.3.1 Lääkärikäynnillä tulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeää	26
6.3.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia tulkkkauksessa lääkärikäynnillä	28
6.4 Seminaaritulkkkaus	29
6.4.1 Seminaaritulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeää	29
6.4.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia seminaaritulkkkauksessa	31
6.5 Kokoustulkkkaus	32
6.5.1 Kokoustulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeää	33
6.5.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia kokoustulkkkauksessa	35
6.6 Avoin kenttä	36
7 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTAA	37
7.1 Tärkeimmät tekijät tulkkauksen onnistumisen kannalta	38
7.2 Onnistuneet ja epäonnistuneet tulkkkauskokemukset	40
7.3 Tulkkitoiveet	44
7.4 Tulkkauksen laadun kokeminen, kun tulkit tulevat eri yrityksistä	47
7.5 Loppupäätelmät	49
LÄHTEET	53
LIITTEET	57

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää pääasiallisesti puheella kommunikoivien kuurosokeiden kokemuksia tulkkauksen laadusta. Työssä käsittelemme tulkkauksen laadun kokemista nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteenamme on selvittää, millaisen tulkkauksen pääasiallisesti puheella kommunikoivat kuurosokeat kokevat laadukkaaksi. Työmme tavoitteena on tuoda asiakasryhmän ajankohtaisia toiveita ja kokemuksia kuuluville ja antaa sitä kautta ajankohtaista tietoa asiakasryhmän tarpeista alalla työskenteleville ja sitä opiskeleville.

Edellisen kerran pääasiallisesti puheella kommunikoivien kuurosokeiden mielipiteitä ja kokemuksia tulkkauspalvelusta on kartoitettu Riitta Lahtisen Sujuvaa tulkkausta kuurosokeille -selvityksessä vuonna 2004. Työ on ajankohtainen, koska sen jälkeen tulkkauksen alalla on tapahtunut paljon. Tulkkauspalvelu on siirtynyt kunnilta Kansaneläkelaitoksen, eli Kelan hoidettavaksi, tulkkien määrä on lisääntynyt ja kuurosokeille asiakkaille tulkkauspalveluja tuottavilta tulkeilta on vaadittu vuoden 2016 alusta alkaen suoritettua kuurosokeille tulkkauksen suuntautumis- tai erikoistumisopinnot. (Kela 2013a; Kela 2013b).

Opinnäytetyömme tilaaja oli Suomen Kuurosokeat ry. Kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen Suomen Kuurosokeat ry:stä toimi työmme työelämäohjaajana. Vuoden 2015–2016 aikana Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmään, eli TTYR:n, kuuluvat jäsenjärjestöt tekevät selvitystä tulkkauspalvelun laadusta keräämällä eri asiakasryhmien kokemuksia. Suomen Kuurosokeat ry on mukana selvityksessä. Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ovat teettäneet kyselyt omille asiakasryhmilleen.

Suomen Kuurosokeat ry teetti kyselyt kolmelle eri asiakasryhmälleen, eli viittomakiel- tä näönvaraisesti vastaanottaville, taktiili viittomakielellä kommunikoiville sekä puheella pääasiallisesti kommunikoiville kuurosokeille. Me suoritimme aineistonkeruun pääasiallisesti puheella kommunikoivien kuurosokeiden ryhmän osalta. Keräsimme aineiston kyselyllä. Osa vastaajista tapasimme henkilökohtaisesti ja osa puolestaan vastasi sähköpostilla. Luovutimme kerätystä aineistosta kootun yhteenvedon Suo-

men Kuurosokeat ry:lle ja yhteenveto siirtyi eteenpäin TTYR:n käytettäväksi. TTYR kokoaa kaikkien asiakasryhmien palautteet yhteen ja vie ne eteenpäin Kelalle. Me jatkoimme asiakasryhmältämme kerätyn aineiston käsittelyä ja työstimme aineistosta opinnäytetyömme.

Asiakkaiden toiveiden ja kokemusten kuunteleminen on tärkeää, jotta palveluita voidaan kehittää. Laadukas tulkkaus on asiakkaille välttämätöntä sujuvan kommunikoinnin takaamiseksi. Asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta voidaan ajatella vaikuttavan kolme osa-aluetta, lopputuloksen tekninen laatu, prosessin toiminnallinen laatu ja yrityksen tai sen osan mielikuva (Grönroos 2003, 100–103). Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat eivät tarkastele tulkkauksen sujuvuutta ainoastaan tulkkauksen teknisen suorituksen näkökulmasta, vaan myös vuorovaikutus, palvelun saatavuus ja mahdollisesti myös asiakkaan mielikuva palvelua tuottavasta yrityksestä vaikuttavat omalta osaltaan siihen, kuinka laadukkaaksi palvelu kokonaisuudessaan koetaan.

Laadukkaan palvelun tarjoaminen on sekä taloudellista että kilpailun kannalta hyödyllistä tulkkausalan yrityksille. Lisäksi Kela on tulkkauspalvelujen järjestäjänä velvoitettu järjestämään tulkkauspalvelua asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden (FINLEX 2016).

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Tutkimuskysymys ja aiempia tutkimuksia

Opinnäytetyössämme haemme vastausta tutkimuskysymykseen: ***millaisen tulkkaoksen pääasiallisesti puheella kommunikoivat kuurosokeat kokevat laadukkaaksi?*** Pohdimme vaihtelevatko asiakkaiden vaatimukset laadukkaalle tulkkaukselle tilanteittain vai löytyykö tilanteesta riippumattomia laadukkaan tulkkauksen tekijöitä.

Puheella kommunikoivien kuurosokeiden kokemuksia tulkkauksesta on kartoitettu aikaisemmin Kuurosokeiden eri kommunikaatiomahdollisuudet - projektissa (2001–2005). Projektin puitteissa julkaistiin Riitta Lahtisen selvitys kuurosokeiden tulkin käy-

tön kokemuksista vuonna 2004. Selvitykseen haastateltiin eri kommunikaatioryhmien edustajia, eli pääasiallisesti puheella kommunikoivia, viittomakieltä näönvaraisesti vastaanottavia sekä viittomakieltä taktiilisti vastaanottavia tulkinkäyttäjiä. Selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa toimivia käytänteitä ja malleja tulkkaus tilanteisiin kuurosokeiden tulkinkäyttäjien näkökulmasta ja tuoda sitä kautta esille kuurosokeille tulkkausliittymiä erityispiirteitä sekä kehittää yhteisiä käsitteitä, joilla tilanteita kuvaillaan. (Lahtinen 2004, 8.) Tutkimusaineistosta havaittiin laaja kirjo ohjaustarpeita ja eri tulkinkäyttäjryhmien välillä eroja ja erilaisia tarpeita kielestä ja kulttuurista riippuen. Aineisto kuvasi myös kokonaisvaltaisesti kuurosokean henkilön sen aikaista tilannetta Suomessa (Pölonen 2004, 112-113).

Tulkkaus alaa nimenomaan asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta tarkastelevia opinnäytetöitä on valmistunut aikaisemmin Humanistisesta ammattikorkeakoulusta ja Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyöt eivät liity suoranaisesti kuurosokeille tulkkausliittymiä, mutta tuovat esille laadun määrittelyn tulkkauspalveluiden yhteydessä.

Humanistisesta ammattikorkeakoulusta on valmistunut vuonna 2007 Karoliina Matikaisen opinnäytetyö, jossa tutkittiin Uudenmaan tulkki välityskeskukseen asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun. Matikainen keräsi aineiston palvelunkäyttäjiltä kyselyllä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista saatiin hyvä pohja tulevalle asiakastyytyväisyyden seurannalle ja välityskeskus sai asiakkaiden mielipiteiden avulla mahdollisuuden kehittää palvelunsa laatua eteenpäin. (Matikainen 2007, 6-7, 51-52.)

Terhi Kantola ja Marianne Männistö kirjoittivat opinnäytetyön nimeltään: Mitä me toivotaan. Työn tavoitteena oli selvittää ikääntyneiden taktiilikommunikaatiota käyttävien kuurosokeiden kommunikaatiomuutoksia ja -toiveita, ja sitä kautta kehittää heidän kanssaan toimivien henkilöiden kommunikaatiotaitoja. Työn tärkeimmiksi tuloksiksi nousi selkeä kommunikointi, kattava kuvailun käyttö, ergonominen kommunikointi asento sekä tauot ja lepo hetket. (Kantola, Männistö 2014, 6, 27-30.)

Matleena Nikula selvitti opinnäytetyössään TulkkausILONA Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän palveluidensa laatuun. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaiseksi TulkkausILONA Oy:n asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun, sekä miten

asiakkaat haluaisivat antaa palautetta saamastaan palvelusta. Tutkimuksen tuloksena selvisi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä TulkkausILONA Oy:n palveluiden laatuun, sekä pitävät yrityksen tulkkeja ammattitaitoisina ja luottavat heidän ammattitaitoihin. Lisäksi saatiin selville, että TulkkausILONA Oy:llä olisi hyvä olla palautteenanto mahdollisuus myös heidän omalla äidinkielellään, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin asiakkaiden toiveita. (Nikula 2012, 5-6, 46.)

2.2 Suomen Kuurosokeat ry ja Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä

Opinnäytetyömme tilaaja Suomen Kuurosokeat ry on kuurosokeiden ja vaikeasti kuulonäkövammaisten etujärjestö. Järjestön toiminta-ajatuksena on kuurosokeiden omaehtoinen, itsenäinen ja hyvä elämä tasavertaisessa yhteiskunnassa ja sen toiminnan tarkoituksena on valvoa kuurosokeiden ja vaikeasti näkövammaisten oikeuksia sekä toimia palveluiden ja toiminnan tuottajana heille. Järjestöllä on Suomen laajin asiantuntemus ja erityisosaaminen kuurosokeusosalasta ja se toimii myös valtakunnallisena kuurosokeusalan asiantuntijana. (Suomen Kuurosokeat ry 2013a.) Suomen Kuurosokeat ry kuuluu Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmään. Kyseiseen yhteistyöelimeen kuuluvat järjestöt työstivät yhteisen tulkkauspalvelukyselyn eri asiakasryhmille ja Suomen Kuurosokeat ry suoritti kyselyn oman järjestönsä alaisille asiakasryhmille.

Suomen Kuurosokeat ry:n lisäksi Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä, eli TTYR:ssä, ovat mukana Kuurojen Liitto ry, Kuuloliitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen Kirjoitustulkit ry, Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry, Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry, Kuurojen Palvelusäätio sekä viittomakielen tulkkeja kouluttavat ammattikorkeakoulut. TTYR:n toiminnan tavoitteena on kehittää tulkkauspalvelua ja toimia viittomakielen tulkkausalan keskustelun ja tiedon vaihdon välineenä sekä antaa tulkkauspalvelua koskevia suosituksia ja lausuntoja. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016a.) Yhteistyöryhmän tärkeänä tehtävänä on tuoda esille asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia tulkkauspalvelusta kokonaisuudessaan ja se onkin viime vuosien aikana tehnyt vaikuttamistyötä etenkin Kelan suuntaan (Kuurojen Liitto 2016).

2.3 Tulkkauspalvelu

Laki vahvistettiin helmikuussa 2010 ja saman vuoden syyskuussa tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle eli Kelalle (Kela 2013a). Vuoden 2014 alusta alkaen Kela on hoitanut myös tulkkauspalveluiden välitystoiminnan. Kela perusti Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen Turkuun, joka huolehtii tulkkauksenaisten välittämisestä palveluntuottajille. (Kela 2013c.) Kela ostaa tulkkauspalvelut ulkopuolisilta palveluntuottajilta ja kilpailuttaa eri palveluntuottajat. Tulkkauspalvelua voivat tuottaa vain palveluntuottajat, jotka ovat täyttäneet tarjouspyynnössä määritellyt ehdot ja joiden kanssa Kela on solminut sopimuksen palveluiden tuottamisesta. (Kela 2013d; Kela 2013e.)

2.4 Tulkkien koulutus

Humanistinen ammattikorkeakoulu Helsingissä ja Kuopiossa, sekä Diakonia-ammattikorkeakoulu Turussa kouluttavat suomalaisen viittomakielen tulkkia. Koulutus on nelivuotinen ja laajuudeltaan 240 op (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2015). Opintojensa loppuvaiheessa tulkkioiskelijat valitsevat suuntautumisen tietyltä ammatilliselta osa-alueelta. Yksi näistä on monimuotoisille asiakasryhmille, eli kuurosokeille, huonokuuloisille ja kuuroutuneille tulkkia, jonka opintosisältöihin kuuluvat esimerkiksi vuorovaikutus asiakasryhmien kanssa, opastaminen ja kuvailu (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2016).

Kuurosokeille asiakkaille tulkkauspalveluita tuottavilla henkilöillä täytyy olla opisto- tai korkeakoulutasoinen viittomakielentulkin ammattitutkinto. Vuoden 2016 alusta alkaen on vaadittu myös hyväksytysti suoritettua kuurosokeille tulkkauksen suuntautumisopinnot tai kuurosokeiden tulkkauksista koskevat erikoistumisopinnot tai kurssit. (Kela 2013b.)

Valmistuvan tulkin on myös suoritettava vähintään arvosanalla kolme, viittomakielen tulkkauksen, kuurosokeille tulkkauksen, viitotun puheen ja/tai kirjoitustulkkauksen tulkkirekisterikoeosiot, jotta voi toimia Kelalle kyseisiä tulkkauspalveluita tuottavana tulkkina. TTYR:n jäsenjärjestöjen ylläpitämä varsinainen tulkkirekisteri lakkautettiin 31.12.2015, mutta TTYR:n ehdotuksesta Kela vaatii hyväksytysti suoritettua koetta ainakin kuluvan sopimuskauden loppuun asti. Humanistinen ammattikorkeakoulu ja

Diakonia- ammattikorkeakoulu jatkavat toistaiseksi vanhan kaltaisen tulkki- ja tulkkeiden järjestämistä opintojaan päättävälle opiskelijoille. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016b.)

3 KUUROSOKEAT JA TULKKAUS

3.1 Kuurosokeat

Kuurosokeudesta on tehty pohjoismainen määritelmä, jonka on työstänyt yhteistyössä yhteispohjoismainen asiantuntijoista koostuva työryhmä. Määritelmän mukaan kuurosokeus on erityinen toimintarajoite, tarkemmin sanottuna kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä. Kuulonäkövamma heikentää henkilön toimintamahdollisuuksia ja mahdollisuuksia osallistua kokonaisvaltaisesti yhteiskunnan toimintaan siinä määrin, että henkilö on oikeutettu saamaan yhteiskunnalta tukea erityispalveluihin, esimerkiksi tulkkauspalveluihin, toimintaympäristön mukauttamiseen sekä teknisten apuvälineiden hankintaan. (Suomen Kuurosokeat ry 2011, 5-9.)

Kuurosokeiden ryhmä on kokonaisuudessaan kuitenkin hyvin heterogeeninen ja vaihteleva, koska jokaisella heistä on yksilöllinen kuulo- ja näkövammaisuuden laatu, kuurosokeutumisen ajankohta sekä sen etenemisprosessi. Kuurosokeat henkilöt voidaan jakaa kahteen pääryhmään, ennen kielenkehitystä kuurosokeutuneet, eli syntymästään kuurosokeisiin, sekä kielenkehityksen jälkeen kuurosokeutuneisiin, eli kuurosokeutuneisiin. Kuurosokeutuneet omana ryhmänään on myös hyvin vaihteleva ja ryhmä voidaan jakaa vielä alaryhmiin riippuen henkilön kuurosokeutumisen ajankohdasta. (Rouvinen 2003, 13-14.)

Useimmat kuurosokeat henkilöt käyttävät tyypillisesti eri kommunikaatiomenetelmiä tiedon vastaanottamiseen riippuen esimerkiksi tilanteesta, ympäristöstä ja paikalla olevista henkilöistä. Tiedon vastaanottamisen menetelmät saattavat vaihdella paljon, mutta kuurosokeutuvan henkilön oma ilmaisukieli pysyy yleensä samana. Tilanteesta ja tilanteessa olevien henkilöiden taidoista riippuen, erilaisten kommunikaatiomenetelmien yhdistely on tärkeää. Kuurosokeiden kommunikaatiomenetelmät voidaan ja-

kaa puhuttuun kieleen tai viittomakieleen perustuviksi. Puhuttuun kieleen perustuvia menetelmiä ovat esimerkiksi selkeä puhe, huulioluku, kirjoitus (pistekirjoitus, suuraakkoset, isokirjoitus) ja sormiaakkoset joko vapaassa tilassa tai taktiilisti. Viittomakieleen perustuvia menetelmiä ovat viittomakieli vapaassa tilassa (esimerkiksi lähelle tai kapeaan näkökenttään viitottuna) ja taktiili viittominen, eli kädestä käteen viittominen. Viitottu puhe joko vapaaseen tilaan tai taktiilisti sisältää elementtejä sekä puhutusta - että viittomakielestä. (Lahtinen 2004, 12.)

3.2 Tulkkauspalvelu ja kuurosokeat asiakkaat

Kun asiakas hakee oikeutta tulkkauspalvelun käyttöön, hakemuksen liitteeksi täytetään asiakasprofiililomake. (Kela 2015a.) Kelan välityskeskus saa asiakasprofiilin kautta tiedon siitä, kuinka asiakas kommunikoi ja minkälaiset asiakkaan yksilölliset tulkkaustarpeet ovat. Profiilissa asiakas voi esimerkiksi ilmoittaa käyttämänsä kommunikaatiomenetelmät. Asiakasprofiilin avulla Kela välittää asiakkaalle sopivan tulkin. Profiilitietoja on myös mahdollista päivittää, jos esimerkiksi asiakkaan kommunikaatiotavoissa tapahtuu muutoksia. (Kela 2015b.) Tulkkauspalvelujen palveluntuottajien tulkeista on koottu samantyyppisiä tietoja välitysjärjestelmään, esimerkiksi tulkin hallitsemat kommunikaatiomenetelmät. Kelan välitys jakaa asiakkaan tekemän tulkkitilauksen eteenpäin asiakasprofiilin mukaista palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulkille, joka työskentelyalueella tilaus tapahtuu ja jonka palveluntuottaja on sijoittunut kilpailutuksessa parhaiten. (Kela 2015c; Kela 2013b.)

Kuurosokeilla asiakkailla on kuitenkin mahdollisuus valita muodostavatko he itselleen tulkkiringin vai esittävätkö he tulkkitoiveen jokaisen tilauksen yhteydessä. Jos tulkkauspalvelun käyttäjällä on erityistarpeita ja kommunikointimenetelmiä käytössään, hänelle voidaan muodostaa oma tulkkiringi. Tulkkiringi tarkoittaa tulkkiryhmää, joka on muodostettu tulkeista jotka ovat perehtyneet asiakkaan käyttämiin kommunikaatiomenetelmiin. Ryhmässä työskentelee rajattu määrä tulkkeja. Asiakkaan tulkkiringiin voi kuulua 2-4 tulkkia, mutta tarpeen vaatiessa tulkkien määrä voi olla suurempikin. Kun asiakkaalle on muodostettu tulkkiringi, tilauksiin välitetään tulkki kilpailutusjärjestyksessä tulkkiringin sisältä. Tulkkitoiveen esittäminen tulkkiringin sisältä on mahdollista vain perustellusta syystä. (Kela 2015d.)

Asiakkaalla on myönteisen tulkkauspalvelupäätöksen saamisen jälkeen mahdollisuus saada Kelan kautta myös perehdytystä palvelun käyttöön. Perehdytyksessä voidaan käydä asiakkaan tarpeen mukaan läpi esimerkiksi yleisesti tulkkauspalvelun perusteita, tulkin tilaamista, tulkin roolia ja vastuuta tai päivittää tietoja asiakasprofiiliin. Asiakas saa perehdytyksessä käytetyn materiaalin itselleen. Kela seuraa asiakkaan perehdytyksen onnistumista kuuden kuukauden päästä, jonka jälkeen on mahdollista saada tarvittaessa lisäperehdytystä. Perehdytyspalvelua voi saada tarvittaessa myös pidempään tulkkauspalvelua käyttänyt asiakas. Perehdytys ei kuitenkaan ole asiakkaalle pakollista, vaan siitä on myös oikeus kieltäytyä. (Kela 2015e.)

3.3 Kuurosokeille tulkkaus

Kuurosokeille tulkkaus on eri menetelmien yhdistelmä ja verrattuna kuuroille kieleltä kielelle tulkkaukseen, se pitää sisällään erilaisia elementtejä. Kuurosokeille tulkkaukseen luovat eri elementtejä kommunikaatiomenetelmien lisäksi näkemiseen liittyvien asiayhteyksien, ympäristön ja sen toiminnan ja siinä liikkumisen tarpeet. Kuvailun ja opastuksen avulla kompensoidaan näkövammaa. Kuurosokeille tulkkaus sisältää kolme osa-aluetta, jotka ovat kieli, ympäristön kuvailu ja opastaminen. Kaikki osa-alueet sisältävät eri kommunikaatiomenetelmiä, niiden muunnoksia ja yhdistelmiä, jotka ovat tilanne- ja henkilökohtaisia. (Lahtinen 2004, 109–110.)

Kuvailu selventää ja auttaa asiakokonaisuuksien hahmottamisessa. Kuurosokealla henkilöllä on mahdollisuus hallita tilannetta, kun näöllä vastaanotettu, eli visuaalinen ympäristö kuvaillaan. Kuvailun antama tieto on usein myös yhteydessä kielellisiin asiayhteyksiin. Eri kuvailun menetelmiä yhdistelemällä kuurosokea henkilö saa täsmällistä ja toivomaansa tietoa ympäristöstä ja sen muutoksista. Kuvailla voi kielellisesti, eli puhuen tai viittoen, ohjaamalla käsi esineisiin, liikkeellä kuvaillen tai keholle piirtämisen avulla. (Lahtinen 2004, 72–73.)

Opastamisen aikana liikutaan joko paikasta toiseen tai vain yhdessä tilassa. Ympäristöön orientoituminen on myös osa opastusta, tällöin viestintä tapahtuu suureksi osaksi kehon liikkeitä tunnistamalla. Opastaminen voi tapahtua kontaktissa, eli fyysisessä opastusotteessa kuulon tai näön varassa, tai ei-fyysisenä opastamisena, jolloin tulkki kulkee edellä ja kuurosokea henkilö hänen perässään seuraten kehon liikkeitä näön- tai kuulonvaraisesti. Kielen tulkkaus voi olla myös tarpeellista opastami-

sen aikana. Opastamisen aikana voidaan myös käyttää ohjaavaa kättä, jolla voidaan kuvailla ja havainnoida tilassa olevia asioita. Opastamiseen on olemassa viralliset ohjeistukset, joissa neuvotaan esimerkiksi käytössä olevat opastusmerkit ja portaisissa opastus. Tulkkaustilanteen lähtökohtana on, että molemmat osapuolet hallitsevat opastamisen tekniikat. (Lahtinen 2004, 59–60.)

Sosiaalishaptinen kommunikaatio perustuu tuntoaistiin, kosketukseen ja liikkeeseen. Keholle tuotetaan liikkeen ja kosketuksen avulla viestejä, eli haptiiseja. Sosiaalishaptista kommunikaatiota voidaan käyttää tukemaan puhetta, viittomista, kirjoitusta tai muuta kommunikaatiota, kuten kuvien tai esineiden käyttöä. Sitä voi käyttää myös omana itsenäisenä kommunikaatiomenetelmänä. Kosketuksen näkökulmasta neutraaleja kehon alueita ovat käsi, käsivarsi, olkavarsi ja yläselkä. (Lahtinen & Palmer 2014, 14–20.)

Viittomakielen tulkki on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen. Tulkin työn pohjana toimii vahva ammattietiikka ja ammattisäännöstö (Liite 1). (Suomen Viittomakielen Tulkit 2016c.) Tulkin tehtävänä on välittää viestit osapuolten välillä, kun tilanteen osapuolet eivät voi olla suorassa vuorovaikutuksessa yhteisen kielen tai kommunikaatiomenetelmän puuttuessa. Tulkin ammatillisuutta ohjaa koulutuksen lisäksi ammattieettinen säännöstö, jonka tavoitteena on tulkkauksen laadun, luotettavuuden sekä ammattikunnan yhtenäisten käytänteiden varmistaminen. Säännösten tarkoituksena on, että kuurosokea asiakas voi luottaa tulkkiin ja tulkkaukseen. (Marttila 2006, 37-38, 41.)

3.4 Puheella pääasiallisesti kommunikoivat kuurosokeat ja tulkkaus

Suomen Kuurosokeat ry:n jäsenmäärä on noin 450 ja heistä arviolta noin 70 % on pääasiassa kuulonvarassa toimivia kuurosokeita (Lahtinen 2016). Puheella pääasiallisesti kommunikoiva kuurosokea on henkilö, joka on menettänyt kuulonsa tai osan kuuloaan vasta kielenkehityksen jälkeen. Henkilö saattaa itse tuottaa puhetta, mutta tarvitsee viestin vastaanottamiseen apuvälineitä tai muita kommunikaatiomenetelmiä. Jos henkilöllä on kuulon apuväline käytössään, kuuleminen vaatii kuitenkin apuvälineen lisäksi oikeanlaisen kuunteluympäristön ilman taustamelua ja hälyä. Kuulemisen tukena voi olla myös huulion seuraaminen, edellyttäen että henkilöllä on jäljellä

olevaa näköä. Kahdenkeskiset keskustelut voivat luonnistua hyvin, mutta esimerkiksi ryhmätilanteissa kuuleminen voi olla vaikeaa. Apuvälineiden avulla voi olla hankalaa erottaa puheen sävyjä, jotka ovat myös oleellisia vuorovaikutuksen onnistumisen näkökulmasta. (Rouvinen 2003, 20-21.)

Kuulon apuvälineinä voi olla esimerkiksi kuulokoje, jonka toiminta perustuu mikrofooniin ja vahvistimeen tai sisäkorvaistute, joka vie sähköiseen muotoon muutetut äänet suoraan kuulohermoon. Kuulokojeissa ja myös uusimmissa sisäkorvaistutteissa on mahdollisuus saada äänitietoa myös induktiosilmukan kautta. Induktiolla äänet kulkeutuvat magneettikentän avulla suoraan kuulolaitteeseen ja sisäkorvaistutteeseen. (Kuuloliitto 2016, Kuuloavain 2016, GN ReSound 2016.) Tulkkauksessa tulkin tehtäviin kuuluu toistaa tarvittaessa puhetta kuulon apuvälineillä puhetta vastaanottavalle kuurosokealle. Puheen toistossa tulkin on tärkeä puhua rauhallisesti ja huolellisesti ääntäen. Selkeää puhetta tukee selkeä huulio, jota voi hyödyntää jos kuurosokealla on toiminnallista näköä, jota hän pystyy hyödyntämään viestin vastaanotossa. Jos näköä ei ole mahdollista käyttää hyväksi viestin vastaanottamiseen, tulkin on kuvailtava tilanteessa tapahtuva viestintä, joka perustuu näkemiseen. (Marttila 2006, 26.)

Kuurosokea vastaanottaa puheen kuulolaitteen, sisäkorvaistutteen tai induktion välittämänä. Jos kuurosokea kuuntelee tulkkauksessa induktion välityksellä, tulkki istuu tavallisesti kuurosokean vieressä. Tulkin tehtäviä on tarkkailla kuurosokean tiedon saantia ja kuunnella aktiivisesti, koska tarpeen vaatiessa tulkki viittoon, sormittaa tai kirjoittaa epäselvän asian. Lisäksi tulkki kuvailee ennalta sovitulla tavalla ympäristössä tapahtuvia muutoksia ja tapahtumia, jotka tukevat kuulon kautta saatavaa informaatiota. Kokouksissa tulkin tehtäviin kuuluu kertoa puheenvuoropyynnöt, ilmoittaa puheenvuoron alkaneeksi ja kertoa puheenvuoropyyntöjen tulleen huomioituiksi. (Lahtinen 2006 188.)

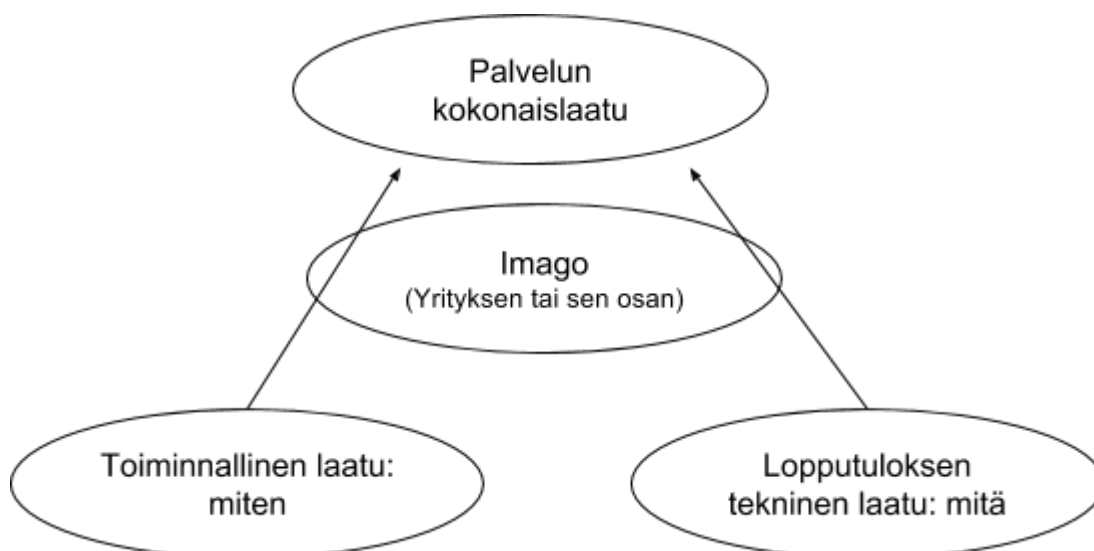
Viestin vastaanottaminen kuulon avulla voi muuttua asiakkaalle mahdottomaksi esimerkiksi tilanteessa olevan melun vuoksi, jolloin viesti pitää muuttua muilla aisteilla vastaanotettavaan muotoon. Viestin välittämiseksi voidaan käyttää esimerkiksi viitottua puhetta, viittomakieltä tai kirjoittamista. (Marttila 2006, 27–29.)

4 PALVELUN LAATU

Tässä kappaleessa käymme läpi palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta. Palvelu ja laatu ovat ilmiöinä molemmat haastavia määritellä. Palveluiden voidaan katsoa olevan jotakin, joka syntyy ja kulutetaan samalla kun se tuotetaan. (Ylikoski 1999, 20; Grönroos 2003, 81.) Palvelun tuottaminen täsmällisesti samanlaisena uudelleen, esimerkiksi seuraavalle asiakkaalle tai toisella kerralla on likimain mahdotonta (Pesonen 2002, 23; Grönroos 1991, 52). Palvelut ovat ainutlaatuisia tilanteita joihin vaikuttavat sekä palveluiden tuottaja että asiakas (Grönroos 2003, 81; Pesonen 2002, 23). Lisäksi palvelua tulisi tarkastella prosessina, joka koostuu useista toiminnoista (Grönroos 2003, 81). Kun ajatellaan tulkkausta, niin edellä mainitut asiat kuvastavat hyvin tulkattua viestintä- ja vuorovaikutustilannetta, sekä asiakkailta että tulkilla on vaikutusta tilanteen kulkuun. Tulkatun tilanteen jälkeen ei tulkkauksesta pääsääntöisesti jää jäljelle mitään konkreettista.

Härkänen (2010, 5) kirjoittaa Etiikka Tulkkaustilanteissa teoksen esipuheessa, että tulkin käyttäjä kokee tulkkauksen yleensä laadukkaaksi silloin, kun hän pystyy keskittymään itse käsiteltävään asiaan tarvitsematta miettiä muita tulkkaukseen liittyviä asioita (Härkänen 2010, 5). Ylikoski (1999, 126) puolestaan kirjoittaa, että asiakkaan kokema laatu syntyy kun asiakas vertailee odotuksia ja kokemusta keskenään (Ylikoski 1999, 126).

Grönroos (2003, 100-103) esittää, että asiakkaan näkökulmasta palvelun laatuun kuuluu kolme osa-aluetta tekninen laatu, eli se millaisen lopputuloksen asiakas saa palvelusta, toiminnallinen laatu, eli millä tavalla asiakas saa palvelun ja palvelun tuottajan imago (Grönroos 2003). Alla olevassa kuvassa (Kuva 1) on havainnollistettu laadun kokemisen kokonaisuutta.



Kuvio 1. Kolme palvelun laatu-ulottuvuutta Grönroos 2003, 102

Laadun kokeminen on aina asiakkaan subjektiivinen kokemus (Ylikoski 1999, 118). Laadun kokemiseen liittyy asiakkaan odotukset palvelulta, aiemmat huonot kokemukset saattavat laskea vaatimuksia (Grönroos 1991, 50-52). Laadun kokemiseen vaikuttaa myös palvelujen saatavuus, toimintaympäristö, muut asiakkaat ja asiakaspalvelijan vuorovaikutus ja ulkoinen olemus (Pesonen 2002, 44-48). Voidaan siis ajatella, että asiakkaan kokemukseen siitä kuinka tulkkaus sujuu, voi vaikuttaa hänen mielikuvansa tietystä tulkista tai yrityksestä jossa hän työskentelee. Grönroos tuo myös esiin, että jos asiakkaan mielikuva jostakin yrityksestä on positiivinen, saateen virheet antaa helpommin anteeksi (Grönroos 1991, 63). Asiakkaan laadun kokemiseen ei siis vaikuta pelkästään itse tulkkaus, vaan esimerkiksi jos tulkkauksen sujuvuuteen vaikuttaa muiden paikalla olijoiden kokemattomuus tulkin käytöstä, voi se vaikuttaa asiakkaan kokemukseen tulkkauksen laadusta.

Parasurmara, Zeithaml ja Berry (1985, 47) selvittivät tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelun laatuun ja tarkastelivat kuinka palvelua voisi näiden tekijöiden kautta arvioida. He muodostivat kymmenen kohdan listan laadun-ulottuvuuksista. Kymmenen laadun-ulottuvuuden tekijää muodostuivat haastatteleamalla palveluiden käyttäjiä.

1. Luotettavuus
2. Reagointialttius
3. Pätevyys

4. Saavutettavuus
5. Kohteliaisuus
6. Viestintä
7. Uskottavuus
8. Turvallisuus
9. Asiakkaan ymmärtäminen/tunteminen
10. Palveluympäristö

Taulukko 1. Parasurmara, Zeithaml ja Berry 1985, 47.

Kaikki listassa mainitut tekijät ovat sellaisia jotka voi ajatella olevan tärkeitä myös onnistuneessa tulkkauksessa. Onkin mielenkiintoista nähdä, nousevatko laadun eri ulottuvuudet näkyviin tutkimusjoukkomme vastauksissa.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toteutuksen lähtökohta oli kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Tavoitteena oli tutkia asiakkaan kokemusta tulkkauksen laadusta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja pyrkiä ymmärtämään sitä.

Tutkimuksen kohteena olivat pääasiassa puheella kommunikoivat kuurosokeat ja vastaajamme olivat tästä joukosta valikoitu otos. Tutkimusmenetelmänä oli strukturoitu kysely ja käytössä oli valmis kyselylomake, joka oli TTYR:n tekemä. Oleellista oli, että kaikille TTYR:n tutkimuksessa mukana olleille asiakasryhmille kysely on sama, jotta eri ryhmien vastauksia on myöhemmin mahdollista verrata keskenään ja koota niistä yhtenäinen yhteenveto.

Aineistonkeruu tapahtui ajalla joulukuu 2015- helmikuu 2016 ja kyselyyn vastasi yhteensä 10 henkilöä. Määrä oli työn ohjaajan toiveena ja saimme häneltä myös mahdollisten vastaajien yhteystiedot sekä tiedon siitä, haluavatko vastaajat täyttää kyselyn sähköisesti tai henkilökohtaisesti läpi käymällä. Tavoitteena oli saada vastaajilta mahdollisimman paljon kokemuksia aiheesta, joten oli perusteltua hyödyntää työn

ohjaajan tietoa vastaajista, joilla on kokemusta tulkinkäytöstä ja jotka mahdollisesti olivat kiinnostuneita osallistumaan kyselyyn.

5.1 Aineiston keruu

Kyselymenetelmällä tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä ainakin kahdella eri päätavalla. Posti- ja verkkokyselyssä kyselylomake lähetetään tutkittaville jonka jälkeen he itse täyttävät sen ja palauttavat sen takaisin tutkijalle. Toinen tapa kerätä aineistoa on kontrolloitu kysely, jonka voi jakaa kahteen eri alamuotoon. Yksi näistä alamuodoista on informoitu kysely. Informoitu kysely tarkoittaa sitä, että tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti vastaajille ja kertoo samalla tutkimuksen tarkoituksesta, vastaa kysymyksiin sekä selostaa kyselyä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2014, 196–197.)

Kyselymenetelmässä on omat haasteensa, varsinkin silloin kun haastattelija ei tapaa henkilökohtaisesti vastaaja eikä asioita ole mahdollista tarkentaa. Saattaa esimerkiksi olla, että vastaaja ei löydä vastausvaihtoehdoista itselleen sopivaa vaihtoehtoa. Tutkija ei voi myöskään tietää, minkälainen motivaatio vastaajilla on kyselyn suhteen. (mt. 190-191.) Vastaajilla jotka tapasivat meidät henkilökohtaisesti, oli mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä, mikäli he eivät ymmärtäneet jotain kysymystä. Toimintatapa vastasi informoidun kyselyn menetelmää. Emme halunneet asettaa sähköpostilla vastaajia eriarvoiseen asemaan, vaan kehotimme heitä olemaan yhteydessä, mikäli heillä herää kysymyksiä kyselystä. Kukaan sähköpostilla vastanneista ei kuitenkaan pyytänyt lisäselvitystä kysymyksiin tai kyselyyn liittyen.

Sähköpostikyselyn kautta saimme neljä vastausta, joista yksi lähetettiin meille postin kautta kirjeitse. Lähetimme heille saatetekstillä (Liite2) varustetun sähköpostin, jonka liitteenä oli kyselylomake (Liite3). Kuuden vastaajan kanssa sovimme henkilökohtaisesti kyselyn läpikäymisen ajankohdan, vastaajan toiveiden mukaisesti joko sähköpostitse, tekstiviestillä tai puhelimitse. Yksittäinen kyselylomakkeen läpikäynti kesti kokonaisuudessaan noin 1,5- 2 tuntia.

Kävimme vastaajien kanssa kyselylomaketta läpi puheella. Yhdellä vastaajista oli tapaamisessa tulkki mukana. Kuvasimme tapaamiset ja pyysimme siihen vastaajilta kirjallisen luvan. Tapaamisten tallentaminen mahdollisti sen, että pystyimme jälkikä-

teen tarkistamaan asioita tallenteelta. Tehtävänjako oli seuraava; toinen kävi vastaajan kanssa kyselylomaketta läpi, toinen puolestaan kirjasi alustavasti vastauksia ylös sekä huolehti kameran toimivuudesta. Vaikka kyselylomake oli valmiiksi tehty, henkilökohtaiset tapaamiset ja kyselylomakkeen läpikäynti yhdessä vastaajan kanssa mahdollistivat sen, että pystyimme esimerkiksi selittämään kysymyksiä vastaajille ja keskustelemaan niistä laajemmin heidän kanssaan.

5.2 Aineiston analysointi

Aineistonkeruun jälkeen analysoimme vastaukset. Ymmärtämistä tavoittelevassa tutkimuksen lähestymistavassa käytetään pääsääntöisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa (mt. 216).

Kokosimme kaikki saadut vastaukset yhteen. Vastaukset taustatieto- osioon olivat suurimmaksi osaksi määrällisiä, joten alussa teimme niistä taulukoita, jotta vastauksia olisi helpompi hahmottaa. Kyselylomakkeessa oli sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Koimme monivalintakysymysten analysoinnin tässä työssä hankaliksi, koska vastaajajoukkomme oli niin pieni, että määrällisellä tiedolla ei ollut suurta merkitystä. Määrällinen tieto on kuitenkin todennäköisesti tärkeämmässä osassa TTYR:n kaikista asiakasryhmistä koostamassa versiossa. Avoimien kysymysten kohdalla käytimme apuna tyyppittelyä, jotta saimme selkeyden vastauksissa korostuneista aihealueista. Kun olimme käyneet kyselyn eri osiot läpi yksitellen, kokosimme kaikki osiot yhteen. Tämän jälkeen siirryimme vertailemaan eri osioiden vastauksia keskenään

Analysoidusta aineistoista pääkohdat tulisi koota yhteen ja siten muodostaa synteesejä (mt. 225). Analyysivaiheessa käsitelimme aineistoa huolellisesti, jottei loppusynteesiin tulisi virheitä. Kun saimme analyysin valmiiksi, ryhdyimme tulosten tulkitaan ja johtopäätösten työstämiseen. Vastauksissa oli paljon hajontaa, synteesejä oli verrattain hankala muodostaa ja siten myös johtopäätösten tekeminen osoittautui haasteelliseksi.

5.3 Opinnäytetyön eettisyys

Suomen Kuurosokeat ry:n jäseniä on noin 450 ja heistä noin 70 % on pääasiallisesti puheella kommunikoivia kuurosokeita. Vastaajajoukkomme, eli 10 henkilöä, edustaa vain noin 2-3 % kaikista järjestön puheella pääasiallisesti kommunikoivista kuurosokeista jäsenistä. Opinnäytetyömme vastaajaotos on siis pieni, joten vastauksia ei voi yleistää.

Osan vastauksista saimme sähköpostikyselyn kautta ja osan vastaajista tapasimme henkilökohtaisesti. Eri tavoilla kerätyt vastaukset ovat voineet vaikuttaa siihen, että esimerkiksi sähköpostin kautta vastannut henkilö on voinut tulkita jotakin kysymystä eri tavalla kuin henkilö, jonka tapasimme henkilökohtaisesti ja jolle meidän oli mahdollista avata kysymyksiä. Toisaalta taas henkilökohtaisissa tapaamisissa läsnäolomme on voinut vaikuttaa vastaajan antamiin vastauksiin, esimerkiksi tulkkioiskelijoille ei ehkä kehdeta sanoa mielipiteitä niin suorasti. Olemme myös saattaneet vaikuttaa keskustelun kulkuun, vaikka yritimme pysyä tilanteessa mahdollisimman neutraaleina. Tasapuolisuuden näkökulmasta ajatellen, meidän olisi pitänyt joko tavata kaikki vastaajat henkilökohtaisesti, tai kerätä kaikki vastaukset sähköpostin kautta.

Aineistoa kerätessämme huomasimme yhden vastaajien näkökulmasta erityisen haasteellisen kohdan kyselylomakkeessa. Kysymys kuudesta tärkeimmästä tulkkaukseen vaikuttavasta tekijästä oli pitkä, ja etenkin henkilökohtaisissa tapaamisissa vastausvaihtoehtojen muistaminen kuulon varassa oli toisinaan hankalaa. Asia on näin ollen saattanut vaikuttaa myös kysymyksestä saatuihin vastauksiin. Henkilökohtaisia tapaamisia varten olimme varanneet tilan Suomen Kuurosokeat ry:n toimistolta. Yhden vastaajan kohdalla jouduimme yllättäen vaihtamaan tilaa päällekkäisten varustusten vuoksi, tämä häiriötekijä on saattanut vaikuttaa hänen vastauksiinsa.

Vastauksia tulkittaessa emme välttämättä ole ymmärtäneet asioita siten, kuin vastaajat ovat oikeasti tarkoittaneet. Vastaajat ovat saattaneet myös itse tulkita kysymyksiä eri tavoin. Tyypittelyvaiheessa olemme siis voineet tulkita vastauksia virheellisesti, joka on puolestaan vaikuttanut aineistosta tehtyihin johtopäätelmiin.

Pohdimme myös, oliko tutkimusmenetelmämme tarkoituksenmukainen vastaamaan tutkimuskysymykseemme. Teemahaastattelu olisi esimerkiksi saattanut antaa meille laajemmin tietoa vastaajien kokemuksista ja olisimme tarvittaessa voineet kysyä lisäkysymyksiä. Toisaalta meillä olisi voinut olla mahdollisuus myös muokata käytettyä kyselyä hieman, mutta pitäydyimme mahdollisesti liiankin tarkasti kyselyn alkuperäisessä muodossa, koska emme halunneet vaikeuttaa keräämämme aineiston myöhempiä käsittelyä. TTYR:n valmis kyselylomake oli tarkoitettu usealle eri asiakasryhmälle. Meidän olisi ollut hyvät tehdä muokkauksia kyselyyn kohdentuen tutkimusjoukkoomme.

Tutkimuksissa pyritään aina välttämään virheitä, mutta esimerkiksi tulkintavirheet ja erilaiset häiriötekijät luovat tulosten luotettavuuteen vaihtelua (mt. 226-228). Pyrimme mahdollisimman luotettavaan ja rehelliseen tutkimukseen, joten halusimme kuvata opinnäytetyömme toteutusta ja prosessia kokonaisuudessaan mahdollisimman tarkasti.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Käymme tutkimuksen tuloksia läpi kyselylomakkeen (Liite 3) rakenteen mukaisesti. Kyselylomake eteni teemoittain vastaajan taustatiedoista eri tulkkaustilanteisiin, joita olivat lääkärikäynti, opiskelutulkkaus, seminaaritulkkaus sekä kokoustulkkaus. Lomakkeen lopussa oli avoin kenttä, jonne vastaajat saivat vapaasti kertoa tai kirjoittaa omia mielipiteitään ja huomioitaan tulkkaukseen liittyen. Tutkimustuloksissa emme vertaile yksittäiseltä vastaajalta saatuja vastauksia, vaan vertailemme kaikkia osioihin saatuja vastauksia keskenään. Tarkoituksenamme on, että vastauksista ei voi tunnistaa yksittäistä henkilöä.

6.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 10 henkilöä. Heistä naisia oli kuusi ja miehiä neljä. Kaikki vastaajat luokittelivat itsensä kuulonäkövammaisiksi/kuurosokeiksi. Vastaajista neljä oli 56-65 vuotiaita, kolme oli 46-55 vuotiaita, kaksi oli 36-45 vuotiaita ja yksi vastaajista oli 25-35 vuotias. Kaikilla vastaajilla oli käytössään kuulon apuväline, joko kuulokoke tai sisäkorvaistute. Yksi vastaajista käytti sekä kuulokojetta että sisäkorvaistutetta.

Vastaajilla oli kokemuksia tulkkauspalvelun käytöstä vaihtelevasti 4-30 vuoden ajalta.

Vastaajilta kysyttiin mitä kieliä he itse käyttävät tulkkauksutilanteissa. Kaikki vastaajat käyttivät jotakin puhuttua kieltä, joko suomea, ruotsia tai muuta puhuttua kieltä. Puolet vastaajista (n=5) käytti puhutun kielen lisäksi suomalaista viittomakieltä.

Vastaajia pyydettiin kertomaan millaisia tulkkausmenetelmiä he itse käyttävät tulkkausten vastaanottamiseen. Kyseessä oli monivalintakysymys, johon oli listattu eri tulkkausmenetelmiä ja vastaajat saivat valita useampia vaihtoehtoja. Puheen lisäksi vastaajat käyttivät useita muitakin tulkkausmenetelmiä. Hajonta eri tulkkausmenetelmien välillä oli yleisesti melko suurta ja lähes kaikki listatut vaihtoehdot saivat ainakin yksittäisiä mainintoja. Suurin osa vastaajista (n=7) käytti tulkkausten vastaanottamiseen selkeää puhetta ja huuliota. Sosiaaliset pikaviestit olivat myös käytössä suurimmalla osalla vastaajista (n=8). Vastaajista puolet kertoivat viittomakielen taktiilisti olevan yksi tulkkauksessa käytettävä kommunikointimenetelmä (n=5). Sormiaakkoset taktiilisti (n=4) sekä suuraakkoset taktiilisti olivat molemmat käytössä lähes puolella vastaajista (n=4). Lisäksi vastaajat käyttivät tilanteen mukaan myös viitottua puhetta kaventuneeseen näkökenttään, vapaaseen tilaan ja taktiilisti ja viittomakieltä vapaaseen tilaan ja kaventuneeseen näkökenttään. Neljä vastaajaa (n=4) kertoi käyttävänsä kirjoitustulkkauksia. Kyselylomakkeessa ei ollut erikseen vaihtoehtoina kuvailua ja opastusta, mutta kaksi vastaajaa (n=2) mainitsi ne muiden vastausten lisäksi.

Vastaajat saivat vapaasti kertoa millaisissa tilanteissa he käyttävät tulkkausta usein tai säännöllisesti. Toimeksiannot ovat vaihtelevia ja tulkkausta käytetään vapaaajalla, opiskelussa, työssä ja asiointikäynneillä. Vastaajilta kysyttiin myös vastakysymys, eli millaisissa tilanteissa he puolestaan käyttävät tulkkausta vain harvoin tai satunnaisesti. Vastaukset olivat samansuuntaisia kuin edellisessä kysymyksessä, toimeksiannot ovat vaihtelevia ja tulkkausta käytetään hyvin saman tyyppisissä tilanteissa. Yksi vastaajista ei eritellyt erikseen tilanteita, joissa käyttää tulkkausta, vaan vastasi perusteita tulkin tilaamiselle olevan esimerkiksi sosiaaliset tai uudet tilanteet sekä meluisa kuunteluympäristö.

Tilanteet joissa tulkkausta käytetään, eivät ole yksiselitteisiä ja tarkkarajaisia. Tämän vuoksi onkin mahdollista, että vastakkaisiin kysymyksiin tuli samoja vastauksia vas-

taajasta riippuen. Tulkkia tarvitaan monenlaisissa tilanteissa vapaa-ajalla, asiointissa ja työelämässä. Tulkin ammatti vaatii joustavuutta ja sopeutumiskykyä. Voisikin ajatella, että yhden vastaajan mainitsemat vastaukset kuvaavat hyvin sitä todellista tilannetta jolloin tulkkia tarvitaan, esimerkiksi työpaikalla ei automaattisesti tarvitse tulkkausta, mutta mikäli työskentely ympäristö on meluisa ja kuuntelu olosuhteet eivät ole otolliset, tulkin tilaamiselle on tarve.

6.2 Opiskelutulkkaus

Kyselyn ensimmäinen osio koski opiskelutulkkausta. Viidellä henkilöllä (n=5) oli kokemusta opiskelutulkkauksesta ja he vastasivat osioon. Vastaajilta kysyttiin, että onko heille opiskelutulkkauksessa merkitystä sillä, vaihtuvatko tulkit vai onko tärkeää, että tulkit pysyisivät samoina. Vastaajat saivat valita useampia vaihtoehtoja. Kaikki vastaajat (n=5) olivat sitä mieltä, että opiskelutulkkaukseen soveltuu hyvin tulkkitiimi (3-5 tulkkia vaihdellen). Mainintoja saivat myös tulkkipari ja tulkkirinki. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että opiskelutulkkaukseen soveltuu tulkiksi kuka vaan tai että tulkit vaihtuvat jatkuvasti.

Vastaajia pyydettiin kertomaan, onko heidän mielestään tulkkauksen laatuun vaikutusta sillä, ovatko opiskelutulkit samasta tai eri tulkkifirmasta. Heitä pyydettiin myös pohtimaan mahdollisia syitä asiaan. Kaksi vastaajaa (n=2) oli sitä mieltä, että asialla ei ole vaikutusta tulkkauksen laatuun tai he eivät ainakaan olleet asiaa sen tarkemmin pohtineet. Yhden vastaajan (n=1) mielestä tulkin firmalla ei ollut merkitystä, kunhan tulkki vain kuului omaan tulkkirinkiin ja on tuttu. Yksi vastaaja (n=1) puolestaan oli sitä mieltä, että tiedon kulun vuoksi on hyvä asia, jos tulkit ovat samasta firmasta, koska tieto kulkee paremmin yhden firman sisällä tulkilta toiselle. Yksi vastaaja (n=1) taas oli sitä mieltä, että asia riippuu tilanteesta ja kyseessä olevasta tulkista, hänen kokemuksensa mukaan osa tulkeista tulee paremmin toimeen oman firman työntekijöiden kanssa kuin muiden. Yksi vastaaja (n=1) oli puolestaan pohtinut, voiko olla, että eri tulkkifirmojen tulkeilla voi olla erilainen tulkkaustaidon taso.

6.2.1 Opiskelutulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeää

Seuraavassa kohdassa vastaajia pyydettiin listaamaan kuusi tärkeintä tekijää opiskelutulkkauksen onnistumisen kannalta. Kuusi tärkeintä tekijää valittiin listasta, jossa oli

yhteensä 17 eri vaihtoehtoa ja lisäksi oli mahdollista lisätä oma vaihtoehto sen puuttuessa listalta. Kuusi tärkeintä tekijää merkittiin numeroilla 1-6, niin että tärkein oli merkitty numerolla 1. Vastajat on numeroitu sattumanvaraisesti V1-V5.

Taulukko 2: Opiskelutulkkkaus

	V1	V2	V3	V4	V5
Kun opettaja puhuu, tulkki osaa tulkata hyvin.		6	3		1
Kun minä viiton, tulkki osaa tulkata hyvin puheelle.	1			6	
Tulkin viitotun puheen taito on hyvä.					
Tulkin kirjoitustulkkaustaito on hyvä.					
Tulkin tilannetaju on hyvä.		5		2	
Tulen tulkin kanssa hyvin toimeen.				3	
Tulkki on minulle tuttu.	6		5	1	
Tulkki tietää opetettavasta asiasta.			4		2
Vuorovaikutukseni opettajan kanssa sujuu hyvin.	2			5	
Vuorovaikutukseni muiden opiskelijoiden kanssa sujuu hyvin.	3			4	5
Tulkin vuorovaikutus muiden opiskelijoiden kanssa sujuu hyvin.					
Tilanne on minulle tuttu.					
Tilanne on tulkille tuttu.					
Tulkki on taitava kuvailemaan.	5	4	6		6
Tulkin opastustaidot ovat hyvät.	4	3			
Tulkki osaa käyttää eri tulkkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkkausilanteen aikana.		1	1		3
Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä.		2	2		4
Muu, mikä?					

Kaikki osioon vastanneet (n=5) vastasivat kysymykseen. Neljän (n=4) vastaajan tärkeimpien asioiden joukkoon kuului *tulkki on taitava kuvailemaan*. Kahdella vastaajalla (n=2) oli kaikkein tärkeimpänä tekijänä *tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkaustilanteen aikana*, lisäksi tämä kohta oli yhden vastaajan kolmanneksi tärkein kohta, eli tekijä löytyi kolmen (n=3) vastaajan listalta. Kolmen (n=3) henkilön listalla olivat mainittuina *tulkki on minulle tuttu*, *vuorovaikutukseni muiden opiskelijoiden kanssa sujuu hyvin, kun opettaja puhuu tulkki osaa tulkata hyvin ja tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä*.

6.2.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia opiskelutulkkauksessa

Vastaajilta kysyttiin syitä epäonnistuneisiin opiskelutulkkaustilanteisiin. Olemme koonneet yhteen vastaajilta saadut kommentit ja jaotelleet ne aihepiireittäin. Suluissa oleva numero ilmaisee aihepiiriin liittyvien kommenttien lukumäärää. Luokittelimme vastaajien kommentit aihealueisiin. Vastaajat kommentoivat aihepiireihin jaoteltuina liittyen tulkin kielitaitoon (3), tulkkaustaitoihin (7) sekä tulkin rooliin (4). Määrällisesti eniten kommentteja nousi esille tulkkaustaitoihin liittyen (7).

Vastaajien kommentoivat tulkkien kielitaitoon liittyen, että tulkki viittoo epäselvästi tai liian hitaasti tai että opiskelualan vaatima erityisviittomisto ei ollut hallussa. Vastaajat kertoivat, että epäonnistuneissa tilanteissa tulkin tulkkaustaidot eivät olleet riittävät, eivätkä tulke ja lähde vastanneet toisiaan tai tulkki oli tulkannut sana sanalta, koska ei ollut itse ymmärtänyt lähdettä. Joissain tilanteissa tulkkaus oli ollut liian tiivistettyä, eikä näin ollen vastannut asiakkaan tietotasoa. Mikäli tulkki ei ollut muistanut tarkkaila aktiivisesti asiakkaan palautetta, tulkkaus ei ollut vastannut asiakkaan tarpeita. Asiakkailla on ollut tilanteita, joissa tulkki oli ollut liian dominoiva, passiivinen tai epävarma tai ei ollut hallinnut tunteitaan tilanteessa. Yhdeksi tilannetta häiritseväksi asiaksi mainittiin se, kun tulkki näpyttelee puhelinta kesken toimeksiannon.

Onnistunutta opiskelutulkkausta vastaajat puolestaan kommentoivat aihepiireihin jaoteltuina liittyen tulkin kielitaitoon (1), tulkin rooliin (4) sekä vastaajan subjektiiviseen kokemukseen tulkkauksen sujuvuudesta (3).

Tulkkaus on sujunut hyvin sellaisissa tilanteissa, joissa tulkki on tuttu, hänellä on ollut tilannetajua ja osannut läsnäolollaan sulautua joukkoon, liikaa korostumatta ja lisäksi

pitänyt mielessä asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Silloin kun tulkkaus on sujuvaa, sitä on helppo ymmärtää ja seurata. Yksi vastaaja kertoi, että parhaimmillaan yhteistyö kaikkien tilanteessa olevien henkilöiden kanssa toimii ja tilanne kokonaisuudessaan sujuu vaivattomasti.

6.3 Lääkärikäynti

Tulkkaus lääkärikäynnillä- osioon vastasi kahdeksan henkilöä (n=8). Vastaajat menivät mieluiten lääkäriin joko sukulaisen tai tulkin kanssa. Avustajan kanssa lääkäriin meni mieluiten kaksi vastaajaa ja ystävän kanssa yksi vastaaja.

Vastaajilta kysyttiin, toivovatko he tiettyä tulkkia lääkärikäynnille ja jos vastaajalla on tulkkirinki käytössä, toivotaanko tulkkia tulkkiringin sisältä. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, kuinka usein he saivat toivomansa tulkin lääkärikäyntiä varten.

Vastausten perusteella selvisi, että yli puolet vastaajista (n=5), toivoo aina jotakuta tiettyä tulkkia lääkärikäynnille. Tulkkiringin käyttäjistä neljä vastaajaa (n=4) toivoo aina jotakuta tiettyä tulkkia lääkärikäynnille. Kysymykseen tulkkitoiveen toteutumisesta on kuitenkin vain yksi vastaaja (n=1) ilmoittanut saavansa aina toivomansa tulkin lääkärikäynnille. Neljä vastaajaa (n=4) kertoo saavansa toivomansa tulkin lähes aina, mutta kolme vastaajaa (n=3) kertoo näin tapahtuvan vain harvoin.

6.3.1 Lääkärikäynnillä tulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeää

Seuraavassa kohdassa vastaajia pyydettiin listaamaan kuusi tärkeintä tekijää lääkärikäynnin onnistumisen kannalta. Kysymykseen vastasi osioon vastanneista seitsemän henkilöä (n=7). Kuusi tärkeintä tekijää merkittiin numeroilla 1-6, niin että tärkein oli merkitty numerolla 1. Listassa oli yhteensä 17 eri vaihtoehtoa ja lisäksi vastaajien oli mahdollista lisätä myös oma vaihtoehto sen puuttuessa listalta. Vastaajat on numeroitu sattumanvaraisesti V1-V7.

Taulukko 3: Lääkärikäynti

	V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	V 7
Kun lääkäri puhuu, tulkki osaa tulkata hyvin.	6		1	2			1
Kun minä viiton, tulkki osaa tulkata hyvin puheelle.							3
Tulkin viitotun puheen taito on hyvä.			2				
Tulkin kirjoitustulkkaustaito on hyvä.							
Tulkin tilannetaju on hyvä.	1		3			1	
Tulen tulkin kanssa hyvin toimeen.	2	6				2	
Tulkki on minulle tuttu.				1	1	3	
Lääkäri on minulle tuttu							
Tulkki tietää tulkattavasta asiasta.					2	4	
Vuorovaikutukseni lääkärin kanssa sujuu hyvin.	3	4			6	5	6
Vuorovaikutukseni muun hoitohenkilökunnan kanssa sujuu hyvin.						6	
Tilanne on minulle tuttu.							
Tilanne on tulkille tuttu.							
Tulkki on taitava kuvailemaan.		2	4	4			
Tulkin opastustaidot ovat hyvät.	4	5	5	5	5		5
Tulkki osaa käyttää eri tulkkauksen menetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkauksitilanteen aikana.				6	4		2
Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä.	5	3	6	3	3		4
Muu, mikä?		1					

Tulkki on tarvittaessa valmis auttamaan							
---	--	--	--	--	--	--	--

Seitsemän (n=7) henkilöä vastasi kysymykseen. Vastauksissa korostui kaksi tekijää jotka löytyivät kuuden (n=6) vastaajan tärkeimpien tekijöiden listalta. Nämä olivat *tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä* sekä *tulkin opastustaidot ovat hyvät*. Viisi (n=5) laittoi kuuden tärkeimmän joukkoon *vuorovaikutukseni lääkärin kanssa sujuu hyvin*. Neljä (n=4) kertaa mainittiin kun *lääkäri puhuu, tulkki osaa tulkata hyvin*, kahdelle (n=2) tämä oli kaikkein tärkein tekijä. Yhdellä (n=1) vastaajalla oli tärkeimpänä kohtana vastaus vaihtoehtona *muu*, johon hän oli kirjoittanut *tulkki on tarvittaessa valmis auttamaan*. Vain kahden vastaajan vastauksissa oli asioita joita ei löytynyt muiden vastauksista, ne olivat *vuorovaikutukseni muun hoitohenkilökunnan kanssa sujuu hyvin* (n=1) ja *kun minä viiton, tulkki osaa tulkata hyvin puheelle* (n=1).

6.3.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia tulkkauksessa lääkärikäynnillä

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin syitä lääkärikäynnillä epäonnistuneisiin tulkkauksiin. Olemme koonneet yhteen vastaajilta saadut kommentit ja jaotelleet ne aihepiireittäin. Suluissa oleva numero ilmaisee aihepiiriin liittyvien kommenttien lukumäärää. Kommentteja epäonnistuneesta tulkkauksesta lääkärikäynnillä nousi esille aihepiireittäin jaoteltuna tulkin kielitaitoon liittyen (1), tulkkaukseen liittyen (3), tulkin rooliin liittyen (3), asiakkaaseen itseensä liittyen (1) sekä yleisesti vuorovaikutustilanteeseen liittyen (2).

Epäonnistumisen kokemuksia oli ilmennyt silloin, kun tulke ei vastaa lähdettä tai tulkin viittominen on epäselvää tai jos tulkilla on vaikeuksia ymmärtää asiakkaan kieltä ja sormituksia. Kommenteissa mainittiin, että ahtaat tilat lääkärikäynnillä asettavat haasteita turvalliselle opastukselle. Tulkkauksella lääkärikäynnillä vaatii tulkilta tilannetta ja neutraalia olemusta. Mikäli henkilökemiat tulkin ja asiakkaan välillä eivät toimi, siitä saattaa seurata epäonnistumisen kokemuksia. Vuorovaikutustilanne koetaan epäonnistuneeksi silloin, kun lääkäri puhuu asiakkaan sijasta tulkille tai tilanteessa sattuu muuten väärinymmärryksiä puolin ja toisin. Yksi vastaaja kommentoi, että myös oma terveydellinen vointi vaikuttaa siihen, miten tulkkaukseen jaksaa keskittyä ja kuinka tilanne sujuu.

Kommentteja onnistuneesta tulkkauksesta lääkärikäynnillä tuli aihepiireihin jaoteltuna tulkkauksittain liittyen (4), tulkin rooliin liittyen (3) sekä vuorovaikutustilanteeseen ja asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen tulkkauksen sujuvuudesta (4).

Asiakkaan kokemukseen onnistuneesta tulkkauksesta vaikutti esimerkiksi se, että tulkki tulkkaa asiat oikein, osaa vaihtaa kommunikaatiomenetelmiä tarvittaessa ja puhuu selkeällä äänellä. Tulkkauksessa koettiin sujuvaksi, kun tulkki ymmärtää asiakasta ja sormituksia. Tulkkauksessa sujuu hyvin, kun kuunteluympäristö on rauhallinen. Tärkeää on, että tulkki ei puutu asiakkaan ja lääkärin väleihin, vaan tulkki tietää roolinsa. Tulkki on kuitenkin tilanteessa läsnä ja hänellä on tilannetajua. Vastaajat kommentoivat, että tulkkauksessa sujuu kun kaikki tilanteen osapuolet ymmärtävät toisiaan, asiakas tulee itse ymmärretyksi ja saa asiansa hoidettua. Yksi vastaaja kommentoi, että asiakkaan näkökulmasta tulkkauksen tulisi olla sellainen, että tuntuu että kaikki vaan sujuu ja tulee hyvä mieli. Toinen vastaaja puolestaan kommentoi, että onnistuneen tulkkauksen jälkeen olo on itsenäinen ja tuntuu että tilanne on omassa hallinnassa.

6.4 Seminaaritulkkauks

Seminaaritulkkauks- osioon vastasi kahdeksan henkilöä (n=8). Vastaajilta kysyttiin, toivovatko he tiettyä tulkkia seminaariin ja jos vastaajalla on tulkkirinki käytössä, toivotaanko tulkkia tulkkiringin sisältä. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, kuinka usein he saivat toivomansa tulkin seminaaria varten.

Vastaajat esittävät tulkkitoiveen seminaaritulkkauksia varten useimmiten joko aina (n=4) tai lähes aina (n=3). Yksi vastaajista kertoi esittävänsä tulkkitoiveen seminaaria varten vain harvoin. Vastaajat arvioivat, että tulkkitoive seminaaria varten toteutuu lähes aina (n=6). Yksi vastaajista ei osannut sanoa kuinka usein saa toivomansa tulkin. Neljästä tulkkiringin käyttäjästä kolme kertoi toivovansa tulkkiringin tulkkia aina ja yksi lähes aina.

6.4.1 Seminaaritulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeää

Seuraavassa kohdassa vastaajia pyydettiin listaamaan kuusi tärkeintä tekijää seminaari tulkkauksen onnistumisen kannalta. Vastaajat valitsivat kuusi tärkeintä tekijään listasta, jossa oli yhteensä 17 eri vaihtoehtoa ja lisäksi vastaajien oli mahdollista lisä-

Tähän kysymykseen vastasi kahdeksan henkilöä (n=8). Vastauksista nousi selvästi esiin *tulkilla on tietoa seminaarin aiheesta*, joka oli kuuden (n=6) vastaajan toiseksi tärkeimpänä tekijänä. Toinen tekijä joka nousi esille, oli *tulkin opastustaidot ovat hyvät*, joka oli seitsemän (n=7) vastaajan kuuden tärkeimmän tekijän joukossa. Viiden (n=5) ihmisen tärkeimpien asioiden joukossa oli *tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkaustilanteen aikana*. Kahdella (n=2) vastaajalla oli keskenään viisi samaa tärkeää asiaa, mutta eri järjestyksessä. Kolme vastausvaihtoehtoa löytyi tärkeimpien asioiden joukosta vain kerran. Ne olivat *vuorovaikutukseni luennoitsijan kanssa sujuu hyvin* (n=1), *vuorovaikutukseni muiden osallistujien kanssa sujuu hyvin* (n=1) ja *tulkin viitotun puheen taito on hyvä* (n=1).

6.4.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia seminaaritulkkauksessa

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan syitä epäonnistuneeseen seminaaritulkkaukseen. Olemme koonneet yhteen vastaajilta saadut kommentit ja jaotelleet ne aihepiireittäin. Suluissa oleva numero ilmaisee aihepiiriin liittyvien kommenttien lukumäärää. Seminaaritulkkauksen epäonnistumista kommentoitiin aihepiireihin jaoteltuna liittyen tulkin kielitaitoon (6), tulkkaustaitoihin (8), tulkin rooliin (3) sekä tulkkausympäristöön (6).

Tulkkaus koettiin epäonnistuneeksi silloin, kun viittominen on liian hidasta tai tulkki viittoo liiaksi suomen kielen mukaisesti. Toisaalta joskus tulkki tiivistää lähdeä liikaa. Yksi asiakas koki, että vieraskielisiltä (äidinkielenä muu kuin viittomakieli) tulkeilta puuttui visuaalisuus ja käsiala on muutenkin jäykkää. Seminaaritulkkauksen seuraaminen oli ollut haasteellista, jos tulkilta puuttui erityisalojen viittomiston hallinta tai tulkki ei ollut muuten valmistautunut seminaaritulkkaukseen riittävästi. Joissakin tilanteissa tulkki ja asiakas olivat ymmärtäneet jonkin asian eri tavalla ja se oli aiheuttanut epäselvyyksiä. Jos asiakkaan ja tulkin väliset kemiat eivät kohtaa, se voi vaikuttaa omalta osaltaan tulkkaukseen. Asiakkaan näkökulmasta tilanne on haastava, jos tiedonsaanti ympäristön muutoksista ja tapahtumista jää suppeaksi eikä tulkki osaa valita tilanteeseen sopivaa tulkkausmenetelmää. Toisaalta joskus myös tulkkausympäristö on liian ahdas tai meluisa, eikä sen vuoksi ole mahdollista käyttää tilanteeseen sopivaa tulkkausmenetelmää. Joskus ongelmia aiheuttavat tekniset ongelmat, esimerkiksi induktioon liittyen. Toisinaan tulkkaus voi olla tulkille niin raskas tai vaativa,

että voimat loppuvat kesken tulkkauksen. Yksi vastaaja kommentoi, että tulkit voisivat olla joustavampia.

Onnistunutta seminaaritulkkausta puolestaan kommentoitiin aihepiireihin jaettuna kohdistuen tulkin kielitaitoon (3), tulkkaustaitoihin (6), tulkin rooliin (1), tulkkausympäristöön (1) sekä asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen tulkkauksen sujuvuudesta (2).

Tulkkaus on sujuvaa silloin kun viittominen on visuaalista, selkeää ja erityisalan viittomisto on hallussa. Tulkkausmenetelmien valinnat ovat onnistuneet, tulke vastaa lähdettä ja ympäristön tapahtumat huomioidaan samaan aikaan. Tulkki osaa ennakoita ja toistaa tarvittaessa puhetta. Tulkki on tuttu ja tilanteessa tarvittava tekniikka toimii. Asiakkaalle kokemus on hyvä silloin, kun tulkkaus antaa mahdollisuuden sekä osallistua yhtäläillä kuin muut, että olla osa ryhmää. Yhdellä vastaajista oli ollut onnistuneita kokemuksia seminaaritulkkauksesta natiivitulkin (henkilö, jonka äidinkieli on viittomakieli) kanssa, jolloin tulkkauksen seuraaminen oli ollut erityisen vaivatonta. Yksi vastaaja puolestaan kommentoi, että onnistuneessa tulkkauksessa kaikki sujuu kevyesti.

6.5 Kokoustulkkaus

Kokoustulkkaus- osioon vastasi seitsemän henkilöä (n=7). Vastaajilta kysyttiin, että onko heille kokoustulkkauksessa merkitystä sillä, vaihtuvatko tulkit vai onko tärkeää, että tulkit pysyvät samoina. Vastaajat saivat valita useampia vaihtoehtoja. Vastaajat kokivat tärkeäksi, että viikoittaisen kokoustulkkauksen hoitaa sama tulkki, tulkkipari tai tulkkitiimi (3-5 tulkkia vaihdellen) (n=6). Yksi vastaaja (n=1) oli sitä mieltä, että tulkit voivat vaihdella ja tulkiksi sopii kuka vaan.

Suurin osa vastaajista esittää tulkkitoiveen aina (n=5). Yksi vastaaja (n=1) vastasi esittävänsä tulkkitoiveen harvoin. Suurimmalla osalla (n=5) tulkkitoive toteutuu lähes aina. Yksi vastaaja ei kertonut kuinka usein esittää tulkkitoiveen, mutta kommentoi sen toteutuvan harvoin.

Seuraavassa kohdassa vastaajilta kysyttiin, onko heidän mielestä vaikutusta kokoustulkkausten laatuun sillä asialla, ovatko tulkit samasta vai eri tulkkifirmoista. Vastaajia pyydettiin myös pohtimaan mahdollisia syitä asiaan. Neljä vastaajaa ilmoitti, että asialla ei ole vaikutusta tulkkausten laatuun kokoustilanteessa. Yksi heistä mainitsi asian ulkopuolisen kommentin, että hänestä tuntuu epätasa-arvoiselta muita yrityksiä kohtaan, jos tulkit ovat aina samasta yrityksestä. Yksi vastaaja vastasi kysymykseen sekä kyllä että ei, koska jotkut tulkit tulevat hänen mielestään paremmin toimeen oman yrityksen työntekijöiden kanssa ja tällöin asia vaikutti tulkkausten laatuun. Kaksi vastaajaa oli puolestaan sitä mieltä, että kokoustulkkausten laatu on parempi, jos tulkit ovat samasta yrityksestä. Syyksi kerrottiin, että tieto kulkee paremmin yrityksen sisällä ja että tulkit ovat varmemmin tuttuja, jos he ovat samasta yrityksestä.

6.5.1 Kokoustulkkausten onnistumisen kannalta tärkeää

Seuraavassa kohdassa vastaajia pyydettiin listaamaan kuusi tärkeintä tekijää kokoustulkkausten onnistumisen kannalta. Kysymykseen vastasi kuusi henkilöä (n=6). Vastaajat valitsivat kuusi tärkeintä tekijään listasta, jossa oli yhteensä 17 eri vaihtoehtoa ja lisäksi vastaajien oli mahdollista lisätä myös oma vaihtoehto sen puuttuessa listalta. Kuusi tärkeintä tekijää merkittiin numeroilla 1-6, niin että tärkein oli merkitty numerolla 1. Vastaajat on numeroitu sattumanvaraisesti V1-V6.

Taulukko 5. Kokoustulkkaus

	V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6
Kun toiset kokoukseen osallistuvat puhuvat, tulkki osaa tulkata kaikkia hyvin.	3	2			6	1
Kun minä viiton/puhun tulkki osaa tulkata hyvin puheelle/viittomakielelle				4	5	2
Tulkin viitotun puheen taito on hyvä.						
Tulkin kirjoitustulkkaustaito on hyvä.						
Tulkin tilannetaju on hyvä.		1	2	3	4	6

Tulen tulkin kanssa hyvin toimeen.		3			2	
Tulkki on minulle tuttu.	2	4	6			4
Tulkki tietää keskusteltavasta asiasta.	1		3	1	1	
Vuorovaikutukseni työkavereiden kanssa sujuu hyvin.				2	3	5
Tulkin vuorovaikutus muiden kokoukseen osallistuvien henkilöiden kanssa sujuu hyvin.						
Tilanne on tulkille tuttu.						
Tulkki on taitava kuvailemaan.		6	4	5		
Tulkin opastustaidot ovat hyvät.	4	5	1	6		
Tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkauksitilanteen aikana.	5					3
Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä.	6		5			
Muu, mikä?						

Kysymykseen vastasi kuusi henkilöä (n=6). Viisi (n=5) sanoi yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä olevan *tulkin tilannetaju on hyvä*. Neljän henkilön maininnan oli saanut neljä tärkeää tekijään. Neljä (n=4) vastaajaa listasi kuuden tärkeimmän asian joukkoon *kun toiset kokoukseen osallistuvat henkilöt puhuvat, tulkki osaa tulkata kaikkia hyvin*. Toinen tekijä joka oli neljän (n=4) vastaajan listalta oli *tulkin opastustaidot ovat hyvät*. *tulkki on minulle tuttu* oli myös neljän (n=4) vastaajan kuuden tärkeimmän tekijän listalla. Lisäksi vastauksista nousi esiin *tulkki tietää keskusteltavasta asiasta*, se oli kolmen vastaajan (n=3) kaikista tärkeimpänä asiana ja yksi vastaaja oli listannut sen kolmanneksi tärkeimmäksi tekijäksi, eli se löytyi yhteensä neljän eri henkilön listalta (n=4). Kaksi asiaa löytyi vain yhden henkilön listalta (n=1), ne olivat *tulkin vuorovaikutus muiden kokoukseen osallistuvien henkilöiden kanssa sujuu hyvin* ja *tilanne on tulkille tuttu*.

6.5.2 Onnistumisia ja epäonnistumisia kokoustulkkauksessa

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan syitä epäonnistuneeseen kokoustulkkaukseen. Olemme koonneet yhteen vastaajilta saadut kommentit ja jaotelleet ne aihepiireittäin. Suluissa oleva numero ilmaisee aihepiiriin liittyvien kommenttien lukumäärää. Vastaajat kommentoivat kokoustulkkauksen epäonnistumista liittyen kieleen (1), tulkkaukseen (2), tulkin rooliin (3), tulkkausympäristöön (2) ja yleiseen vuorovaikutustilanteeseen (2).

Kommenteissa todettiin, että tulkkaus ei ole sujuva, jos puhetta ei toisteta automaattisesti tai puhe on epäselvää. Tulkkaus saattaa olla epäselvää, mikäli tulkilla ei ole tulkkauksessa käsiteltävät aiheet etukäteen tiedossa tai etukäteismateriaalia ei ole saatavilla. Joskus tilanteen tekee raskaaksi, jos tulkki ei keskity riittävästi tehtävään tai ei tunne henkilöiden viittomanimiä, jonka seurauksena on liikaa sormitusta. Joissain tilanteissa tilanteen sujuvuuteen vaikuttaa se, onko tulkki entuudestaan tuttu asiakkaalle. Mikäli tilanne on kansainvälinen, tulkki saattaa joutua sormittamaan paljon ja se tekee tulkkauksen seuraamisen raskaaksi. Ajoittain kokoustilanteessa yleinen keskustelu saattaa edetä liian nopeasti tai muiden kokoukseen osallistujien puhe saattaa olla epäselvää, jolloin tulkkauskin tökkii. Joskus tilanne ei suju teknisten ongelmien vuoksi.

Kokoustulkkauksen onnistumista kommentoitiin puolestaan liittyen tulkkaukseen (4), tulkin rooliin (3) ja asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen tulkkauksen sujuvuudesta (3). Tulkkauksen sujuvuuden näkökulmasta on tärkeää, että tulkki osaa tulkata viitotun ja puhutun lähteen, ilmaisu (ilmeet ja sävyt) on sopiva ja oikeanlainen, jolloin myös ilmapiiri välittyy. Kokenut tulkki hallitsee tulkille kuuluvat tehtävät. Usein tutun tulkin kanssa tulkkaus sujuu, sillä tulkilla on kokemusta tilanteesta ja tuntemus myös kokousväestä. Yksi vastaaja kommentoi, että tulkkaus onnistuu, kun tulkin ja asiakkaan kemia toimivat, eikä tulkki ole liian tiukka roolistaan. Onnistuneen tulkkauksen seurauksena asiakas pysyy tilanteessa ajan tasalla ja pystyy reagoimaan ympäristössä tapahtuviin muutoksiin.

6.6 Avoin kenttä

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti asioista, jotka heidän mielestään vaikuttavat tulkkauksen laatuun. Kommentteja tuli esille tulkkauspalvelusta kokonaisuutena. Jaottelimme saadut kommentit yläotsikoiden alle: Kelan tulkkauspalveluun ja tulkkivälitykseen liittyvät kommentit (19), tulkkien ammattitaitoon liittyvät kommentit (8), ”hyvän tulkin”- ominaisuuksiin liittyvät kommentit (13) ja lisäksi muut kommentit, johon kuuluivat esimerkiksi kyselyyn liittyvät kommentit ja muutama muu kuten tulkkausympäristöön liittyvä kommentti.

Eniten kommentoitiin Kelan tulkkauspalvelua ja tulkkivälitystä. Kelan välityksen toiminnassa koettiin olevan kehitettävää, etenkin asiakkaiden esittämät tulkkitoiveet tulisi ottaa paremmin huomioon. Koettiin, että Kelan tulkkauspalvelun kanssa joudutaan ”taistelemaan”, jotta toiveet menisivät läpi. Esimerkiksi työelämätulkkauksessa kerrottiin tulkkauksen sujuvuuden olevan hyvin tärkeää.

“Kelan tulisi luottaa siihen, että asiakkaan tekemät tulkkitoiveet on aiheellisia, on työstä joutua perustelevaan toiveet aina uudelleen.”

Yksi vastaajista koki, että kuuron tulkin saaminen on liian vaikeaa.

“En ymmärrä Kelan kielteistä suhtautumista kuurojen tulkkien käyttöön kansainvälisissä tulkkaustilanteissa, koska en näe muiden viittomista enkä myöskään voinut osallistua kansainvälisiin tapahtumiin. Kuuleva-kuuro –reletulkkaus on liian hidaskäyttö, mutta Kela ei suostunut siihenkään. Tunnen tulevani syrjityksi osallistumismahdollisuuksissa.”

Kommenteissa tuotiin esiin, että tulkkien ammattitaito on pääsääntöisesti hyvä, mutta tulkkien tulisi huolehtia ammattitaitonsa kehittämisestä. Tulkkien ammattitaitoon liittyvissä kommenteissa korostui se, että ei riitä jos ainoastaan kieli- ja tulkkaustaidot ovat kunnossa, vaan tulkillla pitää olla myös tilannetajua ja vahvat sosiaaliset taidot.

“Tulkin on tärkeää pystyä erottamaan olennainen epäolennaisesta, erityisesti silloin kun tulkattavaa tulee paljon. ”Olennainen” tarkoittaa eri tilanteissa eri asioita.”

“Henkilökemia merkitsee paljon ja yhteistyö tulkin ja asiakkaan välillä on tärkeää”

“Tulkin pitää osata samaistua asiakkaan asemaan, eli miltä tuntuu ja kuinka toimia jos ei näe, kuule ym. “

Koostimme vastaajien kommentteista listan ominaisuuksista, joita hyvällä tulkilla heidän näkökulmastaan on. Hyvän tulkin ominaisuuksia:

- *Joustava*
- *Kiinnostunut työstään*
- *Hallitsee kuurosokeille tulkkauksen osa-alueet*
- *Kunnioittaa asiakasta*
- *Halukas oppimaan uutta ja harjoittelee*
- *Tietää roolinsa*
- *Käyttää mielikuvitusta ja on luova*
- *Osaajatella asioita asiakkaan näkökulmasta*
- *Eläytyy tulkkaukseen*
- *Tietää mitä pitää tehdä*
- *Auttaa tarvittaessa*
- *Vahvat sosiaaliset taidot*

7 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTAA

Tässä kappaleessa pyrimme löytämään vastauksen tutkimuskysymykseemme, eli millaisen tulkkauksen pääasiallisesti puheella kommunikoivat kuurosokeat kokevat laadukkaaksi. Vastauksen saamiseksi koostimme kaikista eri osioista yhteenvedot ja pyrimme niiden avulla tarkastelemaan vaihtelevatko asiakkaiden vaatimukset laadukkaalle tulkkaukselle eri tilanteissa, vai löytyykö eri tulkkauksilanneosioiden vastauksista yhteneväisyyksiä laadukkaalle tulkkaukselle tilanteesta riippumatta. Esitämme seuraavassa eri osiot yhteenvetotaulukoilla, jotta niiden vertailu keskenään on helpompaa. Vastaajajoukkomme oli pieni, eikä vastauksia ole tarkoituksenmukaista yleistää, mutta jokaisen tulkinkäyttäjän kokemukset aiheesta ovat tärkeitä.

Taustatietojen kautta selvisi, että puheella pääasiallisesti kommunikoivilla kuurosokeilla on puheen lisäksi tulkkauksessa käytössään monipuolisesti myös muita kieliä ja kommunikaatiomenetelmiä. Vaikka vastaajajoukkomme koostui kuurosokeista, jotka kommunikoivat pääasiallisesti puheella, on puolella heistä (n=5) käytössään myös tilanteesta riippuen viittomakieli taktiilisti. Lisäksi oli mielenkiintoista huomata, että suurella osalla vastaajistamme (n=8) on käytössään sosiaaliset pikaviestit ja ne mielletään vastausten perusteella osaksi muita tulkkausmenetelmiä. Tästä voi vetää johtopäätelmän, että sujuva tulkkaus vaatii tulkilta eri kommunikaatiomenetelmien hallintaa ja niiden joustavaa käyttöä.

7.1 Tärkeimmät tekijät tulkkauksen onnistumisen kannalta

Vastaajat valitsivat 17 tekijän listalta tulkkauksen onnistumisen kannalta kuusi tärkeintä tekijää ja laittoivat ne tärkeysjärjestykseen. Poimimme vastauksista tekijät, jotka toistuivat useimpien vastaajien valinnoissa. Vastaajajoukkomme oli pieni ja hajonta eri tekijöiden kesken oli melko suurta, joten yhtenäisiä linjoja eri tilanteissa ei ole juurikaan nähtävissä. Listassa oli runsaasti vastausvaihtoehtoja. Alla olevaan listaan on koottu vain eri tilanteiden eniten kannatusta saaneet tekijät, jotka ovat olleet vähintään kolmen vastaajan kuuden tärkeimmän tekijän joukossa, joten kaikkiin tilanteisiin ei ole koottu kuutta tekijää. Seuraavista taulukoista voi nähdä mitkä asiat vastauksissa korostuivat tulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeiksi. Vastaajilta ei kysytty perusteluita valintoihin, joten yhteenvedon tulkinnat pohjautuvat vain omaan pohdintaamme.

Taulukko 6. Yhteenveto: Tärkeimmät tekijät tulkkauksen onnistumisen kannalta

Opiskelutulkkkaus	Lääkärikäynti
Tulkki osaa kuvailla	Tulkillä on hyvät opastustaidot
Tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä	Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä
Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä	Tulkki tulkkaa lääkäriä sujuvasti
Tulkki on tuttu	Hyvä vuorovaikutus lääkärin kanssa
Vuorovaikutus muiden opiskelijoiden kanssa sujuu	
Tulkki osaa tulkata opettajaa hyvin	
Seminaaritulkkaus	Kokoustulkkkaus
Tulkki tietää tulkattavasta aiheesta	Tulkillä on hyvä tilannetaju
Tulkillä on hyvät opastustaidot	Tulkki on tuttu
Tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä	Tulkki osaa tulkata kaikkia paikallaolijoita
	Tulkki tietää kokouksessa keskusteltavasta aiheesta
	Tulkillä on hyvät opastustaidot

Kolmessa tilanteessa vastaajien mielestä tulkkauksen onnistumisen kannalta yksi tärkeimmistä tekijöistä oli tulkin hyvät opastustaidot. Seminaari- ja kokoustulkkauksessa nousivat esiin tulkin valmistautuminen, eli että tulkki tietää seminaarissa ja kokouksessa käsiteltävät asiat. Opiskelutulkkauksen kohdalla hajontaa vastauksissa oli kaikista eniten ja se oli myös ainoa tilanne, jossa korostui kuvailun merkitys. Kokoustulkkauksessa ja opiskelutulkkauksessa tärkeimpien asioiden joukkoon valikoitui, tulkki on minulle tuttu. Se voi johtua siitä, että edellä mainitut tilanteet ovat sellaisia, joissa asiakkaan ja tulkin välinen yhteistyö saattaa olla pidempiaikaista. Tätä ajatusta

puoltaa se, että kokoustulkkauksessa nousi esiin tulkin hyvä tilannetaju ja opiskelutulkkauksessa asiakkaan ja muiden opiskelijoiden keskinäinen vuorovaikutus.

Voisi ajatella, että seminaaritulkkauksessa ja lääkärikäynnillä tulkkauksen pääpaino on asioiden välittymisessä. Kun taas opiskelu- ja kokoustulkkauksessa korostuu myös sosiaalisen vuorovaikutuksen välittyminen, se saattaa johtua siitä, että edellä mainitut tilanteet ovat asiakkaalle säännöllisiä ja ihmiset todennäköisesti tuttuja. Opiskelutulkkauksessa ja lääkärikäynnillä nousi esiin sosiaalisten pikaviestien käyttö. Voikin olla, että sosiaaliset pikaviestit ovat hyviä tilanteissa, joissa tulee paljon informaatiota, jolloin sosiaalisilla pikaviesteillä voidaan tukea muuta kommunikaatiota.

Henkilökohtaisesti tapaamamme vastaajat kertoivat, että kysymykseen vastaaminen oli haastavaa ja lähes kaikki ehdotetut asiat ovat tulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeitä. Kaikista 17 eri vastausvaihtoehdoista ainoastaan yksi ei tullut valituksi kenenkään vastaajan kohdalla, tämä oli: tilanne on tulkitseminen. Vastausten hajontaan saattoivat vaikuttaa myös asiakasryhmän heterogeenisyys ja kommunikointimenetelmien monet eri muodot. Saamistamme vastauksista ei voi tulkkauksen onnistumisen eikä sitä kautta laadukkuuden kannalta tehdä suuria johtopäätöksiä. Listaus on todennäköisesti tarpeellisempi myöhemmin, kun eri asiakasryhmien vastaukset kootaan yhteen TTYR:n selvityksessä.

7.2 Onnistuneet ja epäonnistuneet tulkkauskokemukset

Vastaajat kertoivat vapaasti kokemuksiaan sekä onnistuneesta että epäonnistuneesta tulkkauksesta eri tilanteissa. Koostimme eri tilanteisiin saaduista vastauksista taulukot.

Taulukko 7. Yhteenveto: Onnistuneet tulkkauskokemukset

Opiskelutulkkaus	Tulkkaus lääkärikäynnillä
Tulkausta helppo seurata ja ymmärtää	Asiat tulkataan oikein
Tulkki on tuttu	Tulkkausmenetelmää osataan vaihtaa tarvittaessa
Tulkilla on tilannetajua	Tulkin ääni on selkeä
Tulkki sulautuu läsnäolollaan joukkoon	Tulkki ymmärtää asiakasta
Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan	Tulkki tietää roolinsa, ei puutu asiakkaan ja lääkärin väleihin
Yhteistyö kaikkien osapuolten kanssa sujuu	Tulkki on läsnä ja hänellä on tilannetajua
Tilanteen kulku on vaivatonta	Kaikki vaan sujuu
	Tilanne on omassa hallinnassa
	Itsenäisyyden tunne
Seminaaritulkkaus	Kokoustulkkaus
Viittominen visuaalista ja selkeää	Tulke vastaa viitottua ja puhuttua lähdeettä
Tilanteen vaatima erityissanasto on hallussa	Ilmaisu on sopiva ja ilmapiiri välittyy
Tulkkausmenetelmien valinnat onnistuvat	Tulkki on kokenut
Tulke vastaa lähdeettä	Tulkki on tuttu
Tulkki osaa ennakoida	Tulkin kanssa kemiaat kohtaavat
Puhetta toistetaan automaattisesti	Tulkki joustaa roolistaan
Natiivitulkin tulkkeen seuraaminen erityisen vaivatonta	Pysytään ajan tasalla
Tulkki on tuttu	Ympäristön muutokset ovat tiedossa
Tekniikka toimii	
Ollaan osana ryhmää	
Yhtäläiset osallistumismahdollisuudet	
Kaikki sujuu kevyesti	

Taulukko 8: Yhteenveto: Epäonnistuneet tulkkaukokemukset

Opiskelutulkkkaus	Tulkkkaus lääkärikäynnillä
Viittominen epäselvää	Viittominen epäselvää
Viittominen liian hidasta	Tulke ei vastaa lähdettä
Alan erityissanasto ei ole hallussa	Tulkki ei ymmärrä asiakasta (kieli, sormitukset)
Tulkkauksetaidot eivät riitä	Tilannetaju puuttuu
Tulke ei vastaa lähdettä	Tulkki on liian kylmä tai osaaottava
Tulkataan sana sanalta	Henkilökemiat tulkin kanssa eivät kohta
Tulke on liian tiivistettyä	Lääkäri puhuu suoraan tulkille
Tulkki ei tarkkaile asiakkaan palautetta	Sattuu väärinymmärryksiä puolin ja toisin
Tulkki on liian dominoiva	Opastus ei tunnu turvalliselta (ahtaat ja kapeat tilat)
Tulkki on liian passiivinen	Asiakkaan oma vointi vaikeuttaa tulkkauksen seuraamista
Tulkki on liian epävarma	
Tulkki ei hallitse tunteitaan	
Tulkki näpyttelee puhelinta kesken tulkkauksen	
Seminaaritulkkkaus	Kokoustulkkkaus
Viittominen liian hidasta	Puhetta ei toisteta automaattisesti
Viitotaan suomen kielen mukaisesti	Puhe on epäselvää
Viittomisen visuaalisuus puuttuu	Etukäteismateriaali puuttuu
Lähdettä tiivistetään liikaa	Ei tunneta viittomanimiä (liikaa sormituksia)
Tulkin sormet ovat jäykät	Liikaa sormituksia (kansainvälinen tilanne)

Tulkkaus liian vaativa - tulkin voimat loppuvat kesken	Tuntematon tulkki
Eriyisalan sanasto puuttuu	Tulkki ei keskity tarpeeksi
Valmistautuminen puuttuu	Yleinen keskustelu etenee liian nopeasti
Tulkki ja asiakas ymmärtävät asian eri tavalla	Muiden osallistujien puhe epäselvää
Sopivaa tulkkausmenetelmää ei löydy	Tekniset ongelmat
Tulkki ei ole joustava	
Tieto ympäristön tapahtumista ja muutoksista jää saamatta	
Tulkkausympäristö ei ole soveltuva (melu, tilanpuute)	
Tekniset ongelmat	

Tarkastellessa yhteenvetoja vastaajien kokemuksista, ovat onnistuneet ja epäonnistuneet kokemukset verrattain suurimmaksi osaksi toistensa vastakohtia. Yhteisiä tekijöitä kaikkien eri tilanteiden onnistuneissa kokemuksissa olivat tulkin kieli- ja tulkkaus- taidot sekä tulkin tilannetaju. Vaikka tilannetaju ja henkilökemiat asiakkaan ja tulkin välillä olivat tärkeässä osassa useissa vastauksissa, huomasimme että lääkärikäynnin tulkkaus- ja seminaaritulkkaus- osioiden vastauksissa vastaajat eivät niinkään korostaneet tulkin roolin joustavuutta, vaan osioiden vastaukset kohdistuivat enemmän tulkin tulkkausteknillisiin taitoihin.

Taulukoista voi nähdä, että tulkkaus eri tilanteissa vaatii kuitenkin joitakin erilaisia tekijöitä onnistuakseen. Opiskelutulkkauksessa tulkin on sulauduttava läsnäolollaan luokkaan ja ryhmään. Lääkärikäynnillä tulkin on erityisen tärkeää tulkata asiat oikein. Tulkkauksissa tapahtuvilla väärinymmärryksillä voi olla suuri merkitys terveyteen liittyvissä asioissa. Seminaaritulkkauksessa asiaa saattaa tulla paljon, joten visuaalinen viittominen ja valmistautuminen on tärkeää tulkkauksen onnistumisen kannalta. Kokoustulkkauksessa tulkin olisi tärkeä olla sama kokouksesta toiseen, jotta käsiteltävät asiat ovat tuttuja.

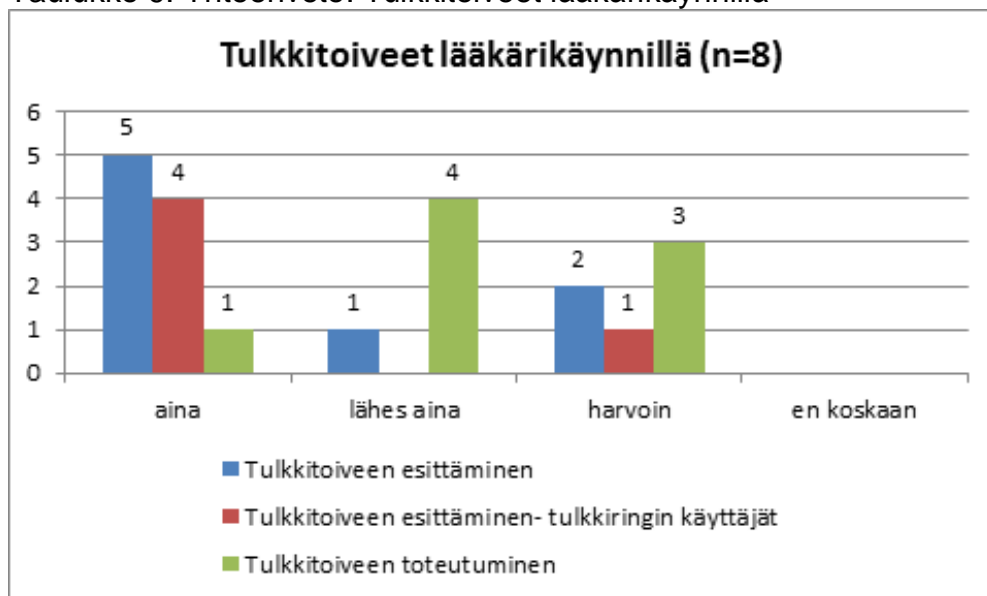
Oli mielenkiintoista huomata, että määrällisesti vastaajat erittelevät enemmän syitä epäonnistuneisiin kokemuksiin verrattuna onnistuneisiin kokemuksiin. Kysyttäessä vastaajien onnistuneista kokemuksista, saimme myös useampia vastauksia, jotka kuvailivat tunnetta tulkkauksen aikana, esimerkiksi “kaikki vaan sujuu”. Samantyyllisiä kommentteja ei esiintynyt epäonnistuneiden kokemusten kohdalla.

Aikaisemmassa Palvelun laatu- kappaleessa (4) esitimme, että asiakkaan mielestä tulkkaus on usein sujuvaa, kun hän voi keskittyä pelkästään tulkkauksen seuraamiseen. Voisiko tässä olla syynä juuri se, että kun tulkkaus sujuu ja on onnistunut, asiakkaan ei tarvitse miettiä mitkä asiat tilanteessa eivät suju, vaan hän pystyy keskittämään huomionsa vain tulkkauksen seuraamiseen.

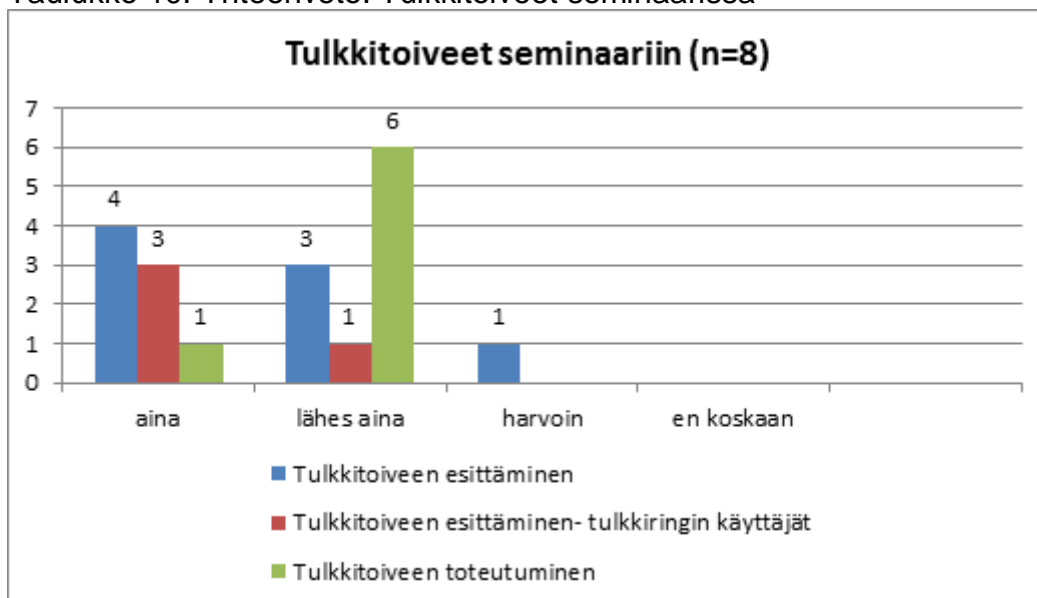
7.3 Tulkkitoiveet

Lääkärikäynti, seminaaritulkkaus ja kokoustulkkaus- osioissa kysyttiin vastaajien tulkkitoiveiden esittämisestä sekä niiden toteutumisesta. Olemme koonneet eri tilanteista kaaviot, jotta tilanteita on helpompi verrata keskenään. Kyselylomakkeessa kysyttiin eri kohdissa tulkkingin käyttäjien tulkkitoiveen esittämistä, ja toisessa muiden tulkin-käyttäjien toiveiden esittämisestä. Osa vastaajista oli vastannut molempiin kohtiin, joten kaavion pylväiden lukumäärät eivät ole täysin yhtenäiset verrattuna osioon vastanneiden määrään.

Taulukko 9. Yhteenveto: Tulkkitoiveet lääkärikäynnillä

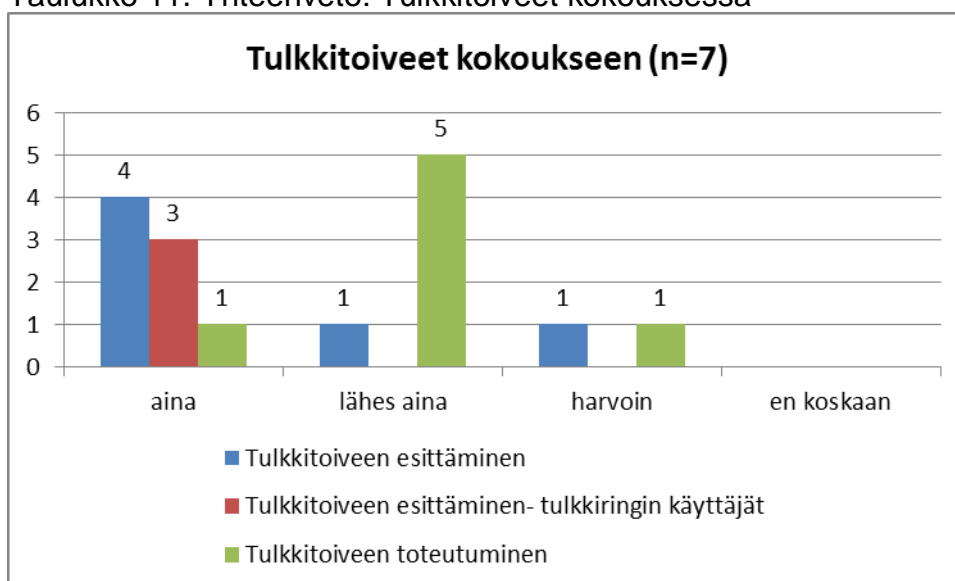


Taulukko 10. Yhteenveto: Tulkkitoiveet seminaarissa



Yksi vastaajista ei osannut arvioida kuinka usein tulkkitoive toteutuu.

Taulukko 11. Yhteenveto: Tulkkitoiveet kokouksessa



Yksi vastaajista ei ollut vastannut kuinka usein hän toivoo tulkkiä, mutta oli vastannut kysymyksen tulkkitoiveen toteutumisesta "harvoin".

Suurin osa vastaajista esitti tulkkitoiveen joko aina tai lähes aina tilanteesta riippumatta. Vain yksi vastaaja sanoi kaikissa tilanteissa, että tulkkitoive toteutuu aina, muut vastasivat lähes aina tai harvoin. Seminaaritulkkauksen kohdalla kukaan ei vastannut, että tulkkitoive toteutuu vain harvoin, kun taas lääkärikäynnillä niin vastasi kolme. Saattaa olla, että lääkärikäyntejä varten tulkkitilaukset tehdään lähempänä tilauksen ajankohtaa ja siksi ne eivät niin usein toteudu. Olisi tärkeää, että asiakas

saa tilanteeseen tulkin, joka on perehtynyt asiakkaan käyttämiin kommunikaatiomenetelmiin. Asiakas on paras asiantuntija mietittäessä hänelle sopivinta tulkkia tiettyyn tilanteeseen. Kela pyrkii asiakasprofiilien ja tulkeista koottujen tietojen perusteella löytämään asiakkaalle tilanteeseen sopivan tulkin. Toivetulkin saatavuuteen vaikuttaa tietenkin myös se, onko kyseinen tulkki vapaana toimeksiantoon. Tulkkiringin käyttäjillä on mahdollista toivoa jotakuta tiettyä tulkkia ringin sisältä vain perustellusta syystä. Olisi mielenkiintoista tietää, minkälainen syyn pitää olla, jotta toive on välityskeskuksen näkökulmasta perusteltu. Jos kuurosokealle ei ole perustettu tulkkirinkiä, hänellä on oikeus esittää tulkkitoive jokaisen tilauksen yhteydessä. Olisi mielenkiintoista tietää mistä syistä johtuen vastaajien tulkkitoiveet eivät ole toteutuneet.

Vastaajilta kysyttiin, että onko heille kokoustulkkauksessa ja opiskelutulkkauksessa merkitystä sillä, vaihtuvatko tulkit vai onko heille tärkeää, että tulkit pysyvät samoina. Vastaajat saivat valita useampia vaihtoehtoja, joten vastauksia saattaa olla enemmän kuin kyseiseen osioon vastanneita.

Taulukko 12. Yhteenveto: Tulkkien vaihtuvuus



Taulukko 13. Yhteenveto: Tulkkien vaihtuvuus

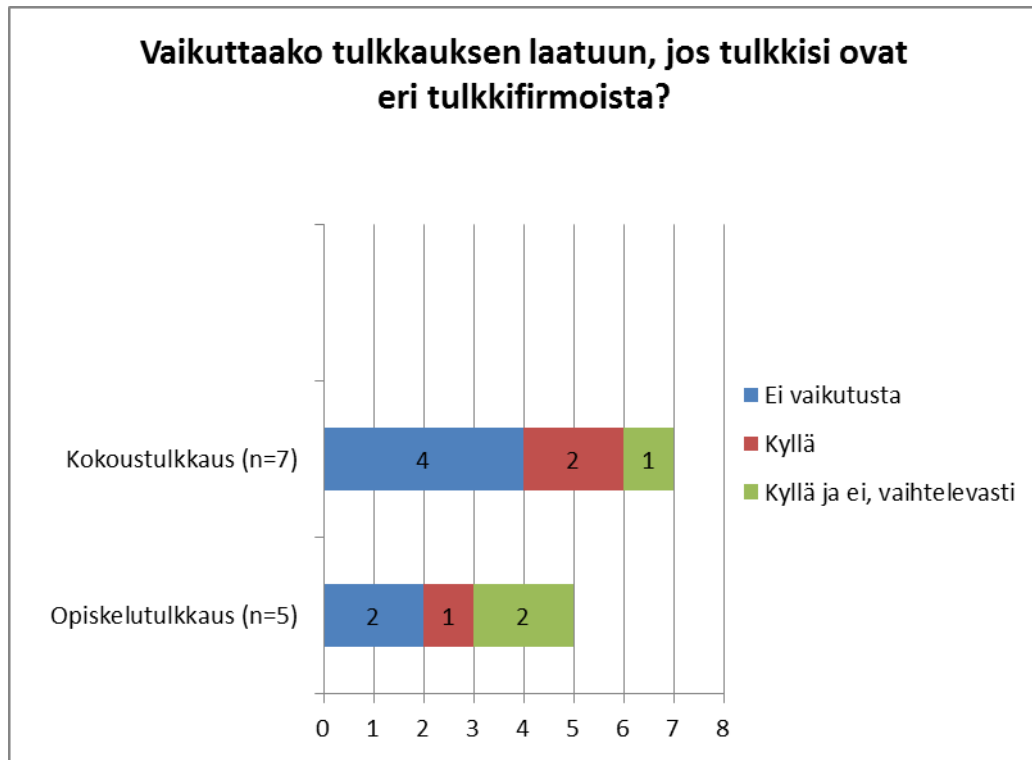


Esitetyistä taulukoista käy ilmi, että vastaajille on tulkkien jatkumo tärkeää. Opiskelutulkkauksessa tulkkitiimi nousi tärkeimmäksi, kun taas kokoustulkkauksessa tulkkitiimin rinnalle nousi yhden saman tulkin pysyvyys. Voi olla, että opiskelutulkkauksessa päivät ovat pääsääntöisesti pidempiä, kuin viikoittaisen kokouksen kesto ja siksi opiskelutulkkauksessa ei usein ole yhden tulkin mahdollisuutta. Vain yksi vastaaja kokoustulkkaus tilanteessa sanoi, että ei haittaa vaikka tulkit vaihtuvat viikoittain. Jo aikaisemmin on ajateltu, että olisi hyvä, että samat tulkit pysyvät jatkuvissa tulkkausissa, kuten opiskelutulkkaus tai autokoulu, alusta loppuun asti, mikäli yhteistyö toimii hyvin (Hynynen, Pyörre, Roslöf 2010, 62; Heinonen 2014, 28–33).

7.4 Tulkkauksen laadun kokeminen, kun tulkit tulevat eri yrityksistä

Vastaajia pyydettiin pohtimaan, onko heidän mielestään vaikutusta tulkkauksen laatuun, jos heidän tulkkinsa tulevat eri tulkkauspalveluita tuottavista yrityksistä. Vastaajia pyydettiin myös pohtimaan mahdollisia syitä asiaan. Kysymys esitettiin opiskelutulkkauksen ja kokoustulkkauksen osalta.

Taulukko 10. Yhteenveto: Tulkkauksen laadun kokeminen, kun tulkit tulevat eri yrityksistä



Opiskelutulkkaus- ja kokoustulkkausosioissa esitettyyn kysymykseen vastasi eri määrä vastaajia, joten suurta eroa ei ole tilanteiden välillä nähtävissä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että asialla ei ole vaikutusta tulkkauksen laatuun. Muutama vastaaja kuitenkin kertoi asian vaikuttavan tulkkauksen laatuun, ainakin vaihtelevasti. Asiaa perusteltiin tulkkien välisellä tiedonkululla, tiedon koettiin kulkevan sujuvammin samasta tulkkaukspalveluita tarjoavasta yrityksestä tulevien tulkkien välillä. Sitäkin pohdittiin, että toisten tulkkien yhteistyö tuntuu toimivan paremmin samasta firmasta tulevien tulkkien kanssa. Eräs vastaaja oli pohtinut, onko eri yritysten tulkeilla erilainen tulkkauksen laadun taso. Teoriaosuudessa käsitteimme yrityksen imagon vaikutuksia asiakkaiden palvelunlaadun kokemiseen, mutta vastausten perusteella näyttäisi siltä, että mielikuvalla yrityksestä ei ole erityisemmin vaikutusta asiakkaan kokemaan tulkkauksen laatuun.

7.5 Loppupäätelmät

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kerätä asiakasryhmän kokemuksia tulkkauksen laadusta ja etsiä vastausta tutkimuskysymykseen: millaisen tulkkauksen pääasiallisesti puheella kommunikoivat kuurosokeat kokevat laadukkaaksi.

Kyselylomakkeessa etenkin avoimet kysymykset ohjasivat vastaajia kertomaan itse tulkatun viestintä- ja vuorovaikutustilanteen laadun kokemuksista. Avoimessa kentässä, jossa vastaajat saivat kertoa vapaasti tulkkaukseen laatuun vaikuttavista tekijöistä, nousi kuitenkin esille määrällisesti eniten Kelan tulkkauspalveluun liittyviä tekijöitä. Vastaajat kokivat kehitettävää olevan etenkin Kelan tulkkauspalveluiden järjestämisessä ja välitystoiminnassa. Näin ollen voimme vetää johtopäätöksen, että asiakkaan näkökulmasta tulkkauksen laatuun vaikuttaa koko palveluprosessi, johon kuuluu tulkatun viestintä- ja vuorovaikutus tilanteen lisäksi myös tulkkipäätöksen saaminen, tulkkauspalvelun käytön perehdytys, tulkin tilaaminen, toivetulkit ja palautteenannon mahdollisuus palvelun järjestäjälle ja tuottajalle. Jos tarkastellaan asiakkaan kokemusta tulkkauksen laadusta, tulisikin tarkastella koko tätä prosessia, jotta saa käsityksen kaikista laadun ulottuvuuksista.

Kyselyn vastauksissa nousi esille samoja asioita tulkkauksen laadukkuudesta kuin aikaisemmissakin selvityksissä, eli asiakkaan näkökulmasta tulkkkaus on sujuvaa silloin, kun hän kokee hallitsevansa tilanteen monipuolisesti ja voivansa osallistua yhtälailla muiden kanssa. Tilanteen monipuolista hallintaa voisi kuvailla yhteistyön sujuvuudella, kommunikaatiomenetelmien hallinnalla, ryhmään kuulumisella, toiminnan varmistamisella ja reaaliajassa mukana olemisellä. (Lahtinen 2004, 47; Lahtinen 2006, 198). Vastausten pohjalta pohdimme, että tulkkitoiveen esittäminen ja sen toteutuminen on myös yksi tilanteen hallintaa lisäävä tekijä asiakkaalle, joka lisää samalla asiakkaan tulkkauksen laadukkuuden kokemista.

Laadun kokeminen on aina subjektiivista ja jokainen tulkkauspalvelun asiakas kokee tulkkauksen ja sen laadun erilaisena. Asiakkaan kokemaan tulkkauksen laadukkuuteen vaikuttivat useat tekijät, kuten tulkkauspalveluiden saatavuus, tulkin kieli- ja tulkkauksitaidot sekä sosiaaliset taidot.

Tulkkausteknillisiin taitoihin liittyen vastaajat kommentoivat tulkkien kielitaitoa. Asiakkaiden kommentit tulkkien kielitaidosta ja kielitaidon kehittämisestä liittyivät kuuleviin tulkkeihin. Kuuroja tulkkeja käytetään vähän ja yksi vastaajista nosti esiin, että olisi toivottavaa, että Kela myöntäisi useammin myös kuuron tulkin. Tämän toiveen toteutuminen nostaisi osaltaan tulkkauksen laadukkuuden kokemista. Koska iso osa viittomakielen tulkeista on oppinut suomalaisen viittomakielen vasta aikuisiällä, olisi ehdottoman tärkeää, että tulkit kehittäisivät jatkuvasti kieli- ja ammattitaitoaan. Kuten vastauksista huomaa, laadukkaan tulkkauksen edellytyksenä on, että tulkki osaa monipuolisesti eri kommunikaatiomenetelmiä ja kieliä, käyttää niitä joustavasti ja hallitsee kuurosokeille tulkkauksen erityispiirteet.

Onnistunut tulkkaus vaatii myös asiakkaalta toiveiden ja tarpeiden kertomista. Lisäksi olisi tärkeää, että tulkki saa tulkkauksen aikana palautetta asiakkailta jotta tulkkaus olisi mahdollisimman sujuvaa, sillä tulkki on yhdessä asiakkaan kanssa vastuussa tulkkauksen onnistumisesta (Marttila 2006, 32). Yksi vastaajista mainitsi, että yksi tulkin tärkeistä ominaisuuksista on kysyminen. Tulkatussa viestintä- ja vuorovaikutustilanteessa asiakkaan ja tulkin olisi hyvä keskustella avoimesti asiakkaan toiveista ja tarpeista, jotta tulkki voisi palvella asiakasta mahdollisimman hyvin ja tarkoituksenmukaisesti.

Pohtiessamme jatkotutkimusaiheita, mietimme että olisi hyvä selvittää kuinka Kela voisi ottaa asiakkaiden toiveet paremmin huomioon. Olisiko esimerkiksi asiakasprofiiliin mahdollista tehdä muutoksia, jotta tulkatun viestintä- ja vuorovaikutustilanteen olisi mahdollista sujua entistä paremmin? Millä tavoin Kela ja tulkkauspalveluita tuottavat yritykset varmistavat, että tulkkauspalvelu ja asiakkaiden tarpeet kohtaavat? Otetaanko asiakkaita mukaan palvelun kehityskeskusteluihin?

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut meille kokonaisuudessaan opettavainen prosessi, johon on kuulunut sekä ylä- että alamäkiä, niin kuin prosesseihin on tapana kuulua. Suuntaudumme molemmat kuurosokeille tulkkaukseen, joten opinnäytetyön tekemisen ohessa koemme myös ammatillisen osaamisemme kehittyneen. Pääsimme tapaamaan kuurosokeita tulkinkäyttäjiä ja sitä kautta pohtimaan tulkkausta syvemmin juuri asiakkaan näkökulmasta. Olemme juuri valmistumassa viittomakielen tulkeiksi ja työelämään siirtyessä on tärkeää osata toimia asiakaslähtöisesti. Työn

toteutimme parityönä ja yhteistyömme toimi hyvin varsinkin aineiston keruu- vaiheessa. Työn kirjoittamisvaiheen koimme alussa haastavaksi, mutta loppua kohden yhteistyömme ja tapamme kirjoittaa yhdessä hioutui yhteen. Olemme tyytyväisiä, että valitsimme parityöskentelyn ja tämän aiheen. Olemme oppineet matkan varrella paljon niin kuurosokeista kuin tutkimuksen teostakin ja päässeet samalla kehittämään yhteistyötaitojamme.

LÄHTEET

FINLEX. Viitattu 11.4.2016. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>

GN ReSound 2016. Kuulonapuvälineet. Viitattu 11.4.2016 <http://www.induktiosilmukka.fi>

Grönroos, Christian 1991. Nyt kilpaillaan palveluilla (2.painos). Suom. Maarit Tillman. Jyväskylä: Gummerus.

Grönroos, Christian 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi (2.painos) Suom. Maarit Tillman. Porvoo: WSOY.

Heinonen, Anne 2014. Viittomakielentulkin ja liikenneopettajan näkemyksiä moniammatillisesta yhteistyöstä autokoulutulkkausessa. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240op). Opinnäytetyö.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2016. Tulkki (AMK, viittomakieli). Viitattu 11.4.2016. <http://www.humak.fi/opiskelijaksi/tulkki/tulkki-amk-viittomakieli/>

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Helsinki: Diakonia-Ammattikorkeakoulu.

Härkänen, Eeva 2010. Esipuhe. Teoksessa Kalela, Esa. Helsinki: Kuuloliitto ry.

Kantola Terhi & Männistö Matleena 2014. Mitä me haluamme. Teema haastattelututkimus ikääntyneille taktiikommunikaatiota käyttäville kuurosokeille. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240op). Opinnäytetyö.

Kela 2013a. Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>

Kela 2013b. Tulkkauspalvelua tuottava henkilöstö. Tarjouspyyntö pdf. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kela.fi/documents/10180/0/Liite+5+Henkil%C3%B6st%C3%B6lomake.pdf/7e3674f1-9caf-4355-b60f-efc5b8501ba2>

Kela 2013c. Kela uudistaa vammaisten henkilöiden tulkkauksen välityspalvelua. Viitattu 11.4.2016 http://www.kela.fi/ajankohtaista-yhteistyokumppanit/-/asset_publisher/WQHcJ3JiaK7b/content/id/638781

- Kela 2013d. Kela kilpailuttaa vammaisten tulkkauspalvelun. Viitattu 11.4.2016. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtogDw6Wf/content/kela-kilpailuttaa-vammaisten-tulkkauspalvelun
- Kela 2013e. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Tarjouspyyntö pdf. Viitattu 11.4.2016 <http://www.kela.fi/documents/10180/0/Tarjouspyynto.pdf/e6d9a0a0-f719-43a8-a932-8f627fb289d8>
- Kela 2015a. Hae oikeutta tulkkaukseen. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut/hae-oikeutta-tulkkaukseen>
- Kela 2015b. Hae oikeutta tulkkaukseen, asiakasprofiili. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kela.fi/hae-oikeutta-tulkkaukseen/asiakasprofiili>
- Kela 2015c. Tulkin tilaaminen- kuka tulee tulkiksi. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kela.fi/tulkin-tilaaminen/kuka-tulee-tulkiksi>
- Kela 2015d. Tulkkingit. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kela.fi/tulkin-tilaaminen/tulkkingit>
- Kela 2015e. Perehdytys palveluiden käyttöön. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kela.fi/perehdytys-palvelujen-kayttoon>
- Kuuloavain 2016. Apuvälineet. Viitattu 11.4.2016. <http://kuuloavain.fi/info/kuulon-kuntoutus/apuvaineet/>
- Kuuloliitto 2016. Apuvälineet. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvaineet/>
- Kuurojen Liitto 2016. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kuurojenliitto.fi/fi/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma#.VwuzY0fwp5M>
- Lahtinen, Riitta 2004. Sujuva tulkkauksen kuurosokeille- selvitys kuurosokeiden tulkin-käytön kokemuksista. Tampere: City Offset Oy.
- Lahtinen, Riitta 2006. Kuurosokeille tulkkauksen haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Lahtinen, Riitta & Palmer, Russ 2014. Kehotarinoita haptiiseilla, kosketusviestejä kaikenikäisille. Helsinki: Lönnberg Print & Promo.

Lahtinen, Riitta 2016. Puheella kommunikoivien kuurosokeiden määrä Suomen Kuurosokeat ry:n jäsenistä. Henkilökohtainen tiedonanto. 6.4.2016.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta (133/2010).

Marttila, Jaana 2006. Kuurosokeiden tulkkipalveluopas, tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta. Tampere: Tehokopiointi.

Matikainen Karoliina 2007. Asiakastyytyväisyyskysely keskitetyn tulkkipalvelun toimivuudesta Uudenmaan tulkkipalvelukeskuksen asiakkaille. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op). Opinnot.

Nikula, Matleena 2012. Asiakastyytyväisyys tulkkauksella LONA Oy:n palveluihin. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240op). Opinnot.

Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Viitattu 11.4.2016 <http://areas.kenan-flar-ler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/A%20Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf>

Pesonen, Hanna-Leena 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero & Pesonen, Hanna-Leena. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus.

Pölonen, Pirkko 2004. Johtopäätelmät. Teoksessa. Sujuva tulkkaukset kuurosokeille. Selvitys kuurosokeiden tulkinkäytön kokemuksista. Tampere: City Offset .

Rouvinen, Ritva 2003. Aistit avoinna- elämässä mukana. Matka kuurosokeiden kulttuurin. Stakes. Aiheita 24/2003. Helsinki: Stakesin monistamo.

Suomen Kuurosokeat ry 2011. Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoja.

Suomen Kuurosokeat ry 2013a. Suomen Kuurosokeat ry. Viitattu 11.4.2016. <http://www.kuurosokeat.fi/jarjesto/index.php>

Suomen Viittomakielentulkit ry 2015. Koulutus. Viitattu 1.4.2016. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit/koulutus>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016a. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 1.4.2016. <http://www.tulkit.net/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016b. Tiedote tulkkirekisterin lakkauttamisesta. Viitattu 11.4.2016 <http://www.tulkit.net/ajankohtaista/tiedote-tulkkirekisterin-lakkauttamisesta>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016c. Ammatti. Viitattu 11.4.2016 Viitattu <http://www.tulkit.net/ammatti>

Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas?. (2. painos) Keuruu: Otavan kirjapaino.

LIITTEET

Liite 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

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

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

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

Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkauksen tilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Liite 2: Sähköpostin saateteksti

Hei!

Olemme kaksi tulkkiopiskelijaa Humanistisesta ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä kuurosokeille tulkkauksesta. Opinnäytetyömme on osa suurempaa selvitystä tulkkauksen laadusta. Saimme yhteystietonne Riitta Lah-tiselta. Olette ilmoittaneet mahdollisuudestanne toimia kyselyn vastaajana.

Kysymykset löytyvät sähköpostin liitteestä. Voitte kirjoittaa vastauksenne val-miiseen kyselypohjaan, erilliseen tiedostoon tai sähköpostiviestiin. Mikäli ette vastaa valmiiseen kyselypohjaan, niin muistattehan merkitä vastaukseen myös kysymyksen numeron.

Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksella. Jos teillä tulee ky-symyksiä kyselyyn liittyen, niin olkaa meihin rohkeasti yhteydessä.

Lähetäkää vastauksenne sähköpostitse osoitteeseen: katariina.xxxx@xxxx.xx

Ystävällisin terveisin,

Anna-Elise Oksanen ja Katariina Tolonen

puhelin: 044 xxx xxxx

Liite 3: Kyselylomake

Kysely tulkkauksen laadusta

TAUSTATIETOJA

a) Olen ___ mies ___ nainen

b) Olen ___ alle 25-vuotias ___ 25-35-vuotias ___ 36-45-vuotias ___ 46-55-vuotias ___ 56-65-vuotias ___ yli 65-vuotias

c) Olen ___ kuuro ___ huonokuuloinen/kuuroutunut ___ kuulonäkövammainen/kuurosokea

d) Käytän ___ kuulokojetta/-kojeita ___ implanttia ___ en käytä kuulon apuvälineitä

e) Käytän tulkkauksilanteissa seuraavia kieliä

___ suomalainen viittomakieli ___ suomenruotsalainen viittomakieli
___ ruotsalainen viittomakieli ___ muu viittomakieli

___ suomen kieli ___ ruotsin kieli ___ muu puhuttu kieli

f) Käytän seuraavia tulkkausmenetelmiä tulkkauksen vastaanottamiseen

___ viittomakieli vapaaseen tilaan ___ viittomakieli lähelle viitottuna
___ viittomakieli kaventuneeseen näkökenttään viitottuna

___ viittomakieli taktiilisti

___ viitottu puhe vapaaseen tilaan ___ viitottu puhe lähelle viitottuna
___ viitottu puhe kaventuneeseen näkökenttään viitottuna

___ viitottu puhe taktiilisti

___ selkeä huulio ___ selkeä puhe ja huulio ___ selkeä huulio ja sanan alkukirjaimen näyttö sormiaakkosilla

___ sormiaakkoset taktiilisti ___ suuraakkoset taktiilisti

___ kirjoitustulkkauksen normaalinäköinen tekstinä ___ kirjoitustulkkauksen muotoiltuna näön mukaan

___ kirjoitustulkkaus pistekirjoituksena

___ sosiaaliset pikaviestit

g) Olen käyttänyt tulkkausta ___ vuotta

Millaisissa tilanteissa olet käyttänyt tulkkausta?

a) Luettele ensin ne tilanteet, joissa käytät tulkkausta usein tai säännöllisesti.

b) Millaisissa tilanteista käytät tulkkausta harvoin tai satunnaisesti?

Kysymyksiä tulkkauksen sujuvuuteen vaikuttavista tekijöistä

Seuraavassa kysymme kokemuksiasi neljästä erilaisesta tulkkaustilanteesta: opiskelussa, lääkärikäynneillä, seminaarissa ja työpaikan kokouksissa. Jos sinulla ei ole kokemusta tulkkauksesta jossakin näistä tilanteista, siihen osioon voi jättää vastaamatta.

1. OPISKELUTULKKAUS

Opiskelet esimerkiksi lähihoitajaksi, asentajaksi tai jollekin muulle alalle. Sinulla on oikeus saada opiskelutulkkausta. Tässä osiossa pyydämme sinua kertomaan, mitä seikkoja pidät tärkeinä opiskelutulkkauksessa?

a) Minulle on tärkeää, että ___ aina sama tulkki hoitaa opiskelutulkkauksen

___ aina sama tulkkipari hoitaa opiskelutulkkauksen

___ tulkkitiimi (3-5 tulkkia vaihdellen) hoitaa opiskelutulkkauksen

___ tulkkirinkini tulkit hoitavat opiskelutulkkauksen

___ tulkit vaihtuvat, ketkä tahansa tulkit sopivat opiskelutilanteeseen

b) Onko sillä vaikutusta tulkkauksen laatuun, jos opiskelutulkkiisi ovat samasta tulkkifirmasta tai eri tulkkifirmoista? Mitä arvelet syyksi tähän?

c) Mitkä alla olevista tekijöistä ovat opiskelutulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeitä? Valitse kuusi tärkeintä tekijää. Merkitse ne numeroilla

1-6 niin, että tärkein on merkitty numerolla 1.

Kun opettaja puhuu, tulkki osaa tulkata hyvin.

Kun minä viiton, tulkki osaa tulkata hyvin puheelle.

Tulkin viitotun puheen taito on hyvä.

Tulkin kirjoitustulkkaustaito on hyvä.

Tulkin tilannetaju on hyvä.

Tulen tulkin kanssa hyvin toimeen.

Tulkki on minulle tuttu.

Tulkki tietää opetettavasta asiasta.

Vuorovaikutukseni opettajan kanssa sujuu hyvin.

Vuorovaikutukseni muiden opiskelijoiden kanssa sujuu hyvin.

Tulkin vuorovaikutus muiden opiskelijoiden kanssa sujuu hyvin.

Tilanne on minulle tuttu.

Tilanne on tulkille tuttu.

Tulkki on taitava kuvailemaan.

Tulkin opastustaidot ovat hyvät.

Tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkaustilanteen aikana.

Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä.

Muu, mikä?

d) Jos opiskelutulkkaus mielestäsi epäonnistuu, mitä silloin tapahtuu tulkkauksessa tai tulkkauksen aikana?

e) Jos opiskelutulkkaus hoituu hyvin, mitä silloin tapahtuu?

2. LÄÄKÄRISSÄ KÄYNTI

Olet kovin kipeä ja sinuun sattuu. Saat ajan lääkärille. Myös tulkki löytyy. Tässä osiossa pyydämme sinua kertomaan, mitä seikkoja pidät tärkeinä lääkärikäynnillä?

a) Lääkärikäynnille menen mieluiten ___ sukulaisen kanssa ___ ystävän kanssa ___ tulkin kanssa

b) Kuinka usein toivot jotakuta tiettyä tulkkia lääkärikäynnille? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

c) Jos sinulla on tulkkirinki, toivotko tulkkirinkisi tulkkia lääkärissä käyntiä varten? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

d) Jos esität tulkkitoiveen, saatko toivomasi tulkin lääkärissä käyntiä varten? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

e) Mitkä alla olevista tekijöistä ovat lääkärissä käynnin onnistumisen kannalta tärkeitä? Valitse kuusi tärkeintä tekijää. Merkitse ne numeroilla

1-6 niin, että tärkein on merkitty numerolla 1.

Kun lääkäri puhuu, tulkki osaa tulkata hyvin.

Kun minä viiton, tulkki osaa tulkata hyvin puheelle.

Tulkin viitotun puheen taito on hyvä.

Tulkin kirjoitustulkkaustaito on hyvä.

Tulkin tilannetaju on hyvä.

Tulen tulkin kanssa hyvin toimeen.

Tulkki on minulle tuttu.

Lääkäri on minulle tuttu.

Tulkki tietää tulkattavasta asiasta.

Vuorovaikutukseni lääkärin kanssa sujuu hyvin.

Vuorovaikutukseni muun hoitohenkilökunnan kanssa sujuu hyvin.

Tilanne on minulle tuttu.

Tilanne on tulkille tuttu.

Tulkki on taitava kuvailemaan.

Tulkin opastustaidot ovat hyvät.

Tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkaustilanteen aikana.

Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä.

Muu, mikä?

f) Jos tulkkaus lääkärissä mielestäsi epäonnistuu, mitä silloin tapahtuu tulkkauksessa tai tulkkauksen aikana?

g) Jos tulkkaus lääkärissä hoituu hyvin, mitä silloin tapahtuu?

3. SEMINAARITULKKAUS

Osallistut seminaariin, jossa on noin 100 kuulevaa osallistujaa. Tässä osiossa pyydämme sinua kertomaan, mitä seikkoja pidät tärkeinä seminaaritulkkauksessa?

a) Mitkä alla olevista tekijöistä ovat seminaaritulkkauksen onnistumisen kannalta tärkeitä? Valitse kuusi tärkeintä tekijää. Merkitse ne numeroilla

1-6 niin, että tärkein on merkitty numerolla 1.

Kun luennoitsija puhuu, tulkki osaa tulkata hyvin.

Kun minä viiton, tulkki osaa tulkata hyvin puheelle.

Tulkin viitotun puheen taito on hyvä.

Tulkin kirjoitustulkaustaito on hyvä.

Tulkin tilannetaju on hyvä.

Tulen tulkin kanssa hyvin toimeen.

Tulkki on minulle tuttu.

Tulkilla on tietoa seminaarin aiheesta.

Vuorovaikutukseni luennoitsijan kanssa sujuu hyvin.

Vuorovaikutukseni muiden osallistujien kanssa sujuu hyvin.

Tilanne on minulle tuttu.

Tilanne on tulkille tuttu.

Tulkki on taitava kuvailemaan.

Tulkin opastustaidot ovat hyvät.

Tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkaustilanteen aikana.

Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä.

Muu, mikä?

b) Jos tulkkaus seminaarissa mielestäsi epäonnistuu, mitä silloin tapahtuu tulkkauksessa tai tulkkauksen aikana?

c) Jos tulkkaus seminaarissa hoituu hyvin, mitä silloin tapahtuu?

d) Kuinka usein toivot jotakuta tiettyä tulkkiä seminaariin? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

e) Jos esität tulkkitoiveen, saanko toivomasi tulkin seminaaria varten? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

f) Jos sinulla on tulkkirinki, toivotko tulkkirinkisi tulkkiä seminaaria varten? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

4. KOKOUSTULKKAUS

Työpaikallasi on viikoittainen kokous, johon osallistuu noin 10 henkilöä. Osallistujista osa on kuuroja ja osa kuulevia. Tässä osiossa pyydämme sinua kertomaan, mitä seikkoja pidät tärkeinä kokoustilanteen tulkkauksessa?

a) Minulle on tärkeää, että ___ sama tulkki hoitaa kokoustulkkauksen joka viikko

___ aina sama tulkkipari hoitaa kokoustulkkauksen joka viikko

___ tulkkitiimi (3-5 tulkkiä vaihdellen) hoitaa kokoustulkkauksen joka viikko

___ tulkkirinkini tulkit hoitavat kokoustulkkauksen joka viikko

___ tulkit vaihtuvat, ketkä tahansa tulkit sopivat kokoustulkkaukseen

b) Onko sillä vaikutusta kokoustulkkauksen laatuun, jos tulkki ovat samasta tulkkifirmasta tai eri tulkkifirmoista? Mitä arvelet syyksi tähän?

c) Mitkä alla olevista tekijöistä ovat kokoukseen osallistumisesi kannalta tärkeitä? Valitse kuusi tärkeintä tekijää. Merkitse ne numeroilla

1-6 niin, että tärkein on merkitty numerolla 1.

Kun toiset kokoukseen osallistuvat henkilöt puhuvat, tulkki osaa tulkata kaikkia hyvin.

Kun minä viiton, tulkki osaa tulkata hyvin puheelle.

Tulkin viitotun puheen taito on hyvä.

Tulkin kirjoitustulkkaustaito on hyvä.

Tulkin tilannetaju on hyvä.

Tulen tulkin kanssa hyvin toimeen.

Tulkki on minulle tuttu.

Tulkki tietää keskusteltavasta asiasta.

Vuorovaikutukseni työkavereiden kanssa sujuu hyvin.

Tulkin vuorovaikutus muiden kokoukseen osallistuvien henkilöiden kanssa sujuu hyvin.

Tilanne on tulkille tuttu.

Tulkki on taitava kuvailemaan.

Tulkin opastustaidot ovat hyvät.

Tulkki osaa käyttää eri tulkkausmenetelmiä ja vaihtaa menetelmästä toiseen tulkkaustilanteen aikana.

Tulkki osaa käyttää sosiaalisia pikaviestejä.

Muu, mikä?

d) Jos tulkkaus mielestäsi epäonnistuu, mitä silloin tapahtuu tulkkauksessa tai tulkkauksen aikana?

e) Jos tulkkaus hoituu hyvin, mitä silloin tapahtuu?

f) Kuinka usein toivot jotakuta tiettyä tulkkiä kokouksiin? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

g) Jos esität tulkkitoiveen, saatko toivomasi tulkin kokousta varten? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

h) Jos sinulla on tulkkirinki, toivotko tulkkirinkisi tulkkiä kokoustulkkausta varten? (valitse seuraavista vaihtoehdoista: ”aina”, ”lähes aina”, ”harvoin”, ”en koskaan”)

5. MITÄ MUUTA HALUAT KERTOA TULKKAUKSEN LAATUUN
VAIKUTTAVISTA ASIOISTA?