

**Kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden  
kokemuksia Kelan järjestämästä  
opiskelutulkkauksesta sekä  
tulkkausteknologian käytöstä**

Haasteet, hyödyt ja kehitysehdotukset

Erityispedagogiikan  
pro gradu -tutkielma

Laatija:  
Suvi Reini

Ohjaaja:  
Apulaisprofessori Minna Kyttälä

7.3.2024  
Turku

Pro gradu -tutkielma

**Oppiaine:** Erityispedagogiikka

**Tekijä:** Suvi Reini

**Otsikko:** Kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden kokemuksia Kelan järjestämästä opiskelutulkkauksesta sekä tulkkausteknologian käytöstä: Haasteet, hyödyt ja kehitysehdotukset

**Ohjaaja:** Apulaisprofessori Minna Kyttälä

**Sivumäärä:** 64 sivua, 8 liitesivua

**Päivämäärä:** 7.3.2024

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia kuulo- ja kuulonäkövammaisilla opiskelijoilla on Kansaneläkelaitoksen järjestämästä opiskelutulkkauksesta. Lisäksi haluttiin saada tietoa siitä, minkälaisia esteitä he ovat kokeneet opinnoissaan tai opintopolullaan ja minkälaisia vaikutuksia tulkin puuttumisella on opiskelijan opiskelumotivaatioon ja osallisuuden tunteeseen. Lopuksi selvitettiin, millä tavoin opiskelutulkausta käyttävät asiakkaat hyödyntävät tulkausta tukevia ja korvaavia teknologisia apuvälineitä opinnoissaan ja minkälaisia mahdollisuuksia he näkevät laitteilla olevan tulevaisuudessa. Tutkielman kohdejoukkona toimi vuosina 2020–2022 Kelan järjestämää opiskelutulkausta käyttäneet kuulo- ja kuulonäkövammaiset henkilöt.

Tutkielma on toteutettu monimenetelmäisesti ja sen aineisto on kerätty kyselylomakkeella, joka sisälsi strukturoituja, Likert-asteikollisia ja avoimia kysymyksiä sekä yhden monivalintakysymyksen. Kyselytutkimus lähetettiin 233 henkilölle, ja kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 41 henkilöä. Tutkielman pääpaino on laadullisessa tutkimuksessa ja aineiston analyysi toteutettiin fenomenografisella menetelmällä.

Tulosten mukaan asioiminen Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa koettiin pääsääntöisesti sujuvaksi, ja valtaosa vastaajista oli tyytyväisiä heille järjestettyyn opiskelutulkkaukseen. Osa vastaajista kuitenkin koki vaikutusmahdollisuutensa oman palvelun järjestämiseen liittyen olevan hyvin vähäistä. Valtaosalla vastaajista vamma on vaikuttanut negatiivisesti siihen, mille alalle on päättänyt hakeutua. Oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö koettiin toimivana, ja opiskelijat kokivat, että heidän vammansa ja erityistarpeensa huomioidaan oppilaitoksissa riittävässä määrin. Tulkkauksen puuttumisen havaittiin vaikuttavan opiskelijoihin eri tavoin, ja merkittävimmät vaikutukset sillä näytti olevan korkea-asteen opinnoissa, joissa opiskelijat ei koe selviytyvänsä ilman riittävä tulkkausta. Tulkkausteknologiaan ja apuvälineisiin liittyen suurin osa vastaajista koki, että tulkkausteknologialla pystytään korvaamaan tulkki joissakin tilanteissa. Tulkkausteknologian tulevaisuudennäkymiin suhtauduttiin pääasiassa myönteisesti.

Tutkielman viimeisenä tavoitteena oli tarjota kehitysehdotuksia Kelalle tulkkauspalvelun ja opiskelutulkkauksen järjestämisen parantamiseksi sekä suosituksia oppilaitoksille kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden erityistarpeiden ja esteettömyyden huomioimiseksi. Ehdotukset laadittiin aikaisemman tutkimuskirjallisuuden, tämän kyselytutkimuksen tulosten ja johtopäätösten sekä vastaajien esittämien toiveiden pohjalta.

**Avainsanat:** vammaisten tulkkauspalvelu, opiskelutulkaus, kuulovammainen, kuulonäkövammainen, tulkkausteknologia, kuulon apuvälineet

# Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vammaisten tulkkauspalvelu</b>	<b>7</b>
2.1	Palvelun kuvaus	7
2.2	Opiskelutulkkaukset	8
2.3	Tulkkauspalvelun käyttäjät	9
2.3.1	Kuulovammaiset	9
2.3.2	Kuulonäkövammaiset	11
2.3.3	Puhevammaiset	12
2.4	Tulkkauspalvelun haasteet ja kehittämistarpeet	13
<b>3</b>	<b>Tulkkauksen merkitys koulutuksen kontekstissa</b>	<b>16</b>
3.1	Kuulo- ja kuulonäkövammaisten koulutuksen historiaa	16
3.2	Opintopolulla ja työelämässä ilmenevät esteet ja haasteet	16
3.3	Tulkkauksen merkitys kuulo- ja kuulonäkövammaisen opiskeluun	18
3.4	Tulkkauksen merkitys osallisuuden tunteeseen ja motivaatioon	19
3.5	Oppilaitoksissa ilmenevät haasteet ja kehittämistarpeet	21
3.5.1	Erityistarpeiden ja esteettömyyden huomioiminen oppilaitoksissa	21
3.5.2	Oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö	22
<b>4</b>	<b>Kuulon apuvälineet ja tulkkausteknologia</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>Tutkimuskysymykset</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Tutkimusmenetelmä</b>	<b>30</b>
6.1	Kyselytutkimuksen aineisto	30
6.2	Kyselytutkimuksen toteuttaminen	31
6.3	Tutkimuksen eettisyys ja tutkimustulosten raportointi	32
6.4	Aineiston analyysi	33
<b>7</b>	<b>Tulokset</b>	<b>36</b>
7.1	Vastaajien taustatiedot	36
7.2	Asiointi Kelan Vatu-keskuksen kanssa	36
7.3	Opiskelutulkkaukset	37

<b>7.4</b>	<b>Yhteistyö oppilaitoksen kanssa</b>	<b>41</b>
<b>7.5</b>	<b>Tulkin estyminen opiskelutulkkauksesta</b>	<b>42</b>
7.5.1	Tulkin estymisen vaikutus koulupäivään	43
7.5.2	Tulkin estymisen vaikutus tunteisiin, osallisuuden tunteeseen ja motivaatioon	44
<b>7.6</b>	<b>Tulkausta tukevat teknologiset apuvälineet</b>	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>Pohdinta</b>	<b>49</b>
<b>8.1</b>	<b>Johtopäätökset</b>	<b>49</b>
<b>8.2</b>	<b>Tutkielman luotettavuuden tarkastelua</b>	<b>53</b>
<b>9</b>	<b>Kehitysehdotukset</b>	<b>56</b>
	<b>Lähteet</b>	<b>58</b>
	<b>Liitteet</b>	<b>65</b>
	<b>Liite 1. Kyselylomake</b>	<b>65</b>
	<b>Liite 2. Saatekirje</b>	<b>69</b>
	<b>Liite 3. Muistutuskirje</b>	<b>70</b>
	<b>Liite 4. Tietosuojailmoitus</b>	<b>71</b>

# 1 Johdanto

Vammaisten tulkkauspalvelu on keskeinen vuorovaikutuksen ja kielen mahdollistaja kuulo- ja kuulonäkövammaisille sekä puhevammaisille henkilöille, ja tulkkauspalvelun sujuvuudella on siten merkittävä vaikutus heidän yhdenvertaisuuteensa sekä yhteiskunnalliseen toimimiseen ja osallisuuteen. Tulkkauspalvelu on monelle kuulo- ja kuulonäkövammaiselle edellytys esimerkiksi opiskeluun ja työssäkäyntiin, ja ilman tulkkausta moni sitä tarvitseva on vaarassa jäädä näiden ulkopuolelle. Vammaisten henkilöiden mahdollisuudet oman osaamisen päivittämiseen sekä elinikäiseen oppimiseen edellyttävät koulutuksen esteettömyyttä sekä digitaalista saavutettavuutta, sillä työelämässä ja opinnoissa esiintyvät esteet ja asenteelliset ennakkoluulot saattavat vaikeuttaa työllistymistä ja kouluttautumista. Tulkin avulla turvataan vammaisen henkilön oppimisen ja työssäkäynnin perusedellytykset sekä esteettömyys ja mahdollisuus vuorovaikutukseen. (Kuurojen Liitto ry 2006a, 3, 8; Opetushallitus 2016, 6, 10; Kyröläinen 2020, 26, 67; Havakka & Härkönen 2021, 6.)

Tulkkauspalvelun saavutettavuus ja joustavuus on viime vuosien aikana parantunut etenkin etätulkkauksen yleistymisen myötä. Ennen tulkkauspalvelun siirtymistä Kelan järjestettäväksi opiskelutulkkaus oli yksi tulkkauspalvelun erityisistä ongelmakohtista. Esimerkiksi 2000-luvun alkupuolella useat kuurot opiskelijat joutuivat joko luopumaan opiskelupaikastaan tai siirtämään opintojen alkamista puuttuvan tulkin vuoksi, minkä lisäksi monet ovat joutuneet tyytymään tarpeeseensa nähden liian vähäiseen tulkkaukseen tai opiskelemaan jopa kokonaan ilman tulkkia. (Luukkainen 2008, 189.) Opiskelutulkkauksen kehittyminen on parantanut kuulovammaisten mahdollisuuksia valita haluamansa koulutus aiempaa vapaammin, ja tällä hetkellä viittomakielisten kuurojen on mahdollista kouluttautua lähes mille tahansa haluamalleen alalle ja koulutusasteelle (Silberstein 2013, 28–29).

Korkeakoulujen parempaa esteettömyyttä ja saavutettavuutta kohti on tehty töitä 2000-luvun alusta alkaen. Kuitenkaan kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden opintomenestyksestä, opintojen etenemisestä, opiskelutulkkauksesta ja teknologisista apuvälineistä ei ole ennestään paljoa tutkimusta. Aikaisempi tutkimus on keskittynyt pääasiallisesti perusopetuslain nojalla järjestettävään tulkkaukseen, eikä toisella asteella opiskelevien kuulovammaisten nuorten opintoihin liittyvistä haasteista ole siten riittävästi tietoa. Tällaista tietoa kuitenkin tarvitaan etenkin kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden opinto-ohjauksen, koulutuspolkujen suunnittelun ja opetuksen järjestämisen tueksi. (Kuurojen Liitto ry 2010, 37; Lavikainen 2014, 4, 22; Rainò & Vik 2020, 34.)

Tämä pro gradu -tutkielma pyrkii selvittämään, minkälaisia kokemuksia Kelan järjestämää opiskelutulkkausta käyttävillä kuulo- ja kuulonäkövammaisilla opiskelijoilla on palvelusta sekä Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa asioimisesta. Opiskelutulkkaukseen liittyvien palvelukokemusten ohella tarkastellaan oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä, opintojen esteettömyyttä sekä tulkkauksen puuttumisen vaikutusta opiskelumotivaatioon ja osallisuuden tunteeseen opiskelijayhteisössä. Lopuksi tutkielmassa selvitetään, minkälaisia tulkkausta tukevia ja korvaavia teknologisia laitteita ja apuvälineitä opiskelijat käyttävät oppimisensa tukena esimerkiksi silloin, kun tulkkausta ei ole mahdollista järjestää, ja miten hyvin tulkkaus voidaan korvata teknologialla nyt ja tulevaisuudessa.

Tutkielman tavoitteena on tunnistaa sellaisia keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat esimerkiksi tulkkaa käyttävien opiskelijoiden kouluviihtyvyyteen, opiskelumotivaatioon, tasa-arvoisuuteen ja esteettömyyteen. Koska nämä tekijät eivät ole Kelan järjestämän palvelun keskiössä, on erityispedagogiikan näkökulmasta hyödyllistä pohtia sitä, minkälaisia muutoksia esimerkiksi vammaispalveluissa, koulutuksen rakenteissa sekä opettajien kouluttamisessa voitaisiin tehdä, jotta tulkinkäyttäjien tarpeet tulisi huomioitua mahdollisimman hyvin. Aikaisempi kirjallisuus sekä tutkielmasta saadut tulokset ja niiden pohjalta tehdyt johtopäätökset ovat perustana tässä tutkielmassa laadituille kehitysehdotuksille, joilla voidaan pyrkiä edistämään tulkkauspalvelun toimivuutta sekä oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä. Kehitysehdotukset on koottu tutkielman loppuun taulukkoihin 10 ja 11.

Tulkkauspalvelua tarkastellaan usein vain määrällisten tekijöiden osalta, mutta laadullisten tekijöiden tarkastelu ja huomioiminen palvelun kehittämisessä on kuitenkin vähintään yhtä tärkeää (Selin-Grönlund 2007), ja siksi tämä tutkielma on toteutettu monimenetelmällisesti. Tutkielman pääpaino on kuitenkin laadullisessa tutkimuksessa, jota analysoidaan fenomenografisesti. Fenomenografisen tutkimusmenetelmän avulla pyritään ymmärtämään kohderyhmän kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkielman kohderyhmänä on kuulo- ja kuulonäkövammaiset opiskelijat. Opiskelutulkkaukseen oikeutettujen kuulovammaisten suhteellisen suuren osuuden vuoksi tutkielmassa kohderyhmästä käytetään pääasiassa termiä *kuulovammaiset*. Termillä tarkoitetaan tässä tutkielmassa kaikkia niitä kuulonäkövammaisia, kuuroja, huonokuuloisia ja sisäkorvaistutetta käyttäviä henkilöitä, jotka käyttävät opinnoissaan tulkkausta.

## 2 Vammaisten tulkkauspalvelu

### 2.1 Palvelun kuvaus

Vammaisten tulkkauspalvelulla tarkoitetaan kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisille henkilöille tarkoitettua tulkkauspalvelua, jota Kansaneläkelaitos (myöhemmin Kela) järjestää tulkkauspalvelulain (133/2010) nojalla. Tulkkauspalvelun edellytyksistä on määritelty seuraavasti:

”Oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.” (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010 § 5.)

Tulkkauspalvelulain tarkoituksena on edistää kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten henkilöiden mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa yhdenvertaisina jäseninä. Oikeutta tulkkauspalvelulain mukaiseen tulkkaukseen tulee hakea Kelalta, ja hakemuksen yhteydessä hakijan tulee toimittaa asiantuntijan lausunto tulkkauspalvelun tarpeesta sekä vamman laadusta. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010). Tulkkauspalveluun liittyvät päätökset ja tulkkivälitys on keskitetty Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen (myöhemmin Vatu-keskus), joka on Kelan järjestämästä tulkkauspalvelusta vastaava yksikkö (Kela 2021b, 240).

Tulkkauspalvelulain mukaisella tulkkauksella tarkoitetaan viestin välittämistä, joka tapahtuu viittomakielellä tai jollakin muulla kommunikaatiota selventävällä menetelmällä. Käytettävät kielet ovat pääasiassa suomi ja ruotsi sekä suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Tulkkaus voi tapahtua kahden kielen välisenä (esimerkiksi suomen kieli ja viittomakieli) tai kielen sisäisenä, kun käytössä on kommunikaatiota täydentäviä tai selventäviä menetelmiä. Tulkkauksilanteeseen tarvitaan aina kolme osapuolta, mutta tulkkaus voi olla myös pienimuotoista kirjallisen dokumentin kääntämistä esimerkiksi viittomakielelle. Tulkkauspalvelua ei ole kuitenkaan tarkoitettu esimerkiksi kommunikaatiomenetelmien opetukseen eikä vammaisen henkilön muiden palveluiden järjestämiseen, kuten henkilökohtaiseen avustamiseen tai kuljettamiseen. (Kela 2022, 11; Kela 2023a.)

Tulkkauspalvelun käyttöön voi olla oikeus myös jonkin muun lain kuin tulkkauspalvelulain perusteella, jolloin tulkkauksen järjestämisestä on vastuussa toinen taho, kuten kunta,

terveydenhuolto tai oikeusistuun. Näitä lakeja ovat perusopetuslaki (628/1998), hallintolaki (434/2003), yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä (785/1995) laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Mikäli henkilö on oikeutettu tulkkauspalveluun jonkun muun kuin tulkkauspalvelulain nojalla, järjestetään tulkkauspalvelu ensisijaisesti sen lain nojalla. Kelalla on tulkkauksen järjestämistä silloin, kun henkilö ei ole oikeutettu tulkkaukseen minkään muun lain perusteella. Kuitenkin noin 90 % kaikista vammaisten tulkkauspalvelualan töistä toteutuu Kelan järjestämänä. (Havakka & Härkönen 2021, 14; Kela 2023b.)

## 2.2 Opiskelutulkkkaus

Perusopetuslain (628/1998) mukaan perusopetukseen osallistuvalla vammaisella oppilaalla on oikeus saada maksutonta tulkkausta esiopetuksessa, perusopetuksessa, leirikoulussa ja lisäopetuksessa. Tällöin tulkkauksen järjestämisestä vastaa kunta (Kela 2023b). Kelan järjestämällä opiskelutulkkauksella tarkoitetaan puolestaan tulkkauspalvelua, jota asiakas tarvitsee sellaisiin perusopetuksen jälkeisiin opintoihin, jotka johtavat tutkintoon tai ammattiin, edistävät ammatilliseen opiskeluun pääsemistä tai työllistymistä tai tukevat työelämässä pysymistä tai etenemistä (Kela 2022, 103–104). Opiskelija voi hakea oikeutta opiskelutulkkaukseen, mikäli hänelle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun. Opiskelutulkkkaus, kuten muukin Kelan järjestämä tulkkaus, on asiakkaalle maksutonta. (Kela 2021a.)

Opiskelutulkkauksen sisältö on määritelty Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua käsittelevässä palvelukuvauksessa. Opiskelutulkkaukseen kuuluu luokkahuone- ja työsaliopetus, työharjoittelut, arviointi- ja palautekeskustelut, opinto-ohjaus ja -neuvonta, opinnäytetyön ohjaus, haastatteluaineiston keruu opinnäytetyötä varten, ryhmätyöt, verkkokurssit ja -luennot sekä tentit, koetilanteet ja näyttötutkinnot. Lisäksi opiskelutulkkkaus sisältää opiskelupäivän ajalle ajoittuvat opiskelijaterveydenhuollon käynnit, kouluaikana tapahtuvat retket ja opintomatkat, tauoilla ja välitunneilla tapahtuvan puhelintulkkauksen sekä kuulonäkövammaisen opiskelijan koulumatkan opastuksen. (Kela 2022, 107–108.)

Opiskelutulkkauksen järjestämisen tavoitteena on löytää asiakkaalle sellainen palveluntuottaja, joka tuottaa opiskelutulkkauksia koko opiskelujen ajan. Vatu-keskus kartoittaa kunkin vuoden toukokuussa opiskelutulkkauksista tarjoavien palveluntuottajien resurssin. Kartoituksessa huomioidaan palveluntuottajan tarjoamat opiskelutulkit, heidän osaamisalueensa sekä mahdolliset rajoitteet työn tuottamiselle. Palveluntuottajien



kartoittamisen ja heidän kanssaan käydyn keskustelun perusteella Vatu-keskus ehdottaa opiskelijoille heille sopivaa palveluntuottajaa ja opiskelutulkkaukseen tarjoavaa tulkkiä koordinoimaan opiskelutulkkaukseen. Opiskelutulkkauksen järjestämisvastuu vahvistetaan opiskelijoille ja palveluntuottajille heinä-elokuun vaihteessa. Opiskelutulkkaukseen voidaan välittää myös kesken lukuvuotta silloin, kun opinnot alkavat muulloin kuin syyslukukauden alussa. (Kela 2022, 105.)

Opiskelutulkkauksen koordinoituvuuteen kuuluu opiskelutulkkauksen tuottamisen lisäksi opiskelijan kanssa käytännön järjestelyistä, kuten poissaoloista ja lukujärjestyksen muutoksista, sopiminen. Tarvittaessa koordinoituvuuteen voi kuulua myös oppilaitoksen henkilökunnan perehdyttäminen tulkkauksen periaatteisiin sekä asiakkaan, tulkin ja oppilaitoksen väliseen yhteistyöhön. Opiskelijan vastuulla puolestaan on ilmoittaa palveluntuottajalle opintoihin liittyvät aikataulut, muutokset ja peruutukset. (Kela 2022, 107.)

Opiskelutulkkaukseen välitettiin vuoteen 2002 saakka keskistetyksi Kuurojen Liiton toimesta, minkä jälkeen tulkkauksen välitys siirtyi alueellisten tulkkikeskusten vastuulle (Selin-Grönlund 2007). Tulkkivälitys siirtyi kunnilta Kelan tehtäväksi vuonna 2010.

Järjestämisvastuun siirron tavoitteena oli tulkkaukspalvelun tason parantaminen, käytäntöjen yhtenäistäminen sekä palvelun tasapuolisen laadun turvaaminen ympäri Suomea, sillä aikaisemmin tulkkauksen järjestämisestä vastuussa olevien kuntien menettelytavat poikkesivat paljonkin toisistaan. (STM 2020, 4; Rainò 2021, 14.)

## 2.3 Tulkkaukspalvelun käyttäjät

Tulkkaukspalvelua käyttävät kuulovammaiset, kuulonäkövammaiset ja puhevammaiset henkilöt. Vammaisten tulkkaukspalveluun oikeutettuja henkilöitä on Kelan asiakasrekisterissä noin 6000, mutta ainoastaan hieman yli puolet heistä, noin 3400, käyttää palvelua vuosittain. Palvelua selvästi eniten käyttävät kuulovammaiset, joiden osuus kaikista vuonna 2020 tulkkaukspalveluun oikeutetuista henkilöistä oli noin 61 %. Samana vuonna palveluun oikeutettuja puhevammaisia oli noin 33 % ja kuulonäkövammaisia ainoastaan noin 6 %. (Rainò & Vik 2020, 68; Havakka & Härkönen 2021, 40.)

### 2.3.1 Kuulovammaiset

**Kuulovammainen** on yleisnimitys henkilöstä, jolla on jonkinasteinen kuulonalenema. Käsitettä voidaan käyttää sekä lievästi huonokuuloisista että täysin kuuroista henkilöistä.

Normaalin kuulon rajana pidetään 10–20 desibelin kuulon tasoa. **Huonokuuloisen** henkilön kuulon taso on todettu olevan normaalia kuuloa alhaisempi: huonokuuloisten kuuloalue on vamman vaikeusasteen mukaan 20–70 desibeliä, ja kuurouden rajaa pidetään yleisesti 85–90 desibelissä. **Kuuro** henkilö on menettänyt kuulonsa syntymästään tai varhaislapsuudessa, kun taas **kuuroutunut henkilö** on menettänyt kuulonsa vasta puheen oppimisen jälkeen. Kuulovammat ovat suhteellisen yleisiä, sillä noin 15 %:lla väestöstä esiintyy jonkin asteinen kuulovamma. Yleisin kuulovaurion aiheuttaja on ikäkuulo, mutta kuulovammat voivat johtua myös korvan, kuulohermön sekä keskushermoston vaurioista ja sairauksista, perinnöllisyydestä tai raskauden aikaisista komplikaatioista. (Widberg-Palo & Seilola 2012, 27; Valteri 2018.)

Kuulovammaiset kommunikoivat vammansa asteen mukaan monin eri tavoin. Lievästi ja keskivaikeasti huonokuuloiset yleensä kuulevat puhetta kuulokojeiden avulla ja käyttävät kommunikointiin pääasiassa puhetta. Monet heistä käyttää puheen ymmärtämisen ja tuottamisen tukena esimerkiksi huuliolukua, ilmeitä, eleitä, viitottua puhetta sekä tukiviittomia. **Viitotussa puheessa** viittomia tuotetaan esimerkiksi suomen kielen sanajärjestyksen mukaisesti, kun taas **tukiviittomat** ovat yksittäisiä viittomia, joita käytetään viestin keskeisimpien asioiden korostamiseen. Jotkut kuulovammaiset käyttävät puheen ymmärtämisen tukena **kirjoitustulkkausta**, jossa kuultu puhe muutetaan tekstimuotoon. Kuurojen pääasiallinen kommunikointitapa on **viittomakieli**, ja monet kuurot kutsuvatkin itseään viittomakieliseksi tai kuuroksi kuulovammaisen sijaan. (Widberg-Palo & Seilola 2012, 28; Martikainen & Rainò 2014, 8; Valteri 2018, Kuurojen Liitto ry 2019.)

**Viittomakieliset** muodostavat kieli- ja kulttuurivähemmistön, johon kuuluu pääasiassa äidinkielenään viittomakieltä käyttäviä kuuroja ja huonokuuloisia henkilöitä. Lisäksi viittomakieltä käyttää moni kuuleva henkilö, jonka perhe- tai lähipiirissä on viittomakielisiä henkilöitä, ja jotka käyttävät viittomakieltä äidinkielenään. Äidinkieleltään viittomakielisiksi kutsutaan niitä, joille viittomakieli on ensimmäinen opittu kieli tai joille viittomakieli on tärkein tai eniten käytetty kieli. Viittomakielinen viittaa yleensä henkilöön, joka identiteettinsä kautta samaistuu viittomakieliseen yhteisöön. Yhteisöön kuuluakseen ei tarvitse olla kuuro tai huonokuuloinen, sillä merkittävää on viittomakielen käyttö sekä ryhmään samaistuminen. Suomessa arvioidaan olevan noin 10 000–14 000 viittomakielentaitoista henkilöä, joista noin 4 000–5 000 on kuuroja. (Widberg-Palo & Seilola 2012, 30; Oikeusministeriö, *Viittomakielet*.)

### 2.3.2 Kuulonäkövammaiset

Kuulovamma voi yhdessä näkövamman kanssa muodostaa toimintarajoitteiden yhdistelmän. **Kuulonäkövammalla** eli **kuurosokeudella** tarkoitetaan erityistä toimintarajoitetta, jossa henkilön kuulo- ja näköaisti on heikentynyt niin, että vamma rajoittaa henkilön arkipäiväistä kommunikaatiota, tiedonhankintaa ja liikkumista. Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä määrittää kuurosokeuden toiminnallisuuden kautta: henkilö ei välttämättä ole täysin kuuro ja sokea, vaan suurin osa määritelmään sopivista henkilöistä kuulee ja/tai näkee vähän. Sen vuoksi kuurosokeista käytetään myös termiä **kuulonäkövammainen**. (Suomen Kuurosokeat ry 2011.) Yleisimmin kuulonäkövammaisuutta aiheuttaa Usherin oireyhtymä, jossa yhdistyvät sisäkorvaperäinen kuurous, verkkokalvon pigmenttisurkastuma sekä etenevä sokeutuminen (Duodecim 2019).

Sekä kuuloon että näköön kohdistuva vamma vaikeuttaa näön- ja kuulonvaraisesti tapahtuvan kommunikaation tuottamista ja vastaanottamista. Kuulonäkövammaiset tarvitsevat kommunikoimiseen ja päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseen erityismenetelmiä, joiden käyttö riippuu jäljellä olevan kuulon tai näön määrästä. Yksilön toimintakykyyn ja esimerkiksi palveluiden tarpeen määrään vaikuttavat ikä, vamman alkamisajankohta sekä vamman tyyppi. (Mäki-Torkko 2007, 42.) Näkö- ja kuuloaistin puutteellinen toiminta sekä motoristen taitojen kehityksen viivästyminen hidastavat ympäristöstä tapahtuvaa oppimista. Oppimista ja kuntoutumista pyritään vahvistamaan jäljellä olevien aistien toiminnallisella käyttämisellä lääketieteellisin ja pedagogisin toimenpiteiden avulla. (Rødbroe, Janssen & Zacho 2010.)

Kuurosokeutuneiden yleisin kommunikointitapa on puhe, mutta he tarvitsevat kielen vastaanottamiseen yleensä muita menetelmiä ja apuvälineitä. Menetelmät voidaan valita esimerkiksi paikan, henkilön kielitaidon, kuulo- ja näkövamman asteen sekä kuurosokeutumisiän perusteella. Monet kuurosokeat käyttävät useita erilaisia kommunikointimenetelmiä sekä niiden yhdistelmiä. Yksilölliset kommunikaatiotavat sekä aistien heikentymisen myötä tapahtuva kommunikoinnin muuttuminen voivat luoda haasteita sosiaalisen kanssakäymisen sujuvuudelle. Henkilöiden välillä tapahtuvan kommunikaation lisäksi kuurosokeat tarvitsevat tietoa heidän ympäristöstään ja siellä tapahtuvista asioista. Ympäriällä olevien asioiden ja tapahtumien hahmottaminen ei ole kuurosokealle itsestään selvää, joten ympäristön kuvaileminen sekä tieto tilan koosta ja esimerkiksi siellä olevista esineistä ja ihmisistä lisäävät kuurosokeiden turvallisuuden tunnetta. Ympäristön

kuvaileminen voi tapahtua esimerkiksi sanallisesti, viittoen, pistekirjoituksena tai kosketusviesteillä eli haptiiseilla. (Lahtinen 2005, 207–213.)

### 2.3.3 Puhevammaiset

**Puhevammaisella** tarkoitetaan kuulevaa henkilöä, jolla on haasteita puheen, kielen tai kommunikoinnin kanssa (Roisko, Vesala & Ylitalo 2018, 10). Puhevammaiset eivät kuulu tämän tutkielman kohderyhmään, sillä heidän kommunikaatiotapansa, tulkkausmenetelmänsä sekä opiskelukäytäntönsä poikkeavat niin merkittävästi kuulo- ja kuulonäkövammaisista. Tulkkauspalvelun käyttäjistä kuitenkin kolmasosa on puhevammaisia (Havakka & Härkönen 2021, 40), minkä takia käyttäjäryhmän kommunikaatioon ja palvelun järjestämiseen liittyvät erityispiirteet haluttiin sisällyttää tutkielman teoreettiseen viitekehykseen.

Puhevammaisten vaikeudet näkyvät pääasiassa puhutun tai kirjoitetun kielen tuottamisessa ja ymmärtämisessä, mutta puhevammaan voi liittyä myös lukemisen, kirjoittamisen, muistamisen ja hahmottamisen haasteita. Puhevamma johtuu yleensä neurologisesta tai muusta sairaudesta tai vammasta, joka voi olla synnynnäinen tai liittyä esimerkiksi kehitysvammaan, CP-vammaan tai autismin kirjoon. Kyseessä voi olla myös kielellisten toimintojen häiriö, joka tavallisimmin johtuu aivoinfarktista tai aivoverenvuodon aiheuttamasta vauriosta. Tulkkauksen tarve ja kommunikaatiomenetelmät voivat olla hyvin yksilöllisiä, eikä diagnoosi tai häiriö kerro henkilön toimintakyvystä tai kommunikaatiosta. (Roisko, Vesala & Ylitalo 2018, 10.)

Puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu järjestetään henkilön käyttämällä yksilöllisillä menetelmillä. Puhevammaiset käyttävät puhetta tukeakseen tai korvatakseen esimerkiksi ilmeitä, eleitä, äännähdyksiä ja kehonkieltä sekä piirtämistä, viittomia tai kuvia. Kuvilla kommunikoivilla henkilöillä voi olla käytössään irrallisia kuvakortteja, kuvakansioita ja -tauluja sekä puhelaitteissa, puhelimissa, tietokoneissa ja tableteissa toimivia kuvasovelluksia. Tekstin puheeksi muuttavat laitteet tai aakkostaulu voi sopia niille, jotka pystyvät kirjoittamaan. Kommunikoinnin apuväline ei kuitenkaan aina takaa kommunikaation toimivuutta, vaan henkilön läheisillä ihmisillä on merkittävä rooli siinä, miten vuorovaikutus ja kommunikointi onnistuvat. Tilanteissa, joissa toisen henkilön taidot eivät riitä ymmärtämään puhevammaisen henkilön kommunikaatiota, voi henkilön kommunikointiin perehtynyt puhevammaisten tulkki toimia viestin selventäjänä. (Kela 2022, 11; Roisko, Vesala & Ylitalo 2018, 11.)

## 2.4 Tulkkauspalvelun haasteet ja kehittämistarpeet

Vammaisten tulkkauspalvelu on herättänyt runsaasti keskustelua niin tulkkauspalvelun käyttäjien kuin palveluntuottajienkin keskuudessa useiden vuosien ajan. Kritiikki on kohdistunut muun muassa tulkkauspalvelun kilpailuttamiseen, tulkkien välitykseen ja saatavuuteen. (esim. Yle 2014, Yle 2018, Yle 2019, Jorva 2023.) Useissa tutkimuksissa on tuotu esiin tulkkauspalvelun keskeiset kehittämistarpeet ja niihin liittyvät kehitysehdotukset, jotka koskevat monipuolisesti palvelun järjestämistä. Tulkkauspalvelun haasteet vaikuttavat suoraan sen käyttäjiin ja heidän arkeensa. Palvelun kehittämisessä olisi olennaista ottaa huomioon asiakkaiden ja tulkkausalan asiantuntijoiden kokemukset, jotta palvelulla pystyttäisiin vastaamaan entistä paremmin eri käyttäjäryhmien tarpeisiin.

Vammaisten tulkkauspalvelun keskeisinä onnistumisen mittareina pidetään muun muassa palvelun saatavuutta ja tulkkien osaamista. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksen mukaan tulkkauspalvelun saatavuutta pidetään yleisesti melko hyvänä. Tietoaineiston lähempi tarkastelu on kuitenkin osoittanut palvelun saatavuudessa ilmenevän sekä alueellisia että asiakasryhmäkohtaisia eroja, jotka näkyvät laajimmin puhevammaisten ja kuulonäkövammaisten asiakkaiden tulkkauspalvelun välityksessä. (STM 2020, 13–16.) Myös Oikeusministeriö on Viittomakielibarometri 2020 -kyselyllään tutkinut Kelan tarjoamien tulkkauspalvelujen saatavuutta ja laatua, jotka kyselyn tulosten mukaan jakoivat palvelun käyttäjien mielipiteitä. Yksi tutkimuksen päätuloksista käsitteli Vatu-keskuksen toimintatapoja, kuten aukioloaikojen rajallisuutta ja niiden vaikutusta tulkkien saatavuuteen. (Rainò 2021, 62, 66.) Tulkkauspalvelun tarjoaminen joustavasti eri aikoina ja eri puolilla Suomea onkin ensisijaisen tärkeää palvelun yhdenvertaisen saatavuuden varmistamiseksi (STM 2020, 13–16).

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa selvityksessä vammaisten henkilöiden työllistymisen rakenteellisia esteistä on esitetty ehdotuksia tulkkauspalvelun saatavuuden parantamiseksi. Selvityksessä korostetaan tarvetta huomioida asiakkaiden omat erityistarpeet nykyistä paremmin. Erityisesti pitkäkestoisissa tulkkaustarpeissa, kuten työsuhteissa ja opinnoissa, tulisi kiinnittää huomiota tulkkauspalvelun jatkuvuuteen, jotta voidaan varmistua tulkin osaamisesta sekä soveltuvuudesta kyseiseen tulkkaustilanteeseen. (Kyröläinen 2020, 26.) Myös Silbersteinin selvityksessä ”Tulkkauspalvelun kentän näkemyksiä keskeisistä tulkkauspalvelujärjestelmän ja työelämätilanteiden kehittämistarpeista” (2013, 66) korostetaan yhtenä merkittävimpinä tulkkauspalvelun kehittämistarpeina olevan tulkkien

vaihtuvuuden vähentäminen ja tulkkauksen jatkumon edistäminen. Tämän avulla voitaisiin vähentää tulkkauksen kuormittavuutta ja valmistautumiseen vaadittavaa aikaa. Samojen tulkkien käytön tarve korostuu etenkin työpaikoilla ja opiskelussa, joissa tulkkaminen edellyttää tulkeilta perusteellista valmistautumista ja tietyn alan erityisosaamista.

Kuurojen Liitto ry ja Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä (TTYR) ovat tutkineet Kelan tulkkauspalvelun toimivuutta asiakkaidensa näkökulmasta. TTYR:n julkaisemassa yhteenvedossa esitettiin ristiriitaisia näkemyksiä opiskelutulkkauksesta ja sen toimivuudesta. Jotkut vastaajista kokivat opiskelutulkkauksen toimivan hyvin, kun taas toiset kertoivat kohdanneensa haasteita sen järjestelyissä. Selvityksessä tuotiin esiin opiskelijoiden huoli tulkkien liiallisesta vaihtuvuudesta ja siitä, ettei opiskelutulkkaukseen valittu tulkki välttämättä ole opiskelutulkkausta koordinoivan palveluntuottajan tulkki. Vastauksista ilmeni myös, että tulkki voi toisinaan jäädä saamatta opintojen etenemisen kannalta merkittäviin tilanteisiin, kuten työharjoitteluihin. Lisäksi vastaajat korostivat, että opiskelutulkkauksessa toimivalla tulkilla tulisi olla vahva osaaminen kyseiseltä koulutusosalta. (Kuurojen Liitto ry 2021.)

Sosiaali- ja terveysministeriön arvion mukaan tulkkauspalvelun asiakaskokemuksen parantamiseksi asiakkailla tulisi olla mahdollisuus valita heidän tarpeisiinsa sopiva tulkki (STM 2020, 13). Myös Rainò ja Vik ovat tulkkausalan tulevaisuuteen ja kehittämistarpeisiin liittyvässä tutkimuksessaan korostanut, miten tulkkausalalla toimivien tulisi huomioida asiakkaiden toivomukset ja pyrkiä vastaamaan niihin (2020, 60). Useiden tulkkauspalvelua koskevien selvitysten ja suositusten lisäksi myös YK:n vammaissopimus edellyttää, että asiakkaita osallistetaan ja heidän tarpeitaan kuunnellaan palvelun järjestämisessä (Gustafsson 2020). Asiakkaiden kokemusten kerääminen ja niiden huomioiminen ovatkin tärkeässä asemassa, jotta palveluita pystyttäisiin kehittämään vastaamaan vammaisen henkilön yksilöllisiä tarpeita. Tulkkauspalvelun laajuista palvelua järjestettäessä tulee kuitenkin huomioida usean asiakkaan toiveet, tilauskohtaiset vaatimukset sekä kilpailutuksen asettamat edellytykset tulkkien välittämiseksi. Päätöksen esimerkiksi tilaukseen sopivasta tulkista tekee Vatu-keskus, eikä tulkkauspalvelua järjestettäessä pystytä varmuudella huomioimaan jokaisen asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja mieltymyksiin perustuvia toiveita. (STM 2020, 15.)

Tulkkauspalvelun kehittäminen vaatii perusteellista selvitystyötä ja tiivistä vuoropuhelua Kelan, tulkkauspalvelun asiakkaiden sekä tulkkausalalan sidosryhmien välillä. Haasteena laadun varmistamisessa ja kehittämisessä on pidetty palautteen vähäisyyttä. (Karinen,

Luukkonen, Jauhola & Määttä 2020, 29.) Lisäksi palvelun kehittämistä rajoittavat tulkkauspalvelua säätelevä lainsäädäntö sekä tuottajien kanssa tehdyt hankintasopimukset. Tästä huolimatta Kela on pyrkinyt kehittämään palvelua asiakaslähtöisesti järjestämällä asiakasraateja vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen asiakkaille. Asiakasraadit toimivat tiedonkeruumenetelmänä tulkkauspalvelua käyttävien asiakkaiden näkemyksistä ja tarpeista. (Kela 2018, Kela 2019.) Kela on myös tiedottanut suunnittelevansa uutta tulkkauspalvelun hankintaa yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Uuden hankinnan myötä Kela pyrkii lisäämään etätulkausta, sujuvoittamaan työelämätulkausta sekä kehittämään tulkkilistan toimivuutta. Suunnitteluvaiheessa tulkkauspalvelun asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia selvitetään kyselylomakkeella, ja vastauksia käytetään palvelun kehittämisessä. Asiakkaiden kuulemisen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omaan palveluunsa sekä varmistaa tulkin saamisen sujuvuus. (Kela 2023c.)

### **3 Tulkkauksen merkitys koulutuksen kontekstissa**

#### **3.1 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten koulutuksen historiaa**

Kuurojen opetus on kokenut suuria muutoksia viime vuosikymmenillä. Suomessa kuurojen opetuksen katsotaan alkaneen vuonna 1846 ensimmäisen kuurojen koulun perustamisen myötä. Koulun opetuskielenä oli tällöin viittomakieli. Viittomakielen käyttö opetuksessa kuitenkin kiellettiin vuonna 1892, josta lähtien kuurojen opetus tuli tapahtua puhutulla kielellä. Oralismien eli puhekielellä opettamisen aikakausi jatkui lähes sadan vuoden ajan aina 1980-luvulle asti. (Sume 2010.) Oralismien seurauksena monen iäkkään viittomakielisen luku- ja kirjoitustaito sekä koulutustaso on keskimääräistä alhaisempi (Kursi, Ylimaa & Jansson 2023, 11). Viittomakielen asema opetuskielenä vahvistui vuonna 1998 uusien koululakien asututtua voimaan, ja nykyään kuurojen opetus perustuu kaksikielisyyteen. Kaksikielisyyden merkitys on se, että kuuro hallitsee viittomakielen ja osaa kirjoittaa ja lukea puhuttua kieltä. (Sume 2010.)

Kuurojen ja huonokuuloisten opetuksen kehityssuunta segregatiosta integraatioon ja inklusioon on tuonut kuulovammaisille oppilaille uusia koulumuotoja, ja nykyään suurin osa kuulovammaisista peruskouluikäisistä oppilaista onkin integroitu lähikouluihin. Lähikouluissa opiskelun on nähty kehittävän kuulovammaisten oppilaiden akateemisia, sosiaalisia ja emotionaalisia taitoja sekä itsetuntoa, kun taas kuulovammaisten erityiskoulujen ja -luokkien on todettu parantavan oppilaiden vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. (Sume 2010.)

Kuulovammaisten kouluttautumisen historiassa yksi merkittävä käännekohta oli vuonna 1979 tapahtunut muutos, joka mahdollisti kuuroille ja vaikeasti huonokuuloisille opiskelijoille sosiaalitoimen kustantaman opiskelutulkkipalvelun. Tämä muutos merkitsi kuulovammaisille aiempaa laajempia kouluttautumismahdollisuuksia. (Lehtomäki 2005, 102.)

#### **3.2 Opintopolulla ja työelämässä ilmenevät esteet ja haasteet**

Kuurojen koulutustason on osoittautunut merkittävästi alhaisemmaksi verrattuna väestön keskimääräiseen koulutustasoon, ja vielä 1990-luvulle asti korkeakoulutettujen kuurojen määrä on ollut vähäinen (Luukkainen 2008, 187). Pelkästään viittomakielisille suunnattujen peruskoulun jälkeisten opintojen tarjonta on rajallista, sillä viittomakielistä lukio-opetusta ja ammatillista erityisopetusta on tarjolla vain yksittäisillä paikkakunnilla. Suurin osa tulkkauspalvelua käyttävistä opiskelijoista suuntautuukin ammatilliseen koulutukseen, mutta jonkin verran myös korkeakouluihin. (Selin-Grönlund 2007, Kuurojen Liitto ry 2010, 37.)



Viittomakieliset kuurot ovat perinteisesti työllistyneet suorittavaan työhön, jossa puheella viestimiseen ja suomen kielen osaamiseen liittyvät vaatimukset ovat vähäisemmät.

Yhteiskunnan palveluiden, kuten tulkkauspalvelun, koulutusjärjestelmän sekä yleisen saavutettavuuden kehittymisen ansiosta viittomakieliset kuurot toimivat kuitenkin yhä enenevässä määrin yleisissä asiantuntija- ja toimihenkilötehtävissä. (Niemelä 2007, 32–33; Sivunen 2020.)

Suomalaisen koulutusjärjestelmän tarjoamat laajat mahdollisuudet ovat avanneet opiskelijoille monenlaisia kouluttautumismahdollisuuksia, mikä on samalla lisännyt haasteita löytää omaa alaa. Valintamahdollisuuksien lisääntymisen sekä koventuneen kilpailun lisäksi opiskelupaikan valintaa saattaa hankaloittaa kuulovammaisten opintopoluilla toisinaan ilmenevät esteet, niiden tuomat rajoitteet sekä heikot tiedot omista mahdollisuuksista.

Toisaalta vamma voi yhdessä opiskelijan tavoitteiden ja mielenkiinnon kohteiden kanssa olla ohjaamassa opiskelu- ja työpaikan valintaa. (Niemelä 2007, 32–33; Sivunen 2020.)

Laajentuneet koulutusmahdollisuudet ovat toisaalta mahdollistaneet monenlaisten koulutuspolkujen muodostamisen ja siten nostanut kuulovammaisten koulutustasoa. Myös opiskelutulkkauksen käyttö on vaikuttanut kuulovammaisten mahdollisuuksiin valita haluamansa koulutus aiempaa vapaammin, ja tällä hetkellä viittomakielisten kuurojen on mahdollista kouluttautua lähes mille tahansa haluamalleen alalle ja koulutusasteelle. (Silberstein 2013, 28–29.) Kuulovammaiset pitävätkin kouluttautumista yleisesti ottaen merkittävänä, ja sen uskotaan parantavan asemaa työmarkkinoilla (Niemelä 2007, 57–58).

Kuulovammaiset kokevat jonkin verran asenteellisia ja rakenteellisia esteitä niin opinnoissa kuin työllistymisessäkin. Vamman koetaan joissain määrin rajoittavan työhakua, mikä luo epävarmuutta tulevaisuuden työllistymisestä. Tutkimuksissa on havaittu, että kuulovammaisten suurimpana työllistymisen esteenä on työnantajien tiedonpuute ja asenteelliset ennakkoluulot. Työnantajien haluttomuus palkata vammaisia työntekijöitä johtuu usein asenteellisista esteistä ja ennakkoluuloista, jotka liittyvät vammaisen henkilön oletettuihin rajoituksiin. Tämä saattaa estää työnantajaa näkemästä ja arvioimasta työnhakijan todellista osaamista ja pätevyyttä. Kuulovammaisten työllistymistä voitaisiin merkittävästi edistää kehittämällä viestintäympäristöä ja työpaikan sisäisiä viestinnän käytäntöjä, vaikuttamalla työnantajien asenteisiin ja tietoisuuteen sekä mukauttamalla työtehtäviä vastaamaan hakijan valmiuksia. (Niemelä 2007, 57–61; Sivunen 2020.) Osa kuulovammaisten kohtaamista esteistä liittyy fyysisen ympäristön toimivuuteen. Tärkeä osa esteettömyyttä ja sen suunnittelua onkin kuunteluympäristön toimivuus, joka rakentuu hyvästä akustiikasta sekä

erilaisista kuuntelujärjestelmistä, kuten äänentoisto- ja induktiosilmukajärjestelmästä. Henkilökohtaiset kuulemisen apuvälineet voivat osaltaan kompensoida ympäristön puutteita. (Hietala & Lavikainen 2010, 19.)

Suomessa opiskeluun soveltumattomuuteen liittyvistä toimista ja ratkaisuksista määrätään SORA-lainsäädännössä. Lainsäädäntökokonaisuuden keskeinen tavoite on parantaa koulutuksen ja sen jälkeisen työelämän turvallisuutta, lisätä opetuksen järjestäjän mahdollisuuksia puuttua opiskelijan alalle soveltumattomuuteen sekä varmistaa opiskelijan oikeusturva opiskeluun liittyvissä ongelmatilanteissa. SORA-tutkintojen tutkintokohtaiset terveydentilavaatimukset on määritelty Opetushallituksen ja Työterveyslaitoksen toimesta. Lainsäädännön peruserä on, että opiskelijan vamma tai terveydentila ei saa estää opiskelijaksi ottamista. Koulutuksen järjestäjä ei kuitenkaan voi ottaa opintoihin sellaista opiskelijaa, joka ei terveydentilansa tai toimintakykynsä vuoksi kykene suorittamaan opintoihin liittyviä käytännön tehtäviä tai työssäoppimista silloin, kun opintoihin liittyy valtioneuvoston asettamia alaikäisen turvallisuutta, potilas- ja asiakasturvallisuutta tai liikenteen turvallisuutta koskevia vaatimuksia. Kuulovamma voi siten olla esteenä tietyille aloille kouluttautumiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 9, 45; Opetushallitus 2015, 36–38.)

### **3.3 Tulkkauksen merkitys kuulo- ja kuulonäkövammaisen opiskeluun**

Äidinkieleltään viittomakielisillä opiskelijoilla on oikeus saada opetusta viittomakielellä. Jos viittomakielistä opetusta ei pystytä järjestämään, tulee opiskelijalla olla mahdollisuus opiskella tulkin välityksellä. (Kärkkäinen 2016, 124.) Opiskelutulkkauksen tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisille paremmat mahdollisuudet kouluttautumiseen, ja opiskelutulkin käyttäminen onkin monelle kuuroille ja kuurosokealle opiskelijalle välttämätöntä opiskelusta selviytymisen kannalta. Opiskelija tarvitsee tulkin pystyäkseen seuraamaan puhutulla kielellä tapahtuvaa opetusta, ja viittomakielen tulkin pääasiallinen tehtävä onkin tulkata suomenkielinen opetus viittomakielelle ja opiskelijan käyttämä viittomakieli suomen kielelle. (Kuurojen Liitto ry 2006a, 3, 8.) Viittomakielen tulkin avulla turvataan opiskelijan oppimisen ja koulunkäynnin perusedellytykset sekä esteettömyys ja mahdollisuus vuorovaikutukseen. Myös moni huonokuuloinen ja sisäkorvaistutetta käyttävä opiskelija hyötyy viittomakielen, viitotun puheen tai tukiviittomien käyttämisestä opetuksessa, sillä ne antavat kuulonvaraisen tiedon lisäksi visuaalista tukea. (Opetushallitus 2016, 6, 10.)

Ennen tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirtymistä Kelan vastuulle, kokivat monet kuulo- ja kuulonäkövammaiset opiskelijat ongelmalliseksi löytää opintoihinsa sopivaa tulkkiä tietyillä paikkakunnilla tai tietyissä oppilaitoksissa. Epäsopiva tulkki tai tulkin puuttuminen opinnoista on ymmärrettävästi aiheuttanut haasteita ja esteitä opintopolulla etenemiseen. (Kuurojen Liitto ry 2010, 42.) Osa tulkkauspalvelun ongelmista liittyy tulkkauksen käytännön toteutumiseen. Esimerkiksi erilaisiin tapahtumiin osallistuminen ei ole kuulovammaiselle itsestään selvää, sillä tulkin saamisesta tai tulkkauksen laadusta ei ole koskaan takeita. Myös epävarmuus siitä, kuka tulkki milloinkin saapuu paikalle tai onko tulkkiä tulossa ollenkaan, voi hankaloittaa opiskelua huomattavasti. Lisäksi opiskelutulkin jatkuvan vaihtumisen takia opiskeluun liittyvät käytännön asiat sekä opiskeltavaan alaan liittyvät erikoisviittomat on käytävä jokaisen tulkin kanssa läpi erikseen. (Luukkainen 2008, 188–190.)

Luukkaisen väitöskirjatutkimuksessa (2008, 186) haastateltujen viittomakielisten nuorten kertomusten perusteella kuurojen koulutusjärjestelmä eriarvoistaa ja hankaloittaa peruskoulun jälkeistä kouluttautumista. Jatko-opinnoissa vaadittavien pohjataitojen saavuttaminen vaatii suurimmalta osalta valtavan panostuksen esimerkiksi suomen kielen oppimisen osalta. Lisäksi kuulovammaisen opiskelijan henkilökohtaiset opetusjärjestelyt ja esimerkiksi uudenlaisten opiskelutekniikoiden kehittäminen vie opiskelun kannalta tärkeitä voimavaroja, jolloin tulkkauksen laadun merkitys nousee ensiarvoisen tärkeäksi. Haasteet opiskelutulkkauksessa ja sen sujuvuudessa on opiskelijalle ylimääräinen rasite ja toisinaan jopa este koulutuspolulla etenemiselle. Opiskelutulkkauksen sujuvuuden tarkastelussa on aina otettava huomioon myös laadulliset tekijät eli se, miten taitavia opiskelutulkit ovat. (Selin-Grönlund 2007.)

Tulkkauspalveluiden varmistaminen ja niiden laadun parantaminen ovat siten ensiarvoisessa asemassa takaamassa kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden tasavertaista osallistumista ja menestymistä koulutuksessa. Opiskelutulkkaus on nimittäin avannut uusia kouluttautumisenäkymiä monille viittomakielisille, ja elinikäisen oppimisen ideologia näyttäytyy myös heidän elämässään: opiskelu ei ole ainoastaan nuoruudessa suoritettava prosessi, vaan se voi toistua elämän aikana useita kertoja. (Kuurojen Liitto ry 2010, 42.)

### **3.4 Tulkkauksen merkitys osallisuuden tunteeseen ja motivaatioon**

Yhteenkuuluvuuden ja ymmärretyksi tulemisen tunteet ovat keskeisiä tekijöitä yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden kokemusten ennaltaehkäisyssä. Usein viittomakielisen yhteisön ulkopuolelta tulevat henkilöt eivät hallitse viittomakieltä, mikä vaikeuttaa molemminpuolista ymmärrystä ja arkipäiväistä vuorovaikutusta. Sen vuoksi tulkkauspalvelu toimii monelle

kuulo- ja kuulonäkövammaiselle edellytyksenä vastavuoroiselle ymmärrykselle. (Kursi, Ylimaa & Jansson 2023, 12.) Sivusen pro gradu -tutkielmassa (2013, 47) toteutetuista kuulovammaisten oppilaiden haastatteluista havaittiin tulkin keskeinen rooli kielellisen saavutettavuuden sekä osallisuuden tunteen kannalta. Kielellisen saavutettavuuden avulla mahdollisimman moni pystyy osallistumaan yhteiskunnan toimintaan sekä kanssakäymiseen yksilön vammoista, esteistä tai rajoituksista huolimatta (Mikkonen 2019), ja osallisuuden tunne rakentuu joukkoon kuulumisen sekä yhteisöllisyyden kokemuksista (Isola ym. 2017). Tulkit toimivat kielellisen saavutettavuuden ja osallisuuden tunteen edistäjinä mahdollistamalla opiskelijoille tiedonhankinnan sellaisista ympäristön tapahtumista ja keskusteluista, jotka he kokevat tärkeäksi. Esimerkiksi opettajan antamaa informaatiota ei välttämättä pidetä aina yhtä tärkeänä kuin muiden opiskelijoiden käymiä keskusteluja. Kuulovammaiset haluavat olla perillä niistä asioista, joista muut keskustelevat, jotta he voisivat tuntea itsensä osaksi yhteisöä. Juoruilu, arkiset kertomukset ja tunnepohjaiset kokemukset ovat tärkeä osa sosiaalista vuorovaikutusta. (Sivunen 2013, 47; Silberstein 2013, 38.)

Tulkkauspalvelulla on keskeinen rooli kuurojen ja kuulevien maailmojen välisen vuorovaikutuksen yhteensovittamisessa (Luukkainen 2008, 188). Tulkatessa opetuksessa opiskelija saa tulkin välityksellä tiedon vain osasta opetustilassa käydystä keskustelusta. (Opetushallitus 2016, 9–10). Kuunteleminen vaatii opiskelijalta paljon energiaa, ja huonot kuunteluolosuhteet voivat aiheuttaa opiskelijassa väsymystä, ärtymystä ja rauhattomuutta, mitkä voivat heikentää opiskelumotivaatiota ja vaikeuttaa arjen sujumista. Kuulovammaisen opiskelijan perusasioiden järjestämisen puute, kuten huono istumapaikka opetuksen seuraamisen kannalta, epätietoisuus puhujasta ja puhutun viestin sisällöstä sekä puuttumaan jääneen tiedon täydentäminen muiden toimintaa tarkkailemalla ja arvaamalla, vie opiskelijan energiaa pois itse oppimisprosessista. (Kärkkäinen 2016, 131.)

Kuulon kypsymisiässä esiintyvät kuulemisen ongelmat voivat vaikeuttaa lapsen kielitaidon kehittymistä ja käyttämistä niin puheessa, lukemisessa, kirjoittamisessa kuin oppimisessakin. Kuulovamman aiheuttama varhaisen kielenkehityksen hidastuminen näkyy kouluikäisillä lapsilla heikompina kielellisinä taitoina sekä haasteina kommunikaatiossa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Valteri 2018.) Kuulovamma ja siihen liittyvät vuorovaikutushaasteet voivat alentaa kuulovammaisen itsetuntoa ja aiheuttaa väärinymmärryksiä sekä ulkopuolisuuden tunnetta, mitkä voivat johtaa opiskelijan eristäytymiseen sosiaalisista

tilanteista. Väsymys, turhautuneisuus ja ulkopuolisuus heijastuvat kaikkeen oppimiseen. (Kärkkäinen 2016, 133.)

### **3.5 Oppilaitoksissa ilmenevät haasteet ja kehittämistarpeet**

#### **3.5.1 Erityistarpeiden ja esteettömyyden huomioiminen oppilaitoksissa**

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden tuen tarpeet ovat yksilöllisiä ja opiskelijan koulutuspolun ja kehityksen mukaan muuttuvia (Kärkkäinen 2016, 124), ja tutkimusten mukaan kaikki kuulo- ja kuulonäkövammaiset oppilaat tarvitsevat jonkin asteista tukea oppimisympäristöönsä (Martikainen & Rainò 2014, 8). Opiskelijan tuen tarvetta määrittää esimerkiksi kuulo- ja näkövammaisen aste, kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot sekä opiskelijan kognitiiviset taidot. Oppimisympäristöstä tulee tehdä kaikille opiskelijoille sopiva silloinkin, kun opetustilat vaihtuvat päivän aikana. Tämän vuoksi fyysinen esteettömyys, teknisten apuvälineiden käyttäminen, kuunteluolosuhteiden parantaminen sekä opetuksen visuaalistaminen tulee aina ottaa huomioon sekä opetusjärjestelyjä että oppimisympäristöä suunniteltaessa. Kuunteluolosuhteita ei kuitenkaan aina saada optimaaliseksi, jolloin esimerkiksi hyvän valaistuksen, selkeän huulion ja opetuksen visuaalistamisen merkitys kasvaa. (Kärkkäinen 2016, 124–125, 132.)

Kuulovammaiset voivat kokea jonkin verran haasteita opetuksen seuraamisessa ja muiden kanssa kommunikoidessaan. Haasteiden on nähty johtuvan muun muassa siitä, ettei kuulovammaiset opiskelijat kykene seuraamaan opetusta täysin samanaikaisesti muiden opiskelijoiden kanssa, sillä tulkkaus kulkee aina jonkin verran jäljessä. Tämän vuoksi opiskelijat saavat esimerkiksi tehtävien ohjeistukset muita oppilaita myöhemmin. Lisäksi ryhmätyötilanteet nopeasti vaihtuvine puheenvuoroineen ja päällekkäin puhumisineen ovat toisinaan ongelmallisia keskustelun seuraamisen kannalta. (Sume 2010.) Myös koulutusasteen siirtymiin voi liittyä erityisiä haasteita, kun opetuksen tahti kovenee ja käytettävä kieli monimutkaistuu. Etenkin viittomakielinen opiskelija saattaa tulkkauksen ohella tarvita tukea opiskeltavaan sisältöön liittyvän suomenkielisen käsitteistön ymmärtämiseen. (Kärkkäinen 2016, 136.) Opetushenkilöstön onkin tärkeä ymmärtää, että kuurolle viittomakieliselle opiskelijalle suomen kieli on toinen kieli, jonka osaaminen vaihtelee henkilöittäin (Koslonen 2016, 145). Oppimisympäristössä tehtyjen mukautusten lisäksi onkin muistettava opiskelijan kanssa käytävän vuoropuhelun tärkeys, jotta voidaan varmistua hänen koulunkäyntinsä sujumisesta ja tukitoimien riittävydestä kaikilla oppimisen osa-alueilla. Tietoa

kuulovammaisen opiskelijan opettamisesta ja tämän tarpeista saadaan yleensä huoltajalta, muulta henkilökunnalta, ulkopuoliselta asiantuntijalta tai opiskelijalta itseltään. (Takala & Sume 2015, 18, 21, 34–35).

Yhdenvertaisuus ja osallisuus toisen asteen opinnoissa -hankkeen osaselvityksessä on korostettu tarvetta lisätä peruskoulun opinto-ohjaajien ja toisen asteen opettajien tietoisuutta erityisesti kuulovammoista. Yksi tehokas keino tämän toteuttamiseksi olisi laatia yhdenvertaisuussuunnitelma, joka sisältäisi kuulovammojen huomioimisen osana oppilaitoksen monimuotoisuutta eikä asettaisi sitä yksilöön liittyväksi ongelmaksi. Oppilaitosten riittämätön asiantuntemus tai kokemus kuulovammaisista opiskelijoista muodostaa kuulovammaisille opiskelijoille esteellisiä tilanteita, ja sen vuoksi oppilaitosten henkilökunnalle tulisi järjestää säännöllisesti mahdollisuuksia lisäkoulutautua kuulovammaisten lasten ja nuorten opiskeluun liittyvistä haasteista. (Niemelä 2007, 34; Lavikainen 2014, 3–22.) Myös opettajakoulutuksen tulisi tarjota opettajille perusvalmiuksia kuurojen ja huonokuuloisten oppilaiden opettamiseen. Lisäksi oppilaitosten tulisi huolehtia opettajien ja muun henkilökunnan lisäkoulutuksesta ja perehtymisestä erityisesti tilanteissa, joissa opetukseen osallistuu kuulovammaisia oppilaita. (Lavikainen 2014, 3–22; Takala & Sume 2015, 34–35.)

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten erityisten tarpeiden vuoksi oppilaitoksille ja opetushenkilöstölle tulisi laatia ohjeistus siitä, minkälaisia asioita on huomioitava opetusjärjestelyitä ja oppimisympäristöä suunniteltaessa, jotta ne olisivat mahdollisimman monelle sopivia (Kärkkäinen 2016, 131). Takala ja Sume ovat Opetus- ja kulttuuriministeriölle osoitetussa raportissaan (2015, 28) koonneet tutkimushankkeeseen osallistuvien opettajien vastausten pohjalta keskeisimmät huomioitavat seikat kuulovammaisten opetuksessa. Näitä seikkoja ovat esimerkiksi kuunteluolosuhteet, opetukselliset ratkaisut, luokkatila, tiedotus ja asiasta keskusteleminen sekä osallisuus. Myös Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa (ESOK) -hanke on luonut oppaat kuuron ja huonokuuloisen sekä heikkonäköisen ja sokean opiskelijan huomioonottamisesta korkeakouluopinnoissa (esim. Koskinen 2009, Widberg-Palo & Virtanen 2009).

### 3.5.2 Oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö

Kuulo- tai kuulonäkövammaisen opiskelijan sekä yhden tai useamman tulkin läsnäolo luokassa voi toisinaan aiheuttaa hämmennystä muissa opiskelijoissa ja oppilaitoksen henkilökunnassa. Vaikka opiskelijan tarpeet ja opetuksen esteettömyys tulisi huomioitua, voi

esimerkiksi tulkkien toiminta tai rooli herättää kysymyksiä. Opiskelijat ja tulkit ovat toisinaan tulkkauspalveluun liittyvissä haasteissa yhteydessä Kuurojen Liittoon, joka on kuulovammaisten etua valvova järjestö. Liiton erityisasiantuntija Marika Rönnerbergin (2022) mukaan opiskelutulkkaukseen liittyvät yhteydenotot ovat koskeneet pääasiassa oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä. Usein oppilaitoksille on ollut tarpeellista selvittää opiskelutulkin merkitystä kuuron opiskelijan opintojen onnistumiselle. Hänen mukaansa oppilaitokset eivät aina myöskään hahmota tulkin työn sisältöä eivätkä tulkkaukseen valmistautumisen tärkeyttä.

Tulkit valmistautuvat tulkkaukseen tiedustelemalla opettajilta heidän opetuksestaan ja sen tavoitteista, oppituntien rakenteista ja aikatauluista sekä tenteistä ja erilaisista oppimateriaaleista, sillä niihin tutustuminen ja niiden ymmärtäminen tukee opetettavan asiasisällön sujuvampaa välittämistä. Tulkin työtä helpottaakseen voivat myös opettajat kysyä tulkeilta esimerkiksi sitä, minkälaisia tietoja tai materiaaleja tulkki tarvitsee, jotta pystyy välittämään opetuksen keskeisen sisällön opiskelijalle opettajan haluamalla tavalla. (Koslonen 2016, 145.) Laadukas tulkkaukseen valmistautuminen voi tarkoittaa myös esimerkiksi sitä, että tulkeille sallittaisiin pääsy yhteisille opiskelualustoille. Tällöin tulkit pystyvät tutustumaan luentojen sisältöön ja sanastoon etukäteen. (Rönnerberg 2022.)

Peruskoulun jälkeisissä opiskeluissa opintoihin liittyvä terminologia voi olla toisinaan niin vaativaa, että kahden tulkin käyttö eli paritulkkaus on usein perusteltua tulkkauksen laadun takaamiseksi. Etenkin yliopisto-opintojen tulkkaus suomen kielen ja viittomakielen välillä on vaativaa, jolloin tulkeilta edellytetään kokemusta ja perehtyneisyyttä yliopistotulkkaukseen. Lisähaastetta tulkkaukseen tuo opiskeltavien aineiden kirjo sekä alakohtaiset käsitteet. Korkeakouluopintojen tulkkaus vaatii siten tulkeilta hyvää perehtymistä ja runsaasti valmistautumisaikaa kulloiseenkin kurssiin ja luentoan, jotta tulkkaus olisi mahdollisimman laadukasta. Heikkolaatuisessa tulkkauksessa tiedon vastaanottaminen ja opiskelijan itseilmaisu vaikeutuu ja siten hidastaa oppimista. Laadukas tulkkaus toisaalta edellyttää myös sujuvaa yhteistyötä opettajien ja tulkkien välillä. (Takkinen 2013, Opetushallitus 2016, 12.) Yhtenä tulkkauksen onnistumisen tekijänä voidaan pitää myös tulkin ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen sujuvuutta, mikä yleensä edellyttää tulkin ja asiakkaan välistä luottamuksellisuutta ja toisinaan asiakkaan yksilöllisen kommunikointitavan ymmärtämistä. Etenkin pidempään tulkkipalveluita käyttäneillä asiakkailla muodostuu käsitys omien tarpeiden sekä tulkilta vaadittavan osaamisen kohtaamisesta. (STM 2020, 15.)

Kuulo- ja kuulonäkövammaiset kokevat usein asenteellisia ennakkoluuloja opintopoluilla ja työelämässä. Oppilaitokset ja työpaikat saattavat pelätä, että tulkkaukspalvelun asiakkaasta muodostuu heille kustannuksia ja ylimääräistä järjestelyä. Ennakkoluuloista huolimatta viittomakieliset koetaan positiivisena ja koko opiskelu- tai työyhteisöä rikastuttavana asiana. (Sivunen 2020.) Keski-Levijoki, Takkinen ja Tapio (2012, 138–139) ovat tutkineet yliopisto-opettajien kokemuksia viittomakielisten opiskelijoiden läsnäolosta opetusryhmissä ja sen vaikutuksista opetukseen ja ryhmätoimintaan. Tutkimuksen mukaan viittomakieliset opiskelijat vaikuttavat opetukseen, esiintymiseen sekä opetusmateriaalin luomiseen ja valmisteluun monin tavoin. Opettajat ovat havainneet, että viittomakielisten opiskelijoiden läsnäolo on kannustanut heitä tarkastelemaan oman opetuksensa visuaalisuutta, selkeyttä ja johdonmukaisuutta, sekä erilaisten opetusmenetelmien käyttämistä, joiden on todettu hyödyttävän muitakin opiskelijoita. Lisäksi opettajat ovat joutuneet myös huomioimaan tulkkien läsnäolon opetuksessa valmistelemalla opetustaan aikaisemmin, jotta tulkeilla olisi riittävästi aikaa perehtyä opetusmateriaaliin. Viittomakielisten opiskelijoiden läsnäolon koettiin myös rikastuttavan opetusryhmien keskustelua ja tuovan mukanaan erilaisia näkökulmia, mikä monipuolisti sekä opetusta että opetukseen osallistuvien henkilöiden ajattelua.

Oppilaitoksessa toimivan tulkin tehtävistä ja roolista on tärkeä keskustella avoimesti, jotta kaikille tulkkauksilanteessa läsnä oleville on selvää, mitä tulkilta voidaan odottaa ja mitkä asiat eivät hänen työtehtäviinsä kuulu (Koslonen 2016, 145; Rönnberg 2022).

Tulkkaukspalvelun ajatellaan usein olevan tarkoitettu ainoastaan kuuroille tai kuurosokeille henkilöille. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että tulkin suurin käyttäjäryhmä on kuuleva valtaväestö, ja esimerkiksi oppilaitoksissa tulkki toimii kaikkia läsnäolijoita varten. (Koslonen 2016, 143.) Tulkki ei kuitenkaan toimi oppilaitoksissa avustajana, vaan välittää paikallaolijoille sen, mitä puhutaan tai viitotaan (Opetushallitus 2016, 11). Tulkit toimivat osana oppilaitoksen henkilökuntaa ja heidän olisi hyvä osallistua esimerkiksi opetushenkilöstön palavereihin (Koslonen 2016, 144). Tarve opiskelutulkkauksen käytäntöjen sekä tulkkien ja oppilaitosten yhteistyön parantamiseksi on tunnistettu jo vuosituhatien alkupuolella. Esimerkiksi Kuurojen Liitto ry (2006b) on osana Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa -hanketta luonut ”Pieni opas opiskelutulkin kanssa työskentelevälle opettajalle” -nimisen oppaan, jossa kerrotaan kuuron opiskelijan kanssa toimimisesta, viittomakielestä ja viittomakielisestä kulttuurista, opiskelutulkkauksesta sekä opetuksessa



huomioitavista seikoista. Myös Opetushallitus (2016, 13) on laatinut viittomakielen tulkin kanssa työskentelyä koskevan ohjeistuksen.

## 4 Kuulon apuvälineet ja tulkkausteknologia

Etätulkkauksen yleistyminen sekä tulkkausteknologian ja sovellusten kehittyminen ovat parantaneet tulkkauksen saavutettavuutta, minkä vuoksi tulkkauspalvelun ohella erilaisten teknologisten apuvälineiden käytön merkitys kuulovammaisten kommunikointiympäristön toimivuuden edistämässä on kasvanut. Tietokoneilla ja älypuhelimilla toimivien puheentunnistusohjelmien viimeaikaisen kehittymisen ansiosta puhutun viestin ymmärtäminen on entistä helpompaa, sillä puheen kirjoitukseksi muuttavat sovellukset mahdollistavat kuulovammaisten ja normaalisti kuulevien välisten spontaanien viestintätilanteiden hoitamisen nopeasti ja sujuvasti. Etenkin koronaepidemian voidaan nähdä olevan yhtenä merkittävänä tekijänä tulkkauskäytäntöjen muuttumisessa ja kehittämisessä. (Martikainen & Rainò 2014, 10; Sivunen 2020, Karinen, Luukkonen, Jauhola & Määttä 2020, 57.)

Tutkimusten mukaan osa kuulovammaisista kokee erilaiset kuulon apuvälineet erityisen tärkeinä varsinkin opintojen suorittamisen kannalta. Varsinkin ryhmäkuuntelulaitteiden on todettu mahdollistavan opiskelijan pärjäämisen isommassakin ryhmässä. (Martikainen & Rainò 2014, 40; Maula-Tervo & Lavikainen 2021, 22.) Apuvälineiden käytöstä huolimatta opiskeluympäristössä kuuntelemiseen voi liittyä monia haasteita, kuten alati vaihtelevat kuunteluolosuhteet, kuuntelutilanteiden rasittavuus, muiden paikalla olevien puheen epätäydellinen kuuleminen sekä jatkuvasta kuulemisen pinnistelystä johtuva stressi ja väsymys (Martikainen & Rainò 2014, 8; ks. myös Lavikainen 2014, 16, 22).

Kuulon apuvälineillä tarkoitetaan kuulemista helpottavia välineitä, joilla voidaan helpottaa kuulovammaisen arkea sekä kuunnella ääntä julkisissa paikoissa tai tietystä lähteestä. Yleisimpiä kuulon apuvälineitä ovat kuulokojeet sekä sisäkorvaistutteen. (Widberg-Palo & Seilola 2012, 31). Keskipaikean kuulovamman kuntoutus tapahtuukin useimmiten **kuulokojeella**, jonka tarkoitus on vahvistaa valitulla äänialueella kuuluvia ääniä. Yleisimmin käytetty kuulokojetyyppi on korvantauskoje. Kuulokojeen käyttöön voi kuitenkin liittyä myös vaikeuksia ja häiriöitä, joita voidaan vähentää muilla apuvälineillä. Useimmissa kuulokojeissa on valittavissa niin sanottu T-asennon käyttö, joka mahdollistaa **induktiosilmukan** synnyttämän magneettikentän välityksellä tulevien äänten kuulemisen. Induktiosilmukkaa voidaan käyttää kannettavana esimerkiksi kaulan ympärillä tai se voidaan asentaa kiinteästi esimerkiksi huoneen jalkalistoihin. Muita kuulokojeen kanssa käytettäviä apuvälineitä ovat esimerkiksi siihen liitettävä **FM-laite**, jossa puhe siirtyy puhujalla olevasta lähettimestä

kuulijalla olevaan vastaanottimeen ja sitä kautta kuulokojeeseen. FM-laitetta käytetään usein kouluissa, sillä sen avulla opettajan puhe välittyy opiskelijalle ilman ympäristön hälyääniä. (Seitsonen 2006, 29–31; Widberg-Palo & Seilola 2012, 32.) FM-laite ei kuitenkaan yksinään takaa oppimisen ja muun luokkahuonevuorovaikutuksen kannalta ideaalia, levollista kuunteluympäristöä, eikä siten täysin poista tulkin käyttämisen tarvetta oppimistilanteissa. (Martikainen & Rainò 2014, 30)

**Sisäkorvaistute** on sähköinen kuulolaite, joka mahdollistaa perinteistä kuulokojetta paremmin puhutun kielen omaksumisen ja ymmärtämisen vaikeammassakin kuunteluolosuhteissa, ja sitä käytetään vaikean tai erittäin vaikean kuulovian kuntoutukseen. Siinä missä perinteinen kuulokoje vahvistaa ääntä vieden sen korvakäytävään, sisäkorvaistute muuntaa äänen sähköisiksi signaaleiksi välittäen sen suoraan kuulohermoon. Parhaat tulokset kuulemaan ja puhumaan oppimisen kannalta saadaan, kun sisäkorvaistute leikataan ja aktivoidaan noin vuoden iässä. Sisäkorvaistutteen avulla ei kuitenkaan voida saavuttaa täysin normaalin kuulon tasoa, mutta valtaosa istutetta käyttävistä lapsista pystyy oppimaan puhekielen ja puheella kommunikoimisen kuulonvaraisesti. Sisäkorvaistutteen ja puheprosessorien kehittymisestä huolimatta kuuleminen sisäkorvaistutteellakaan ei aina ole helppoa varsinkaan hälyisessä ympäristössä, minkä takia moni voi tarvita kuulemisen tueksi avustajaa tai tulkkia. Tulkkauksen lisäksi voidaan tarvita ääntä vahvistavia apuvälineitä sekä opetustilan akustiikkaa parantavia toimenpiteitä. (Widberg-Palo & Seilola 2012, 31; Opetushallitus 2016, 6; Kivekäs, Kotti, Vikman & Vasama 2021, 369.)

Tulkkaukseen liittyvällä teknologialla voidaan tarkoittaa etätulkkaukseen käytettävää teknologiaa, tietokoneavusteista tulkkausta sekä konetulkkausta. Etätulkkauksessa vähintään yksi osapuolista on fyysisesti eri paikassa kuin muut, ja tulkkaus toteutetaan joko ääni- tai kuvayhteyden avulla. Tietokoneavusteisella tulkkauksella tarkoitetaan tilannetta, jossa tulkki hyödyntää työskentelynsä tukena tietokoneelta löytyviä tietokantoja, termipankkeja ja erilaisia tiedonhallintatyökaluja. Sen sijaan konetulkkauksessa tietokone suorittaa tulkkauksen reaaliaikaisesti tunnistamalla puheen ja muuttamalla sen tekstiksi. Rainò ja Vik ovat tulkkausalan tulevaisuudennäkymiä tarkastellessaan selvittäneet teknologian kehityksen ja monipuolistumisen vaikutusta tulkkauksen tehtäviin. Selvityksessä oli mukana sekä vammaistulkkauksen tulkkeja että puhuttujen vähemmistökielten asioimistulkkeja. Selvityksen mukaan noin valtaosa tutkimuksessa mukana olleista tulkeista ja ammattikorkeakoulun henkilöstöstä on arvioinut, että tulkki voidaan yksinkertaista viestintää vaativissa tulkkaustilanteissa korvata teknisten apuvälineiden avulla. Vaikka etätulkkauksen

ennustetaankin lisääntyvän lähivuosina, ei sen katsota soveltuvan kaikkiin tulkkausta vaativiin tilanteisiin tai kaikkien asiakkaiden käyttöön. Esimerkiksi etätulkkaukseen liittyvän tekniikan käyttö on todettu olevan joillekin asiakkaille ongelmallista. Vammaisten tulkkauspalvelua käyttävien joukossa on niitä, joille etätulkkauksen käyttäminen on haastavaa liitännäisvammojen takia. (Rainò & Vik 2020, 64–69.)

Viittomakieliset opiskelijat voivat tarvita opiskelunsa tueksi erityisiä apuvälineitä, kuten tietoteknisiä sovelluksia (Opetushallitus 2016, 10). Yksi merkittävimmistä viestin välittämistä helpottavista sovelluksista ovat puheentunnistussovellukset. Puheentunnistusteknologia eli **speech-to-text** technology (STT) muuttaa puheen tekstiksi reaaliajassa, ja on siksi monen kuulovammaisen suosiossa etenkin luento- ja opetuskäytössä. STT-sovellusten ja -ohjelmistojen toimivuutta luokkahuonekäytössä on tutkittu viime vuosina enenevässä määrin. Erityisesti Googlen ja Microsoftin tarjoamien puheentunnistussovellusten on todettu tutkimuksissa toimivan erinomaisella tarkkuudella. Puheentunnistuksen tarkkuuteen vaikuttavat kuitenkin monet asiat, kuten puhutun äänen laatu, taustalla oleva häly ja kohina sekä puhuttava kieli. (Sivunen 2020; Millet 2021.)

## 5 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tarkoituksena on kuvata Kelan järjestämän vammaisten opiskelutulkkauksen toimivuutta kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden näkökulmasta. Tutkielman avulla pyritään tunnistamaan opiskelussa, tulkkauksessa, oppilaitoksen kanssa tehtävässä yhteistyössä sekä koulutuksen rakenteissa ilmeneviä haasteita. Vastausten perusteella on tarkoitus muodostaa kuva siitä, miten tulkkauspalvelu ja oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö voisivat paremmin palvella kuulo- ja kuulonäkövammaisia opiskelijoita. Lisäksi tutkielmassa tarkastellaan tulkkausta tukevan teknologian ja apuvälineiden tämänhetkistä tilannetta sekä niiden tulevaisuudennäkymiä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia kokemuksia kuulo- ja kuulonäkövammaisilla opiskelijoilla on Kelan järjestämästä opiskelutulkkauksesta?
2. Minkälaisia kokemuksia heillä on oppilaitoksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä opinnoissa tai opintopolulla ilmenevistä esteistä?
3. Millä tavoin he hyödyntävät tulkkausta tukevia ja korvaavia teknologisia apuvälineitä opinnoissaan?

## 6 Tutkimusmenetelmä

### 6.1 Kyselytutkimuksen aineisto

Tutkimuksen perusjoukko muodostettiin yhteistyössä Kelan sisäisten tietopalveluiden kanssa. Kelan sisäisen tietojärjestelmämuutoksen vuoksi perusjoukko oli käytännössä mahdollista hakea vain vuodesta 2020 eteenpäin, sillä tiedot tätä edeltävältä ajalta olisi jouduttu hakemaan vanhasta tietovarastosta, mikä olisi vaatinut tietopalvelutiimiltä kohtuuttoman suurta työmäärää. Tutkielman tarkoituksenmukaisuuden vuoksi vuosien 2020–2022 ajanjakso oli riittävä perusjoukkoa ajatellen.

Ennen varsinaisen perusjoukon valintaa haarukoitiin tutkimuksen kohderyhmä eli opiskelutulkkaukseen oikeutetut henkilöt vuosilta 2020–2022. Aikavälillä 2020–2022 opiskelutulkkaukseen oli oikeutettu yhteensä 374 henkilöä: 312 kuulovammaista, 21 kuulonäkövammaista ja 41 puhevammaista asiakasta. Tämän jälkeen kartoitettiin, kuinka suuri osa opiskelutulkkaukseen oikeutetuista henkilöistä oli tosiasiallisesti käyttänyt palvelua mainitulla aikavälillä. Palvelua oli tuona aikana käyttänyt 310 henkilöä: 253 kuulovammaista, 20 kuulonäkövammaista ja 37 puhevammaista asiakasta. Koska tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää palvelun käyttöön liittyviä kokemuksia, nähtiin tarpeettomana lähettää kyselyä niille henkilöille, jotka eivät olleet opiskelutulkausta käyttäneet viimeisen kolmen vuoden aikana. Tästä syystä tutkimuksen perusjoukko rajattiin ainoastaan niihin henkilöihin, jotka olivat käyttäneet palvelua vuosien 2020–2022 välisenä aikana.

Puhevammaisten sekä kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden kieli, kommunikaatio ja tulkkausmenetelmät poikkeavat merkittävästi toisistaan. Vammatyyppien, kommunikaatiotapojen ja opiskelukäytäntöjen suurten eroavaisuuksien sekä kohderyhmään kuuluvien puhevammaisten pienen osuuden vuoksi puhevammaiset henkilöt päätettiin jättää tässä tutkielmassa tarkastelun ulkopuolelle. Tutkimuksen kohderyhmä muodostui siis 333 kuulo- ja kuulonäkövammaisesta opiskelutulkkaukseen oikeutetusta henkilöstä (taulukko 1). Perusjoukkoa ajatellen heistä vähennettiin 60 sellaista henkilöä, jotka eivät olleet vuosien 2020–2022 aikana käyttäneet opiskelutulkausta. Jäljelle jääneistä 273 asiakkaasta vähennettiin kolme kuollutta henkilöä sekä yksi turvakiellon omaava henkilö. Koska kysely lähetettiin vastaajille sähköpostitse, vähennettiin kohderyhmästä vielä 33 sellaista henkilöä, joiden asiakastiedoista ei löytynyt sähköpostiosoitetta. Tutkimuseettisistä syistä tutkimuksen

ulkopuolelle jätettiin vielä kolme henkilöä, jotka olivat kyselyn lähetysthetkellä alaikäisiä. Tutkimuksen perusjoukko muodostui siten 233 henkilöstä.

*Taulukko 1 Perusjoukon valinta*

Opiskelutulkkaukseen oikeutetut kuulo- ja kuulonäkövammaiset asiakkaat vuosina 2020–2022	333
Opiskelutulkkauksen kuulo- ja kuulonäkövammaiset käyttäjät vuosina 2020–2022	273
- Kuolleet	3
- Turvakielto voimassa	1
- Ei sähköpostiosoitetta	33
- Alle 18-vuotiaat	3
Kyselyn perusjoukko	233

## 6.2 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

Tämän tutkielma on toteutettu yhteistyössä Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa. Tutkielman aineistonkeruun menetelmäksi valikoitui kyselylomake, sillä se soveltuu yhteiskunnallisten ilmiöiden, ihmisten toiminnan ja mielipiteiden tutkimiseen (Vehkalahti 2019, 11). Kyselytutkimus laadittiin Luodon (2009, 1648) kyselytutkimuksen kymmentä vaihetta mukaillen, minkä lisäksi tutkimuksen tekemisessä noudatettiin Kelan sisäisiä ohjeistuksia opinnäytetyötä tekeväälle opiskelijalle. Tutkielman tekeminen aloitettiin tutkimusongelman muotoilulla ja tutkimussuunnitelman tekemisellä, minkä lisäksi Kelalta tuli hakea tutkimuslupa opinnäytetyön tekemistä varten. Tutkimuslupa hyväksyttiin 21.1.2022, jonka jälkeen tutkimuksen kohderyhmää lähdettiin rajaamaan yhdessä Kelan sisäisten tietopalveluiden kanssa. Kohderyhmän selkiennyttä laadittiin kyselylomake, jonka toimivuutta sekä kysymysten ymmärrettävyyttä testattiin tutkielman ulkopuolisilla henkilöillä. Tämän jälkeen Kelan digitaalinen tiedonkeruu lähetti kyselyn saatekirjeineen kohderyhmälle. Kyselytutkimuksen viimeisenä vaiheena kyselystä saadut vastaukset koottiin ja analysoitiin.

Kyselytutkimus toteutuksesta vastasi tutkija yhdessä Kelan digitaalisen tiedonkeruun ja sisäisten tietopalveluiden kanssa. Sisäinen tietopalvelu haarukoi tutkielman perusjoukon annetuilla tiedoilla Kelan asiakasrekisteristä ja toimitti kohdejoukon sähköpostiosoitteet suoraan digitaaliselle tiedonkeruulle. Digitaalinen tiedonkeruu vastasi kyselylomakkeen muotoilusta, lähettämisestä sekä tiedonkeruun ja datan kokoamisesta. Tutkimuksen perusjoukko haettiin Kelan asiakasrekisteristä 5.1.2023 ja kyselylomake lähetettiin vastaanottajille 9.1.2023. Kohdejoukon sähköpostiosoitteet kerättiin ainoastaan tutkimuskutsun toimittamista varten eikä niitä käytetty muihin tarkoituksiin. Henkilötiedot säilytettiin erillään analysoitavasta aineistosta, ja ne tuhottiin 23.1.2023.

Kyselylomake (liite 1) rakentui yhteensä 29 kysymyksestä, joiden avulla pyrittiin kartoittamaan vastaajien taustatietoja, kokemuksia Vatu-keskuksen kanssa asioimisesta, opiskelutulkkauksesta, oppilaitoksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä, tulkin estymisestä opiskelutulkkauksessa sekä tulkkausta tukevista teknologisista apuvälineistä. Kysymykset koostuivat standardoiduista, Likert-asteikollisista ja avoimista kysymyksistä sekä yhdestä monivalintakysymyksestä. Kaikkiin kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista – ainoastaan taustatietoja mittaavaan osioon vastaaminen oli tilastollisista syistä pakollista. Vastausaikaa kyselylle oli kaksi viikkoa. Muistutuskirje lähetettiin muutamaa päivää ennen kyselyn vastausajan umpeutumista niille henkilöille, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn. Kysely laadittiin tutkimuksen rajallisten resurssien sekä ruotsinkielisten vastaajien pienen osuuden vuoksi vain suomeksi. Muistutuskirjeessä kuitenkin mainittiin, että kyselyn kielestä huolimatta siihen voi vastata myös ruotsiksi. Kyselyyn vastasi vastausajan umpeutumiseen mennessä 41 henkilöä eli 18 % perusjoukosta.

### **6.3 Tutkimuksen eettisyys ja tutkimustulosten raportointi**

Tässä tutkielmassa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä, ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita (TENK 2019, 8) sekä Kelan sisäisiä ohjeistuksia opinnäytetyötä tekeväälle opiskelijalle. Tutkimuksen eettistä toteutusta ohjasivat myös hyvän tekemisen, vahingon välttämisen, oikeudenmukaisuuden sekä tutkittavan itsemääräämisen periaatteet (Kylmä, Vehviläinen-Julkunen & Lähdevirta 2003, 612), joita noudatettiin mahdollisimman tarkasti tämän tutkielman tekemisen aikana.

Kelan digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteutti kyselyn tiedonkeruun ja vastasi siitä, että kyselyyn vastaaminen oli vastaajille turvallista ja että tietoja käsiteltiin tietosuoja huomioiden. Kyselyn etusivulla oli tiedote, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta sekä tietojenkäsittelystä. Tähän yhteyteen lisättiin nähtäville tietosuojailmoitus sekä Kelan tietosuojavastaavan yhteystiedot. Lisäksi kyselyyn vastanneilta henkilöiltä pyydettiin tutkimukseen osallistumista varten tietoon perustuva suostumus, joka on yksi ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisistä periaatteista (TENK 2019, 8). Suostumuksen pystyi antamaan yksiselitteisellä ja selkeällä tahdonilmaisella rastittamalla ruutu kyselyn etusivulla. Ilman suostumusta kyselyyn ei voinut osallistua.

Kyselyyn vastattiin nimettömästi, eikä siinä kerätty tunnistellisia tietoja. Avoimia kysymyksiä sisältävää kyselyä ei voida kuitenkaan koskaan pitää täysin anonyminä, sillä



vastauksia ja niiden sisältöä ei voi tutkijana kontrolloida (Tietoarkisto 2021). Avointen kysymysten käyttäminen oli kuitenkin tärkeää käyttäjäkokemusten keräämiseksi ja ilmiön ymmärtämiseksi, sillä ne mahdollistavat sellaisten näkemysten keräämisen, joita ei pystytä huomioimaan etukäteen kyselylomaketta suunniteltaessa (Luoto 2009, 1648). Henkilötietojen ja muiden tunnistellisten tietojen keräämisen välttämiseksi tutkimustiedotteessa sekä avointen kysymysten yhteydessä muistutettiin tutkittavia siitä, ettei vastauksissa tule mainita sellaista tietoa, josta vastaajan tai toisen henkilön voi suoraan tunnistaa. Lisäksi kaikki suoria ja epäsuoria tunnistetietoja sisältävät vastaukset anonymisoitiin niin, ettei yksittäistä vastaajaa voida yhdistää mihinkään tiettyyn vastaukseen.

Vastaajien taustatietoja kartoittaessa pyrittiin selvittämään vain tulosten kannalta mahdollisesti merkitseviä asioita, joiden perusteella olisi mahdollisuus tehdä joitakin johtopäätöksiä tai yleistyksiä. Taustatietoja mittaavassa osiossa kysyttiin ainoastaan parhaillaan opiskeltavan tutkinnon astetta ja sitä, kuinka pitkään vastaaja on opiskelutulkkeja käyttänyt. Koulutusaste sellaisenaan voidaan luokitella epäsuoraksi tunnisteksi, mutta joka ei yksinään riitä henkilön tunnistamiseen (Tietoarkisto 2021). Koulutusastetta mittaavaan kysymykseen pystyi kuitenkin vastaamaan ainoastaan luokitelluilla muuttujilla, jotka oli kategorisoitu sellaisiin yläluokkiin, ettei yksittäisiä vastaajia, esimerkiksi tohtorikoulutettavia tai muuhun määrällisesti pieneen ryhmään kuuluvia opiskelijoita, pystyttäisi tunnistamaan heidän koulutusasteensa perusteella.

Tutkimuksen aihe, perusjoukko sekä avointen kysymysten käyttö huomioiden kyselyssä oli riski vastaanottaa erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja, jotka koskevat esimerkiksi henkilön terveydentilaa tai vammaa. Arkaluontoisten tietojen kerääminen ei kuitenkaan ollut tarkoituksenmukaista eikä kyselyyn vastaamisen kannalta välttämätöntä. Kyselyyn vastaaminen ei vaatinut esimerkiksi oman vamman tai terveydentilan mainitsemista, vaan vastauksissa oli tarkoitus tuoda esiin esimerkiksi vammasta johtuvia erityisjärjestelyitä tai vamman vuoksi käytössä olevia apuvälineitä, kuten implantteja, jotka tämän tutkimuksen kontekstissa miellettiin teknologiaksi. Osana tutkittavien informoinnin läpinäkyvyyttä tietosuojailmoitukseen lisättiin kuitenkin maininta siitä, että tutkimuksessa käsitellään ainoastaan niitä terveyteen liittyviä tietoja, joita vastaaja itse tuo esiin vastauksissaan.

#### **6.4 Aineiston analyysi**

Tämän tutkielman aineistonkeruu toteutettiin monimenetelmällisesti hyödyntäen sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen piirteitä, sillä se mahdollisti tutkimuskysymysten

moniulotteisemman tarkastelun ja syy-seuraussuhteiden ymmärtämisen (Sormunen, Saaranen, Tossavainen & Turunen 2013, 314). Määrällisen aineiston analyysi toteutettiin suppeasti kuvaamalla aineistoa pääosin frekvenssien, prosenttijakaumien ja keskiarvojen avulla, jotka havainnollistavat lukijalle ryhmien osuuksia ja vastausten jakautumista (Tähtinen & Isoaho 2001, 40–41). Näiden arvojen todettiin olevan tämän tutkielman kannalta merkittäviä, eikä muiden tilastollisten menetelmien hyödyntäminen olisi tuonut vastauksille lisäarvoa. Tutkielman pääpaino on kuitenkin laadullisessa tutkimuksessa, sillä tutkielman tavoitteena oli kuvata niitä tapoja, joilla ihmiset kokevat ja ymmärtävät jonkin tietyn ilmiön. Siksi laadullisten vastausten analysointiin käytettiin fenomenografista tutkimusmenetelmää.

Fenomenografisen tutkimuksen tarkastelun kohteena ovat ihmisten erilaiset käsitykset, ja menetelmän tavoitteena on analysoida ja ymmärtää näiden käsitysten välisiä suhteita. Sen tarkoituksena ei ole löytää pelkästään ihmisten yhteistä näkemystä tutkitusta asiasta, vaan tuoda esiin myös käsitysten vaihtelua ja kirjoja. Menetelmä mahdollistaa merkitysyksiköiden muodostamisen ihmisten arki ajattelusta. Fenomenografinen analyysi antaa jäsentyneen kuvauksen tutkittavaa ilmiötä koskevista kokemuksista ja niiden eroista. Vaikka tarkastelun kohteena on kohdejoukon yksilölliset kuvaukset tutkitavasta ilmiöstä, on menetelmän tavoitteena luoda kuvaus kollektiivisesta näkökulmasta. Fenomenografia voidaankin nähdä enemmän tutkimusprosessia ohjaavana suuntauksena kuin pelkästään analyysimenetelmänä. (Valkonen 2006, 20; Huusko & Paloniemi 2006, 163–164; Kettunen 2021.)

Fenomenografisen tutkimuksen aineiston koko on yleensä suhteellisen pieni, tyypillisesti joitakin kymmeniä havaintoyksikköjä. Vaikka fenomenografinen tutkimus toteutetaan perinteisimmin haastatteleamalla, voi aineistonkeruun toteuttaa myös muilla menetelmillä, esimerkiksi kyselyllä. Keskeisintä aineistonkeruussa on kysymysten asettelu ja avoimien kysymysten käyttö, joka mahdollistaa vastaajille heidän kokemustensa ja käsitystensä kuvaamisen persoonallisella tavalla. Aineiston analyysi koostuu kahdesta päävaiheesta: osallistujien käsitysten ja kokemusten kuvaamisesta sekä merkityserojen tunnistamisesta. Fenomenografisen aineistonanalyysin mukaan vastausten tulkitseminen kohdistuu niiden ajatukselliseen kokonaisuuteen eikä niinkään yksittäisiin sanoihin tai lauseisiin. (Huusko & Paloniemi 2006, 163–164, 167; Kettunen 2021.)

Fenomenografisen analyysin ensimmäisessä vaiheessa laadullisesta aineistosta etsittiin sen huolellisen läpikäynnin jälkeen tutkimuskysymysten kannalta merkityksellisiä ilmaisuja.

Tämän jälkeen ilmaisuja vertailtiin ja ryhmiteltiin niiden ajatuksellisen sisällön perusteella, ja niistä muodostettiin käsitysryhmiä, joilla kuvattiin vastaajien erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Analyysin viimeisessä vaiheessa käsitysryhmiä rakennettiin kuvauskategorioita. Kuvauskategorioiden avulla vastaajien erilaisista kokemuksista ja mielipiteistä muodostettiin laajempia luokkia, joilla pyrittiin esittämään käsitysryhmien keskeisiä piirteitä ja niiden vaihtelua sekä fenomenografisen tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti kollektiivisia näkökulmia. (Huusko & Paloniemi 2006, 166–169.) Avointen kysymysten käyttö ja niiden analysoiminen yhdessä määrällisten tulosten kanssa mahdollisti tulosten monipuolisen tarkastelun. Aineiston analyysin viimeisenä vaiheena sekä laadullisten että määrällisten tulosten perusteella muodostettiin taulukkoja ja pylväsdiagrammeja, jotka esitellään tarkemmin tulosten raportoinnin yhteydessä.

## 7 Tulokset

### 7.1 Vastaajien taustatiedot

Kysely lähetettiin yhteensä 233 henkilölle ja siihen vastasi määräaikaan mennessä 41 henkilöä (18 %). Kysymyslomakkeen ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vastaajien taustatietoja.

Vastaajista 39 % (N = 16) kertoi vastaushetkellä opiskelevansa toiseen asteen tutkintoa, 34 % (N = 14) alempaa korkeakoulututkintoa, 17 % (N = 7) ylempää korkeakoulututkintoa ja 10 % (N = 4) heistä opiskeli jotakin muuta tutkintoa. Suurimmalla osalla vastaajista oli jo useamman vuoden kokemus opiskelutulkkausten käyttämisestä: 22 % (N = 9) vastaajista oli käyttänyt palvelua yli viiden vuoden ajan, 24 % (N = 10) 3–5 vuoden ajan ja 34 % (N = 14) 1–3 vuoden ajan. Kahdeksalla vastaajalla (20 %) oli alle yhden vuoden kokemus palvelun käyttämisestä.

### 7.2 Asiointi Kelan Vatu-keskuksen kanssa

Kyselyn toisessa osassa pyrin selvittämään, miten sujuvaksi asiakkaat (N = 41) kokevat Vatu-keskuksen kanssa asioimisen ja eri yhteydenottotapojen käyttämisen. Lähes puolet vastaajista (49 %, N = 20) oli asioinnin sujuvuutta koskevan väitteen kanssa jonkin verran samaa mieltä ja reilu viidennes (22 %, N = 9) täysin samaa mieltä. 17 % (N = 7) vastaajista oli väitteen kanssa jonkin verran eri mieltä ja 7 % (N = 3) täysin eri mieltä. Kaksi vastaajaa ei osannut ottaa kantaa asiaan. Asiointin sujuvuutta koskevat vastaukset on koottu taulukkoon 2.

*Taulukko 2 Asiointi Kelan Vatu-keskuksen kanssa on sujuvaa*

Asiointi Kelan Vatu-keskuksen kanssa on sujuvaa	N	%
Täysin eri mieltä	3	7 %
Jonkin verran eri mieltä	7	17 %
En osaa sanoa	2	5 %
Jonkin verran samaa mieltä	20	49 %
Täysin samaa mieltä	9	22 %

Eri yhteydenottotapojen käyttämisen sujuvuuteen liittyvät kokemukset vaihtelivat jonkin verran vastaajien keskuudessa, kuten taulukosta 3 voi huomata. Eniten käytetyt yhteydenottotavat olivat kirjalliset vaihtoehdot, kuten sähköposti ja tekstiviesti. Sen sijaan puhelun, etäpalvelun tai kirjeen käyttämisestä ei suurimmalla osalla vastaajilla ollut kokemusta.

Taulukko 3 Seuraavien yhteydenottoapojen käyttäminen on sujuvaa

Seuraavien yhteydenottoapojen käyttäminen on sujuvaa	Täysin eri mieltä (N)	Jonkin verran eri mieltä	En osaa sanoa / ei kokemusta	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	N
Puhelu / tulkattu puhelu	1	5	25	7	2	40
Vatu-keskuksen etäpalvelu	3	5	19	11	3	41
Sähköposti	4	3	6	9	18	40
Kirje	5	0	27	5	2	39
Tekstiviesti	1	5	8	12	13	39

Vatu-keskuksen kanssa asioimiseen liittyviä haasteita oli kokenut vain 10 vastaajaa. Puolet heistä koki, ettei heidän toiveitaan oteta huomioon asiointin yhteydessä. Kolme vastaajaa kertoi kohdanneensa tekniikkaan liittyviä haasteita ollessaan yhteydessä Vatu-keskukseen, ja kolmen vastaajan mukaan palvelun hitaus ja ruuhkautuneisuus haastaa sen käyttöä. Neljän vastaajan mielestä välityksen substanssiosaaminen ja etäpalvelun tulkkien viittomakielen taito eivät ole riittävällä tasolla.

”Välittäjien substanssiosaamisen puute (ei ymmärrystä tulkkausasioista ja vähemmistöstressistä), raskas ja byrokraattinen systeemi, epäselvä alusta, omia tietoja ei voi nähdä ja hallinnoida suoraan, omia toiveita ja tarpeita ei aina oteta huomioon.”

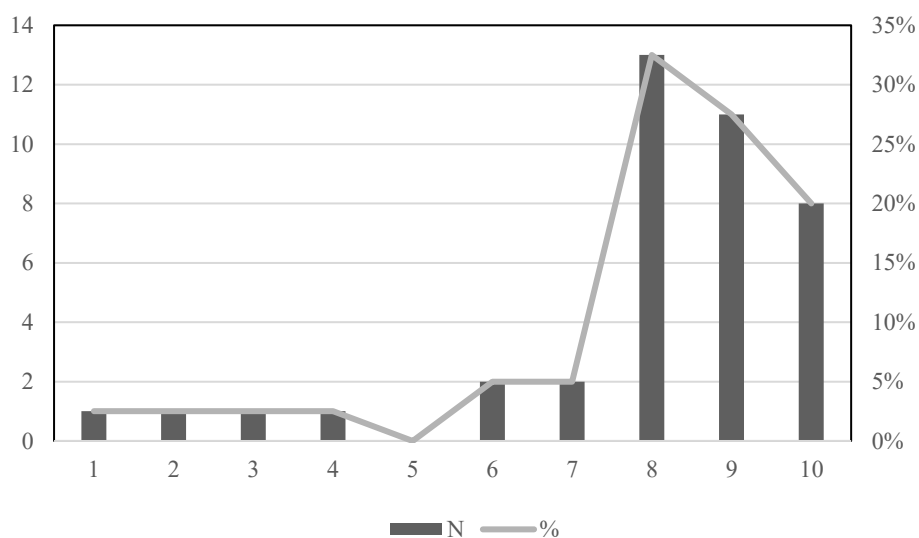
Asiointin toimivuuteen liittyvään kysymykseen vastasi puolestaan 17 henkilöä. Erityisesti viestintäkanavien monipuolisuuden ja toimivuuden koettiin helpottavan asiointia (N = 7). Toimiviksi koettiin myös opiskelutulkkaukseen liittyvien järjestelyiden hoitaminen (N = 5), asiakaspalvelun nopeus (N = 3) sekä ystävällisyys (N = 2).

”Yhteydenottoihin vastattiin nopeastikin ja optut järjestyivät nopealla aikataululla.”

### 7.3 Opiskelutulkkaukset

Opiskelutulkkauksen tyytyväisyyteen mittaavaan kysymykseen vastasi 40 henkilöä. Vastausten keskiarvo oli 7,98 (Mo = 8, Me = 8). Yksittäisiä vastauksia lukuun ottamatta vastaajat olivat suhteellisen yksimielisesti tyytyväisiä opiskelutulkkaukseensa. Vain neljä vastaajaa antoi palvelulle arvosanan 1-4, kun selvä enemmistö (N = 32) antoi sille arvosanaksi 8–10. Vastaajien tyytyväisyys opiskelutulkkaukseen on kuvattu taulukossa 4.

Taulukko 4 Kuinka tyytyväinen olet opiskelutulkkaukseesi? (1 = En lainkaan tyytyväinen ... 10 = Erittäin tyytyväinen)



Lähes puolet edelliseen kysymykseen vastanneista (N = 18) halusi perustella antamaansa vastausta edelliseen kysymykseen liittyen. 11 henkilöä kuvaili yleisellä tasolla tyytyväisyyttään saamaansa palveluun, ja heistä neljä korosti olevansa tyytyväisiä erityisesti opiskelutulkkiensa ammattitaitoon. Loput seitsemän vastaajaa kertoi antaneensa heikomman arvosanan, koska sopivaa palveluntuottajaa ei ollut onnistuttu löytämään (N = 4) tai he olivat kokeneet tulkeilla olevan liikaa haasteita opiskeltavan alan sanastossa (N = 3).

”Ammattitaitoiset opiskelutulkit, jotka esim. ottivat etukäteen selvää, miten tulkkausta voidaan vielä parantaa opiskelijan parhaaksi: tulkit hyödynsivät seminaarien kirjallisia materiaaleja, videoiden tekstitykset (onko valmiina?) yms.”

Vastaajista 21 kertoi, miten heidän toiveensa ja näkemyksensä otettiin huomioon opiskelutulkausta tarjoavan palveluntuottajan löytymisessä. 13 vastaajaa koki, että heidän toiveitaan on kuunneltu hyvin tai todella hyvin ja että palvelua järjestettäessä on huomioitu asiakkaan tarpeet sekä toive tulkkiensa ja palveluntuottajan jatkuvuuden suhteen. Kahdeksan vastaajista puolestaan koki, että palveluntuottajan valinnassa ei ollut otettu asiakkaan näkemyksiä ja toiveita huomioon. Heidän mukaansa haasteina palveluntuottajan sopivuudessa on ollut kilpailutuskauden vaihtuminen ja siten tulkkiensa vaihtuminen, ruotsinkielisten tulkkiensa pieni määrä sekä vastaajan koulutusalaan nähden epäpätevät tulkit.

Opiskelutulkausta tuottavien palveluntuottajien vahvuuksia mittaavaan kysymykseen vastasi 21 henkilöä. Palveluntuottajien suurimmaksi vahvuudeksi koettiin asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sujuva yhteistyö (N = 11), joka näkyy tulkkiensa toimesta muun muassa ohjauksena ja neuvontana tulkkaukseen liittyvissä kysymyksissä, ilmapiiriin

luomisena, yhteisymmärryksenä sekä toiveiden huomioonottamisena. Myös tulkkauksen laatu tunnistettiin usean palveluntuottajan vahvuudeksi (N = 8), ja sen kuvailtiin ilmenevän esimerkiksi tulkin pätevyytenä, tilannetajuna, etukäteisvalmisteluina sekä uusien ammattisanastojen nopeana haltuunottona. Muina palveluntuottajien vahvuuksina mainittiin yhteydenpidon helppous (N = 4) sekä tulkkien joustavuus (N = 3).

Palveluntuottajien heikkouksia koskevaan kysymykseen vastasi vain kahdeksan henkilöä. Heistä viisi kertoi kokeneensa tulkkauksen järjestämiseen liittyviä ongelmia, jotka liittyivät esimerkiksi tulkkien vaihtumiseen sekä tulkkifirmojen sisäisiin järjestelyongelmiin. Neljä vastaajaa koki opiskelutulkausta tuottavan tulkin tulkkauksen laadun olevan heikkoa esimerkiksi sen huolimattomuuden, hitauden ja riittämättömän sanaston vuoksi.

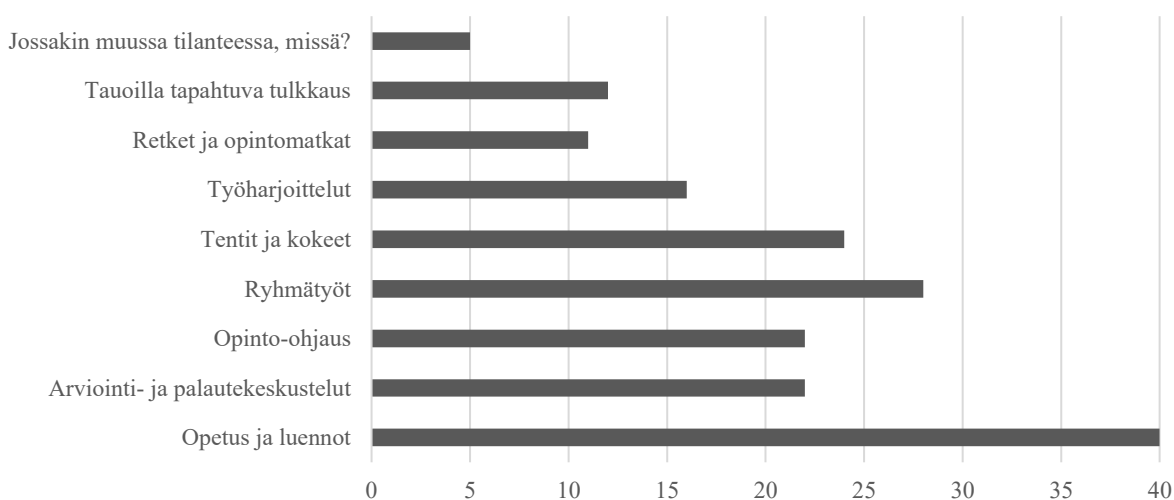
Asiakkaan ja tulkkien välisen yhteistyön sujuvuutta mittaavaan kysymykseen vastasi 33 henkilöä. Heistä 27 koki, että yhteistyö sujuu hyvin tai erinomaisesti. Kolmen vastaajan mukaan yhteistyö oli ”siedettävää”, ”kohtalaista” tai ”ihan ok”. Loput kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että yhteistyön sujuvuus riippuu tulkista, tulkin osaamisesta ja joustavuudesta.

”Mainiosti! Tuttujen tulkkien seurassa tulkkkaus on vaivatonta, turvallista ja mukavaa.”

”Yhteistyö toimi hyvin, tosin uuden palveluntuottajan tulkin kohdalla itseltäni vaadittiin kärsivällisyyttä laatutason huonontuessa.”

Opiskelutulkkauksen käyttötarkoitusta kartoittavassa kysymyksessä kaikki kysymykseen vastanneet henkilöt (N = 40) kertoivat käyttävänsä opiskelutulkkeja opetuksessa ja luennoilla sekä vaihtelevasti muissa tilanteissa, kuten taulukosta 5 selviää.

Taulukko 5 Missä tilanteissa käytät opiskelutulkkeja?



Kysymykseen ”Millä tavoin vammasi on vaikuttanut valitsemaasi opiskelualaasi tai ammattiin?” vastasi 22 henkilöä (taulukko 6). Heistä 13 kertoi, että vammalla ei ole ollut vaikutusta siihen, mihin he ovat päätyneet opiskelemaan tai työskentelemään. Kuitenkin neljä heistä kuvaili kokeneensa haasteita vammansa vuoksi. Haasteet ovat liittyneet pääasiassa opetuksen ja luentojen seuraamiseen sekä hälinässä kuulemiseen ja ryhmätilanteissa pärjäämiseen. Yhdeksän vastaajaa kuvaili vammansa vaikuttaneen opiskeltavan alan ja ammatin valitsemiseen jollakin tavalla. Neljä heistä kertoi lähteneensä opiskelemaan sellaista alaa, jossa kuulon tasolla ei ole merkitystä. Poissuljettuja vaihtoehtoja oli vastaajien mukaan esimerkiksi opettajan tai lääkärin työhön valmistavat opinnot. Kahdessa vastauksessa mainittiin, että haasteet suomen kielessä on vaikeuttanut kiinnostavan alan pariin pääsemistä, ja että opinnoissa ja työelämässä pärjääminen on vaatinut suomen kielen parempaa opettelua. Yksi vastaaja kuvaili, miten oman vamman vuoksi tietyt tieteenalat kiinnostavat enemmän, minkä lisäksi yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ovat muodostuneet hänelle vahvuudeksi. Taulukossa 6 on esitelty vastausten perusteella muodostetut käsitysryhmät (oikealla) sekä kuvauskategoriat (vasemmalla).

Taulukko 6 Millä tavoin vammasi on vaikuttanut valitsemaasi opiskelualaasi tai ammattiin?

Ei vaikutusta (13), mutta on kokenut haasteita työssä tai opiskelussa (4)	opetuksen ja luentojen seuraamisen haasteet (2)
	hälinässä kuulemisen ja ryhmätilanteissa pärjäämisen haasteet (2)
On vaikuttanut jollakin tavalla (9)	lähti opiskelemaan alaa, jossa ei tarvitse hyvää kuuloa (4)
	haasteet suomen kielessä vaikuttaneet alan valintaan, on vaatinut suomen kielen parempaa opettelua (2)
	ei voinut opiskella alaa, josta oli kiinnostunut (1)
	tietyt alat kiinnostavat entistä enemmän (1)

”Kokouksissa käytän puheentunnistusovelluksia ja toimivat oikein hyvin. Toimistotyötä kun on niin ei aivan mahdollottoman paljon vaikuta, lisäksi kuurona pystyy keskittymään paremmin.”

”Ala on sellainen, jossa kuulo ei ole kaikkein tärkeimmässä roolissa.”

Kysymykseen ”Millaisen ammatin haluaisit valita, jos voisit vapaasti kouluttautua mihin vain?” vastasi 26 henkilöä. Heistä kymmenen kertoi jo olevansa unelma-alallaan tai opiskelemassa sellaista alaa, johon haluaa työllistyä. Loput 16 vastaajaa mainitsi eri alojen ammatteja, joihin haluaisi tai olisi halunnut työllistyä. Näitä olivat esimerkiksi lääkäri tai eläinlääkäri (4), lähi- tai sairaanhoitaja (2), erityisopettaja, psykoterapeutti, lentäjä, junankuljettaja, matkaopas, poliisi, lakimies ja rikostoimittaja.



## 7.4 Yhteistyö oppilaitoksen kanssa

Oppilaitoksen kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyvään kysymykseen vastasi 32 henkilöä. Kaikki vastaajat kokivat yhteistyön olevan hyvää ja toimivaa. Osa tarkensi vastauksissaan, että vaikka tulkkaus ei ollut oppilaitokselle ennestään tuttua, oli yhteistyö lähtenyt siitä huolimatta toimimaan hyvin. Jotkut vastaajista kokivat sujuvasta yhteistyöstä huolimatta haasteeksi sen, että oppilaitos reagoi hitaasti yhteydenottoihin ja toimittavat lukujärjestykset tulkkauksen järjestämisen näkökulmasta hyvin myöhään.

”Yhteistyö toimi hyvin. Esim. tilava luokkatila oli aina käytettävissä, jotta opiskelutulkitkin mahtuivat luokan etutilaan työpöytineen, reissuissa oli käytössä useampi auto, jotta tulkit mahtuivat samaan kyytiin kanssani.”

”Hyvin! Tulkkien ja luennoitsijoiden/opettajien yhteistyö on sujuva. Opiskelijat ottavat huomioon vammani.”

”Hyvin. Oppilaitokselle tulkkauspalvelu oli uutta. Mutta silti tervetullutta.”

Opiskelun erityisjärjestelyitä mittaavaan kysymykseen vastasi 30 henkilöä. Heistä 22 vastasi oppilaitoksen ottavan vamman hyvin huomioon ja tarjoavan tarpeen mukaan erityisjärjestelyitä. Yleisimmin opetuksessa käytettäviä järjestelyjä ovat luokahuoneeseen liittyvät mukautukset, kuten tilan rauhoittaminen, istumapaikan siirtäminen ja akustiikan huomioiminen (N = 9) sekä opetusryhmän kokoon liittyvät järjestelyt, kuten pienryhmät (N = 4). Muutama vastaaja kuvaili, miten oli saanut nauhoitetun opetuksen tekstitettyinä, ja että opetustilassa olevat opettajat tai opiskelijat käyttävät mikrofonit tai FM-laitetta (N = 3). Kaksi vastaajaa kertoi saaneensa opiskelumateriaalin etukäteen, jotta pystyi tutustumaan siihen ennen oppituntia. Kahdeksan vastaajan mukaan vammaa ei ollut otettu huomioon oppilaitoksessa tai erityisjärjestelyille ei ollut tarvetta.

Kysymykseen ”Miten oppilaitoksessa suhtaudutaan tulkkien läsnäoloon?” vastasi 32 henkilöä. Heistä valtaosa (N = 26) kertoi oppilaitoksen suhtautuvan tulkkien läsnäoloon hyvin tai täysin ongelmitta. Heistä kaksi mainitsi kuitenkin erikseen, että on joutunut kertomaan tulkin roolista ja tarkoituksesta joko opettajille tai muille opiskelijoille. Kuusi vastaajaa kuvaili kokeneensa ihmettelyä tai vierastusta tulkkeja kohtaan.

”Myönteisesti, esim. tulkeilla oli mahdollista saada ryhmän lukujärjestyksen lukuoikeus, autokyydeissä huomioitiin myös tulkkien läsnäolo.”

”Hyvin, paitsi pari opettajat luulivat aluksi hänet minun avustajaksi. Pitää selittää heille mitä tulkki tarkoittaa ja miten käytetään.”

Vain 17 henkilöä vastasi kysymykseen liittyen oppilaitoksen kanssa tehtävän yhteistyön lisäämiseen. Seitsemän heistä vastasi, ettei osaa sanoa, miten yhteistyötä voitaisiin lisätä tai ei koe tarvitsevansa yhteistyön lisäämistä. Loput kymmenen vastaajaa antoivat ratkaisukeskeisiä ehdotuksia yhteistyön lisäämiseksi. Kaikki heistä olivat sitä mieltä, että oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä voitaisiin parantaa lisäämällä oppilaitosten ymmärrystä ja tietoisuutta tulkkausta käyttävien opiskelijoiden erityistarpeista. Nämä erityistarpeet tulisi huomioida opetuksessa ja opetuksen järjestämisessä paremmin. Viisi vastaajaa mainitsi erikseen, miten opettajien asenne ja suhtautuminen opiskelijoiden erityistarpeisiin tulisi olla positiivisempaa, jotta yhteistyö voisi olla toimivampaa. Loput viisi vastaajaa pohti, että erityistarpeiden huomioiminen tulisi näkyä luokkahuonejärjestelyissä tai opetusmateriaalin ja esteettömyyden suunnittelussa paremmin. Vastaajien mukaan nämä voisi toteuttaa esimerkiksi opetustilan kaikumisen vähentämisellä, opiskelijan ja tulkin näköyhteyden säilymisen huomioimisella sekä opetusmateriaalin mukauttamisella.

Kysymykseen ”Minkälaisilla keinoilla oppilaitoksen ymmärrystä tulkin työnkuvasta ja roolista voitaisiin lisätä?” vastasi 15 henkilöä. Viisi vastaajaa ehdotti, että oppilaitoksiin vietäisiin kirjallista tietoa, jossa kerrottaisiin tulkkauspalvelusta ja tulkin työtehtävistä. Neljän vastaajan mukaan oppilaitoksiin tulisi viedä tietoa esimerkiksi tietoiskun, luennon tai perehdytysvideon muodossa. Neljä vastaajaa koki parhaaksi, että tulkit kertovat itse roolistaan ja työtehtävistään, kun taas kaksi vastaajaa ajatteli, että tietoutta tulkeista ja tulkkauspalvelusta tulisi lisätä yleisesti ihmisten keskuuteen esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Osa kysymykseen vastaajista piti tulkkien työnkuvan ymmärtämisen lisäksi tärkeänä sitä, että myös heidän tarpeensa ja näkemyksensä otetaan huomioon oppilaitoksessa.

”Ehdottomasti heti koulutuksen alkuun perehdytysvideo/-luento/-tapaaminen oleellisille henkilöille. Tärkeää, että myös asiakas pääsee kertomaan näkemyksensä palveluntuottajan lisäksi.”

## 7.5 Tulkin estyminen opiskelutulkkauksesta

Tulkin estymisellä tarkoitetaan tilannetta, jossa tulkki joutuu perustellusta syystä luopumaan hänelle välitetystä tilauksesta. Syitä luopumiselle voi olla esimerkiksi tulkin sairastuminen, kulkuneuvon hajoaminen, tilauksen aiheen tai kielen vaativuus sekä ammattieettiset syyt, kuten jääviys tai tulkin ja asiakkaan toimimaton kommunikaatio. (Kela 2022, 102.)

Äkillisessä luopumistilanteessa estyneen tulkin tilalle ei aina löydy toista tekijää, minkä vuoksi asiakas voi jäädä kokonaan ilman tulkkia.

### 7.5.1 Tulkin estymisen vaikutus koulupäivään

Kysymykseen ”Miten koet pärjääväsi opinnoissasi, jos jätät ilman tulkkiä?” vastasi 34 henkilöä. Heistä yli puolet (N = 18) vastasi yksiselitteisesti, etteivät pärjää opinnoissaan lainkaan ilman tulkkiä. Kahdeksan vastaajaa kertoi pärjäävänsä kohtalaisesti ja loput kahdeksan hyvin. Osa hyvin ja kohtalaisesti pärjäävistä vastaajista kuvailivat tarkemmin opintojen sujuvuutta ja eri tekijöiden merkitystä niinä koulupäivinä, kun on jäänyt ilman tulkkiä. Vastaajat kuvailivat, että suuri osa opetuksesta ja ryhmäkeskusteluista menee ohi, jolloin opettajan joustavuuden, apuvälineiden toimivuuden ja opetusmateriaalin laadun merkitys korostuvat. Mainintojen perusteella muodostetut käsitysryhmät (oikealla) ja kuvauskategoriat (vasemmalla) ovat koottu taulukkoon 7.

*Taulukko 7 Miten koet pärjääväsi opinnoissasi, jos jätät ilman tulkkiä?*

Ei pärjää opinnoissaan ilman tulkkiä (N = 18)	
Pärjää kohtalaisesti ilman tulkkiä (N = 8)	asioita menee ohi (4) opettajan joustavuuden merkitys korostuu (3)
Pärjää hyvin ilman tulkkiä (N = 8)	apuvälineiden merkitys korostuu (2) opetusmateriaalin laadun merkitys korostuu (1)

Suurin osa niistä vastaajista, jotka kokivat pärjäävänsä opinnoissaan ilman tulkkiä hyvin tai kohtalaisesti, opiskelivat toiseen asteen tutkintoa. Suurimmalla osalla heistä oli käytössään kuulokoje tai sisäkorvaistute. Sen sijaan lähes kaikki korkeakouluopiskelijat vastasivat, että eivät pärjää opinnoissaan ilman tulkkiä. Ne muutamat, jotka kuitenkin kokivat pärjäävänsä kohtalaisesti, käytti opinnoissaan puheentunnistussovelluksia.

Kysymykseen ”Kuinka usein jätät koulupäivän kesken, jos jätät ilman tulkkiä?” vastasi 30 henkilöä. Kolmannes vastaajista (N = 10) ei ollut koskaan jättänyt menemättä kouluun tai keskeyttänyt koulupäiväänsä sen vuoksi, ettei tulkkiä ollut saatavilla. Osa vastaajista tarkensi, että niinä päivinä, kun tulkkiä ei ole löytynyt, voi opinnot tuntua haasteellisilta ja vaatia normaalia enemmän pinnistelyä. Toisinaan esimerkiksi luentojen läsnäolopakko on vaatinut vastaajia olemaan paikalla, vaikka läsnäolo ilman tulkkiä on tuntunut täysin turhalta.

”En jätä päivääkään. Mutta voi tuottaa haasteita mut kestän sen ja tulee enemmän pinnistelyä tai ”mitä?” kysymystä”

”Olen ollut velvollisuus läsnäolovaatimusten vuoksi ja ilmestynyt, mutta se on ollut täysin tarpeetonta ilman tulkkiä”

Neljä vastaajaa kertoi jättävänsä koulupäivänsä kesken tulkin puuttumisen takia vain todella harvoin. Tällaisina päivinä vastaajat ovat saaneet korvaavia tehtäviä, joita opiskelija on voinut tehdä itsenäisesti ilman tulkkia. Viisi vastaajaa kertoi jättävänsä menemättä kouluun aina, kun tulkkia ei ole saatavilla. Vastaajista 11 puolestaan totesi, ettei kuvattua tilannetta ole koskaan käynyt, sillä he ovat aina saaneet tulkin opintoihinsa.

”Ei ole sellaista päivää ollut, onneksi.”

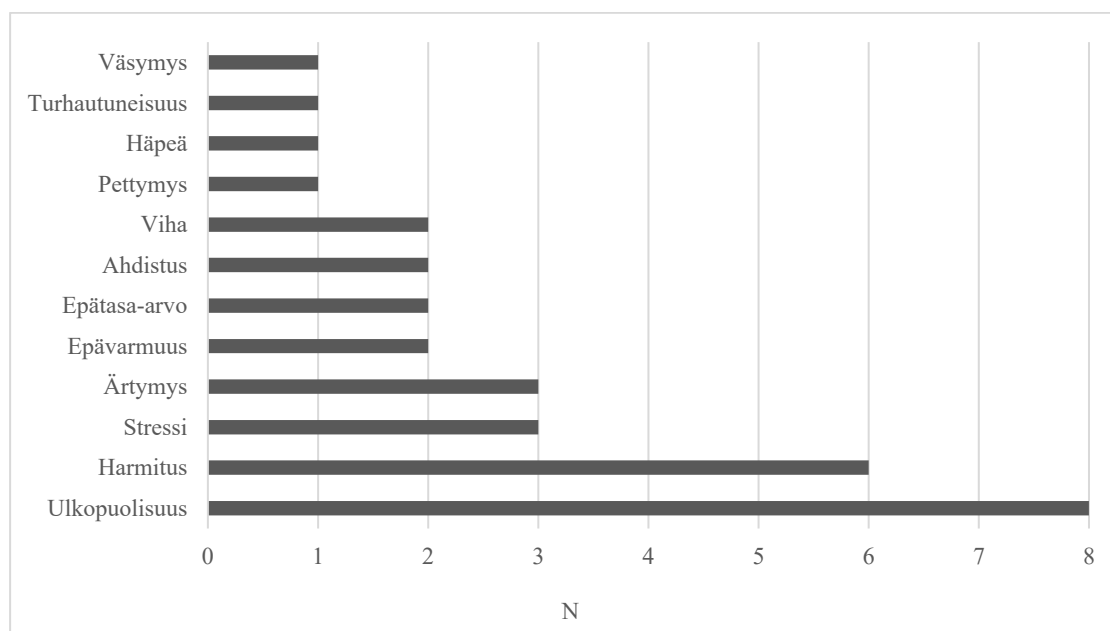
### 7.5.2 Tulkin estymisen vaikutus tunteisiin, osallisuuden tunteeseen ja motivaatioon

Tulkin estymiseen liittyviä tunnetiloja mittaavaan kysymykseen vastasi 27 henkilöä. Ilman tulkkia jääminen herätti vastaajissa pääasiallisesti negatiivisia tunteita (N = 22). Vain viisi vastaajaa koki, ettei tulkin estyminen aiheuta heissä juurikaan tunteita, vaan he pyrkivät keksimään muita ratkaisuja opetuksen seuraamiseen ja koulussa pärjäämiseen niinä kertoina, kun tulkki ei pääse paikalle. Vastaajat kuvailivat, että opettajat ovat olleet tilanteissa ymmärtäväisiä ja pyrkineet auttamaan opiskelijaa vaihtoehtoisilla tavoilla.

”Onhan se vähä harmi. Jää aika moni asia kuulematta/tietämättä. Mutta ei mun maailma kaadu siihen.”

Vastaajat kuvailivat tulkin puuttumisesta herääviä tunteita ja ajatuksia avoimesti ja monipuolisesti. Valtaosa vastaajista koki ulkopuolisuuden tunnetta niinä päivinä, kun tulkkia ei ollut saatavilla opintoihin. Vastauksissa mainitut tunnetilat on luokiteltu taulukkoon 8.

Taulukko 8 Minkälaisia tunteita tai ajatuksia herättää, jos jätät ilman tulkkia?



Kysymykseen ”Miten tulkin puuttuminen vaikuttaa osallisuuden tunteeseesi opiskelijayhteisössä?” vastasi 25 henkilöä. Heistä valtaosa (N = 21) kertoi kokevansa ulkopuolisuutta tai yksinäisyyttä opiskelijayhteisössä silloin, kun tulkkia ei ole saatavilla. Seitsemän vastaajaa tarkensi vielä erikseen, että ulkopuolisuuden tunteen aiheuttaa se, että ei pysty osallistumaan keskusteluihin tai ryhmittöihin, jolloin putoaa kärryiltä ja jää ilman tärkeää tietoa. Neljä vastaajaa vastasi kokevansa stressiä ja hermostuneisuutta tai tuntevansa itsensä tyhmäksi opiskelijayhteisössä.

”Jään ulkopuolelle, olen näkymätön, minulta katoaa oma ”ääni”... jne. Eristäydyn muista, sillä pärjääminen ilman tulkkia ja tilanteen stressaamisen kuluttaa hirveästi energiaa.”

”Jäisin ulkopuolelle ryhmäkeskusteluissa, tuntisin ryhmässä itseni yksinäiseksi ja tyhmäksi, kun en pysty matkassa esim. vapaa-ajan keskusteluissa ryhmässä.”

Kysymykseen ”Miten tulkin puuttuminen vaikuttaa opiskelumotivaatioosi?” vastasi 26 henkilöä. Heistä 20 oli sitä mieltä, että tulkkien puuttuminen vaikuttaa opiskelumotivaatioon heikentävästi. Aikaisempien kysymysten tapaan he kuvailivat vastauksissaan tulkin puuttumisen lisäävän epävarmuuden ja ulkopuolisuuden tunnetta. Kuusi vastaajaa kertoi, ettei tulkin puuttuminen vaikuta opiskelumotivaatioon millään tavoin. Heistä osa tarkensi, että vaikka tulkin puuttuminen ei vaikuttaisi opiskelumotivaatioon, vaikeutuu opiskeleminen huomattavasti silloin, kun tulkkia ei ole saatavilla.

”Kielteisesti. Opiskelu tuntuu toivottomalta ja olen huolissani tulevaisuudesta työelämässä.”

”Tulkin puuttuminen lisää epävarmuuden tunnetta pärjäämisessäni ja sen myötä opiskelumotivaatiooni.”

## 7.6 Tulkkausta tukevat teknologiset apuvälineet

Tulkkausteknologiaan liittyvässä osiossa pyrin selvittämään, minkälaisia tulkkausta tukevia ja korvaavia teknologisia apuvälineitä tai laitteita vastaajat käyttävät opinnoissaan. Kysymysten avulla oli tarkoitus myös selvittää asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten hyvin laitteilla voi korvata tulkin tuottaman tulkkauksen sekä sitä, miten he ajattelisivat käyttökokemustensa perusteella laitteiden kehittyvän tulevaisuudessa.

Kysymykseen ”Minkälaisia laitteita käytät?” vastasi yhteensä 22 henkilöä. Huomattavasti eniten käytössä oleva apuväline on kuulokoje, jota käyttää 16 vastaajaa. Heistä yhdeksän käyttää ainoastaan kuulokojetta ja seitsemän käyttää kuulokojetta yhdessä jonkin muun

laitteen tai sovelluksen kanssa. Kuusi vastaajaa kertoi käyttävänsä jotakin muuta sovellusta tai laitetta kuin kuulokojetta. Käytössä olevista sovelluksista ja laitteista mainittiin sisäkorvaistute (N = 3), mikrofonilla toimivat laitteet (N = 9), kuten konferenssijärjestelmä, Roger Select, Jabra sekä COM-DEX. Näiden lisäksi vastaajilla on käytössään FM-laitteita (N = 2) sekä puheentunnistussovelluksia (N = 7), kuten Google Live Transcribe.

Laitteiden käyttöastetta mittaavaan kysymykseen vastasi 20 henkilöä. 17 vastaajaa kertoi käyttävänsä laitetta päivittäin, yksi henkilö muutamia kertoja viikossa ja yksi henkilö noin kerran kuukaudessa. Yksi henkilö vastasi käyttävänsä laitteita tai sovelluksia ainoastaan etäopinnoissa. Valtaosa päivittäin laitetta käyttävistä on joko kuulokojeen tai sisäkorvaistutteen käyttäjä.

Kysymykseen ”Miten hyvin laitteilla voi korvata tulkkauksen?” vastasi 23 henkilöä. Yhdeksän vastaajaa oli sitä mieltä, että laitteilla, sovelluksilla tai apuvälineillä ei voi millään tavoin korvata tulkkiä tai tukea tulkkausta. Seitsemän vastaajaa kuvaili, että laitteet voivat korvata tulkkausta jonkin verran. Ne toimivat paremmin tulkkauksen tukena kuin sen korvaajana, sillä esimerkiksi puhetta tunnistavat sovellukset vääristävät puhetta jonkin verran, minkä lisäksi laitteet toimivat vain, jos niihin puhuu tarpeeksi kovaa ja selkeästi. Loput vastaajista (N = 7) koki, että laitteet ja sovellukset voivat korvata tulkkauksen osittain tai lähes kokonaan. Vastausten perusteella laitteiden toimivuus on kuitenkin jonkin verran tilannesidonnaista, ja niiden hyöty ja soveltuvuus riippuvat pitkälti tilanteesta ja tulkkauskielestä. Kaksi vastaajaa koki, että heidän on päivästä riippuen mahdollista pärjätä pelkkien laitteiden avulla.

”Opiskelutulkit ovat erittäin tarpeellisia, pelkillä apuvälineillä en pärjäisi. Apuvälineet eivät korvaa sitä, että minulla ei ole esim. suuntakuuloa, joka helpottaisi puheenlähteen sijainnin paikallistamista, esim. luokkatiloissa.”

”Osittain, perustasolla, mutta eivät laitteet pääse kyllä samalle tasolle kuin ihminen.”

”Suomenkielisessä opetuksessa minun tilanteessa hyvin. Automaattinen tekstitys toimi hyvin sitä kokeiltaessa, mutta suomenkielellä tai ralienglantia käytettäessä se ei toimine niin hyvin.”

Kysymys ”Miten uskoisit tulkkausta tukevien ja korvaavien laitteiden kehittyvän tulevaisuudessa?” jakoi vastaajien mielipiteitä tasaisesti. Kysymykseen vastasi 23 henkilöä. Lähes kolmannes heistä (N = 7) kertoi uskovansa laitteiden kehittymiseen. Neljä vastaajaa kertoi toivovansa laitteiden kehittymistä, kun taas kuusi vastaajaa ei usko laitteiden

kehitykseen. Kuusi vastaajaa ei osannut ottaa kantaa asiaan. Osa vastauksista antoi ehdotuksia ja toiveita palvelun kehittämistä varten.

”Toivon, että esim. Vatuun tulee asiakkaille mahdollisuus itse varata omat tulkit sekä hallinnoida omia tietoja.”

Laitteiden kehitykseen uskovien henkilöiden vastaukset luokiteltiin niissä esiintyvien mainintojen perusteella neljään luokkaan (taulukko 9). Neljässä vastauksessa mainittiin vahva usko puhetta tunnistavien sovellusten kehittymiseen. Kolme vastaajaa ajatteli, että lääketiede, kuulolaitteet ja sisäkorvaimplantit tulevat kehittymään tulevaisuudessa. Kahdessa vastauksessa mainittiin ajatus siitä, miten laitteiden ja sovellusten lisääntyvä käyttö edistää esimerkiksi itsenäistä opiskelemista, jolloin tarve viittomakielen tulkkaukselle vähenee. Kaksi vastaajaa koki, että jatkuvasti kehittyvät laitteet tulevat tulevaisuudessa tukemaan tulkkausta entistä tehokkaammin, kuten alla olevat katkelmat osoittavat.

”Näen, että tulevaisuudessa näitä voitaisiin tavallaan yhdistää. Esimerkiksi puheentunnistussovellusten nopeus ja automaatio on ylivertaista ja muutamankin sekunnin nopeampaa, mutta tarkkuudessa ovat perässä. Varmaankin nämä voisivat toisiansa tukea”

”Apuvälineiden tekniikka paranee ja puheentunnistus kehittyy. Lääketieteen kehittyminen mahdollistanee kuulovammojen parantamisen/lievittämisen tulevaisuudessa.”

Vastaajat, jotka eivät usko tulkkausta tukevien ja korvaavien laitteiden kehittymiseen, jakautuivat jyrkästi kahteen luokkaan. Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että laitteilla ei voi korvata ihmisen tuottamaa tulkkausta, vaan vuorovaikutuksellisiin tilanteisiin tarvitaan aina tulkki. Loput kolme vastaajaa perusteli, että viittomakieltä ja siten tarvetta tulkeille tulee olemaan niin kauan, kun maailmassa on kuuroja ja kuulevia ihmisiä.

”Tuo ei korvaava älylaitteiden niin mieluummin livenä kivempaa. Älylaitteet on tunteeton ja ilmeetön sekä sävyt.”

”Viittomakielisiä ovat olemassa niin kauan, kun kuulevat ovat olemassa”

Suurin osa niistä vastaajista, jotka kokivat tulkkauksen olevan korvattavissa laitteiden avulla osittain tai lähes kokonaan, uskoivat tai toivoivat laitteiden kehittyvän tulevaisuudessa. Tällä vastaajajoukolla oli myös pitkäaikainen ja monipuolinen kokemus erilaisten laitteiden käytöstä. Vastaavasti ne vastaajat, jotka eivät kokeneet laitteiden pystyvän korvaavan tulkkausta millään tasolla, eivät juurikaan käyttäneet laitteita eivätkä myöskään uskoneet

niiden kehitykseen. Taulukkoon 9 on koottu vastaajien suhtautumisen perusteella muodostetut käsitysryhmät (oikealla) ja kuvauskategoriat (vasemmalla).

*Taulukko 9 Miten uskoisit tulkkausta tukevien ja korvaavien laitteiden kehittyvän tulevaisuudessa?*

uskoo laitteiden kehittyvän (N = 7)	etenkin puheentunnistus tulee kehittymään (4)
	lääketiede ja lääketieteelliset laitteet kehittyvät (3)
	viittomakielen tulkkaus vähenee ja muut tavat lisääntyvät (2)
	laitteet tulevat tukemaan tulkkausta tehokkaammin (2)
ei usko laitteiden kehittyvän (N = 6)	laitteilla ei voida korvata ihmistä (3)
	viittomakieli ei tule katoamaan (3)
toivoo laitteiden kehittyvän (N = 4)	
ei osaa sanoa tai ei kokemusta (N = 6)	



## 8 Pohdinta

### 8.1 Johtopäätökset

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden kokemuksia Kelan järjestämästä opiskelutulkkauksesta, opintopoluilla esiintyvistä esteistä sekä tulkkausteknologian ja apuvälineiden käytöstä. Tutkielman tavoitteena oli saada tietoa tulkkauspalvelun ja oppilaitosten kanssa tehtävän yhteistyön kehittämiskohteista, opiskelussa ja opintopolulla ilmenevistä esteistä sekä niiden yhteisvaikutuksesta opiskelijan opiskelumotivaatioon ja osallisuuden tunteeseen. Lisäksi tutkielmassa haluttiin selvittää tulkkausta tukevan ja korvaavan teknologian sekä apuvälineiden merkitystä opinnoissa sekä niiden mahdollisuuksia tulevaisuudessa.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla haluttiin kartoittaa vastaajien kokemuksia opiskelutulkkauksesta sekä Kelan kanssa asioimisesta yleisesti. Asioimiskokemukset Vatu-keskuksen kanssa jakoivat jonkin verran vastaajien mielipiteitä, mutta pääsääntöisesti asioiminen koettiin sujuvaksi. Kukaan tähän kyselytutkimukseen vastanneista ei tuonut vastauksissaan esiin palvelun aukioloaikoihin liittyviä haasteita, joista esimerkiksi Rainò (2021, 62, 66) on raportoinut. Tämän kyselytutkimuksen vastauksia tulkittaessa on kuitenkin huomioitava, että vaikka Vatu-keskuksen kanssa asiointia mittaavan osion oli tarkoitus selvittää Vatu-keskuksen kanssa tapahtuvaa asiointia yleisellä tasolla, ovat vastaajat voineet tutkielman aiheen takia tulkita kysymyksen liittyvän vain opiskelutulkkaukseen ja sen järjestelyihin. Erot voivat selittyä toisaalta myös sillä, että opiskelutulkkausta käyttävillä on pääsääntöisesti käytössään vakituinen opiskelutulkkausta tuottava palveluntuottaja, johon he voivat olla yhteydessä ilman välissä toimivaa Vatu-keskusta. Lisäksi opiskelutulkkauksen tarve on kartoitettu ja suunniteltu opiskelijan lukujärjestyksen mukaisesti, jolloin akuuttien ja yllättävien tulkkaustilanteiden tarve voi olla vähäisempi, eikä Vatu-keskuksen aukioloajat tästä syystä haasta opiskelutulkkausta käyttävien asiointia Vatu-keskuksen kanssa.

Osa kyselyyn vastanneista koki vaikutusmahdollisuutensa oman palvelun järjestämiseen liittyen olevan hyvin vähäisiä, eikä heidän mielipiteitänsä tai tarpeitansa oteta tarpeeksi huomioon. Vastaava tulos on nostettu esiin useassa aikaisemmassa tutkimuksessa (esim. STM 2020, 13; Rainò & Vik 2020, 60; Rainò 2021, 66), minkä vuoksi sen voidaan nähdä olevan yksi tulkkauspalvelun kriittisistä kehityskohdista. Palvelun järjestämiseen liittyviä suosituksia laatiessa on kuitenkin huomattava, että tulkkauspalvelun järjestämistä ja tulkkien välittämistä

ohjaavat muun muassa palveluntuottajien kilpailutuksen asettamat edellytykset, Kelan palvelukuvaus sekä Vatu-keskuksen sisäiset toimintaohjeet, jotka eivät mahdollista kaikkien asiakkaiden tilausten, yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden sekä tulkkien aikataulujen yhteensovittamista (STM 2020, 15).

Yksilöllisten kokemusten kirjo näkyi myös opiskelutulkkauksessa. Merkittävä osa vastaajista oli tyytyväisiä opiskelutulkkaukseen ja siihen, miten hyvin heidän näkemyksensä oli otettu huomioon palveluntuottajan valinnassa. Vastaavasti pienempi osa vastaajista oli tyytymättömiä opiskelutulkkaukseen ja heille valittuun palveluntuottajaan. Vastausten kirjoa selitti pääasiassa yksilölliset tekijät, kuten tulkin ja asiakkaan välinen yhteistyö, opiskeltava ala ja sen vaativuus, tulkin ammattitaito sekä yhteydenpidon sujuvuus. Kaikkien edellä mainittujen onkin todettu olevan edellytyksiä laadukkaalle tulkkaukselle sekä sujuvalle vuorovaikutukselle, jotka osaltaan edesauttavat opiskelua ja opintopolulla etenemistä (Selin-Grönlund 2007, Sivunen 2013, 48; Takkinen 2013, STM 2020, 15). Tulkkauspalvelun käyttäjien tyytyväisyys sekä tulkkauksen laatuun että opiskelutulkkien kanssa tehtävään yhteistyöhön on todettu aikaisemmissakin selvityksissä (esim. Lavikainen 2014, 11.)

Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin selvittämään vastaajien kokemuksia opiskelussa, oppilaitoksissa sekä opintopolulla ilmenevistä esteistä. Kysymyksen tarkoituksena oli ensinnäkin tarkastella opintopoluilla ilmeneviä esteitä ja toisaalta sitä, ohjaako vamma yksilön suuntautumista yhteiskunnassa. Osa vastaajista raportoi vammansa vaikuttaneen siihen, mille alalle on päättänyt kouluttautua. Yhdellä vastaajalla vaikutus on ollut positiivinen, sillä hän on kokenut vammansa vaikuttaneen alanvalintaan siten, että tietyt aihealueet ovat muovautuneet vastaajan kiinnostuksenkohteiksi ja vahvuuksiksi. Suurimmalla osalla vaikutus on ollut kuitenkin negatiivinen, sillä vastaaja on joutunut valitsemaan alan, jossa kuulon tasolla ei ole merkitystä tai luopumaan alasta, joka olisi vaatinut esimerkiksi suomen kielen parempaa osaamista. Vaikka osa vastaajista kertoikin olevansa opiskelemassa unelma-alaansa, on huomattava, että suurella osalla vastaajista vamma on saattanut olla esteenä tietyille alalle hakeutumiseen. Osa vastauksissa mainituista terveyden ja liikenteen alan koulutuksista ovat sellaisia, joihin liittyy potilas-, asiakas- ja liikenneturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia, ja ovat siten SORA-lainsäädännön alaisia (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015, 9, 45; Opetushallitus 2015, 36–38). Kuitenkaan kaikki vastauksissa mainituista aloista eivät olleet sellaisia, joihin liittyy lainsäädännössä määriteltyjä rajoitteita, vaan unelma-alan hylkääminen on voinut johtua esimerkiksi alalle pääsemiseen liittyvästä kovasta kilpailusta, omiin mahdollisuuksiin

liittyvästä heikosta tietoudesta sekä alalla esiintyvistä työllistymisen epävarmuudesta (Niemelä 2007, 32–33, Sivunen 2020).

Yllättävä tulos oli, että kaikki vastaajat pitivät oppilaitoksen kanssa tehtävää yhteistyötä toimivana. Sujuvasta yhteistyöstä huolimatta osa vastaajista kertoi kokeneensa joitakin haasteita esimerkiksi yhteydenpidon ja lukujärjestyksen toimittamisen hitaudessa. Vastaava kysymys olisikin mielenkiintoista esittää opiskelutulkkauksista tuottaville tulkeille, sillä opiskelijoiden raportoimat haasteet saattavat näyttäytyä eri tavalla tulkeille, joilla yhteydenpitoon liittyvät haasteet voivat vaikeuttaa esimerkiksi tulkkauksen valmistautumista (Rönöberg 2022). Vaikkei vastaajat kokeneetkaan yhteistyön toimivuudessa ongelmia, havaittiin oppilaitosten ja opetushenkilökunnan toiminnassa silti kehitettävää. Vastaajat ehdottivat, että yhteistyötä oppilaitoksen kanssa voitaisiin parantaa esimerkiksi lisäämällä tietoisuutta kuulo- ja kuulonäkövammaisten erityistarpeista ja tulkin roolista. Tietoisuuden lisääminen voisi muuttaa opettajien asenteita ja suhtautumista myönteisemmäksi, mikä puolestaan edistäisi opiskelijoiden yksilöllisten tarpeiden ja näkemysten parempaa huomioimista.

Kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden vamma ja erityiset tarpeet huomioidaan oppilaitoksissa riittävässä määrin. Yleisimmät erityisjärjestelyt koskivat opetusryhmän kokoon sekä luokkahuoneeseen tehtyjä mukautuksia. Osa opiskelijoista kuitenkin vastasi, että he eivät kaipaa erityiskohtelua eivätkä halua erottua muiden opiskelijoiden joukosta. Vastaavanlainen tulosten jakautuminen on tullut esiin aikaisemmassakin tutkimuksessa. Esimerkiksi Sivusen pro gradu -tutkielman mukaan kuulovammaiset yleisopetukseen integroidut oppilaat kokivat erityisen tuen ja erityisjärjestelyiden korostavan heidän erilaisuuttaan muihin oppilaisiin verrattuna, mikä koettiin epämieluisana. (Sivunen 2013, 45; Takala & Sume 2015, 18, 21.)

Tulkin ja tulkkauksen puuttumisen havaittiin vaikuttavan opiskelijoiden koulupäiviin eri tavoin ja sillä havaittiin olevan yhteys siihen, millä koulutusasteella vastaaja opiskelee. Useimmat vastaajista oli yksiselitteisesti sitä mieltä, että he eivät pystyisi selviytymään opinnoistaan lainkaan ilman tulkkia. Kuitenkin vain harva jättää opiskelun väliin tulkin puuttumisen takia, sillä esimerkiksi luentojen tai pienryhmätapaamisten läsnäolopakko voi velvoittaa opiskelijaa osallistumaan opetukseen. Osa vastaajista kertoi selviytyvänsä opinnoissaan kohtalaisesti tai hyvin, vaikka tulkkia ei olisikaan saatavilla. Tulkin puuttuessa opettajan joustavuudella, apuvälineiden toimivuudella sekä opetusmateriaalin laadulla

kerrottiin olevan normaalia suurempi merkitys. Kyselyn vastauksissa nousi esiin sama havainto kuin aikaisemmissa tutkimuksissa, joissa on todettu kuulovammaisten kokevan vuorovaikutuksen haasteista ja kuulemisen pinnistelystä johtuvaa väsymystä, jolloin erityisjärjestelyille ja mukautuksille voi olla erityistä tarvetta (Lavikainen 2014, 16, 22; Kärkkäinen 2016, 131). Ne opiskelijat, jotka kokivat, etteivät selviä opinnoissaan ilman tulkkia, suorittivat korkeakoulututkintoa ja vastaavasti suurin osa niistä opiskelijoista, jotka kokivat pärjäävänsä ilman tulkkia joko kohtalaisesti tai hyvin, opiskeli toisen asteen tutkintoa. Suuri osa toisen asteen tutkintoa suorittavista vastasi myös käyttävänsä kuulolaitetta. Vastausten perusteella voidaan siis päätellä, että tulkkauksen puuttumisella on sitä suurempi vaikutus, mitä korkeammalla koulutusasteella vastaaja opiskelee ja mitä vaikeammaksi opinnot muuttuvat. Lisäksi kuulon apuvälineillä voidaan jonkin verran kompensoida tulkkauksen puuttumista.

Tulkin puuttumisella havaittiin selvä yhteys myös ulkopuolisuuden tunteeseen ja opiskelumotivaation laskuun. Vastauksista ilmeni erityisen suuri huoli siitä, että ilman tulkkia kuulo- ja kuulonäkövammaiset opiskelijat eivät voi osallistua opiskelijayhteisön keskusteluihin, mikä saattoi johtaa siihen, että he jäivät paitsi tärkeästä ja kiinnostavasta tiedosta. Keskusteluista ulkopuolelle jääminen aiheutti vastaajissa etenkin ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden tunteita. Arkiset keskustelut ja juoruilu muodostavat olennaisen osan sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteisöön integroitumista. Tulkkauspalvelu toimii monelle kuulo- ja kuulonäkövammaiselle edellytyksenä ymmärretyksi tulemiseksi, ja siten sitä voidaan pitää yhtenä merkittävänä tekijänä ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden ennaltaehkäisyssä. (Silberstein 2013, 38; Sivunen 2013, 47; Kursi, Ylimaa & Jansson 2023, 12.)

Tutkielman kolmannen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää vastaajien kokemuksia tulkkausteknologiasta ja apuvälineistä sekä niiden hyödyntämisestä tulkkausta tukevana tai korvaavana menetelmänä. Lisäksi vastaajia pyydettiin pohtimaan tulkkausteknologian tulevaisuudennäkymiä. Yli puolet kyselyn vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkausta tukevalla ja korvaavalla teknologialla voidaan korvata tulkki joissakin tilanteissa. Laitteiden toimivuuden todettiin kuitenkin olevan tilannesidonnaista ja niiden ajateltiin toimivan pikemminkin tulkkausta tukevana kuin sitä täysin korvaavana vaihtoehtona. Tulos vastaa tältä osin aikaisempia tutkimustuloksia (esim. Rainò & Vik 2020, 67–69). Tulkkausalan yleinen näkemys nimittäin on, että tulkkausteknologian jatkuvasta kehittämisestä huolimatta koneellisella tulkkauksella, kuten puheentunnistuksella, ei voida täysin korvata ihmisen

tuottamaa tulkkausta. Näkemys vastaa joissakin määrin tämän kyselytutkimuksen tulosta siitä, miten vuorovaikutustilanteisiin tarvitaan aina tulkki, joka pystyy viestin sisällön lisäksi välittämään myös viestin sisältämät tunteet ja sävyt. Tulkin käyttöä pidetään siten keskeisenä ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen kannalta. (Rainò & Vik 2020, 67–69.) Kyselyn vastaajat suhtautuvat tulkkausteknologian tulevaisuudennäkymiin pääasiassa myönteisesti uskoen ja toivoen laitteiden ja niiden tehokkuuden kehitykseen.

## 8.2 Tutkielman luotettavuuden tarkastelua

Tutkimusta ja sen luotettavuuden tulee arvioida monesta näkökulmasta. Tuomen ja Sarajärven (2009, 136–137) mukaan perinteisten reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet ovat luotu vastaamaan määrällisen tutkimuksen tarpeita, eivätkä ne siksi sovellu laadullisen tutkimuksen tarkasteluun. Tämän tutkielman pääpaino oli laadullisessa tutkimuksessa, ja sen vuoksi tutkielman luotettavuuden tarkastelu toteutetaan näistä käsitteistä irrallisena. Luotettavuuden arvioinnissa hyödynnetään laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereitä Kylmän, Vehviläinen-Julkusen sekä Lähdevirran (2003, 613) mukaan.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja tiedon totuudenmukaisuutta arvioidaan luotettavuuskriteerien, kuten uskottavuuden, vahvistettavuuden, reflektiivisyyden sekä siirrettävyyden, avulla. Tämän tutkielman tekemisessä hyödynnettiin kerätyn aineiston ohella aikaisempaa kirjallisuutta sekä asiantuntijalta saatuja tietoja. Lisäksi tutkijan omakohtainen työkokemus Vatu-keskuksessa lisää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä sekä sen mahdollisuuksista ja haasteista, mitä voidaan pitää tutkimuksen uskottavuutta lisäävänä tekijänä. Tutkimuksen toteutus pyrittiin kirjaamaan niin tarkasti, että se olisi pääpiirteissään toistettavissa. Laadullisen tutkimuksen tulosten vahvistettavuutta haastaa kuitenkin se, että toinen tutkija voisi päätyä erilaisiin johtopäätelmiin saman aineiston käytöstä huolimatta. Tulkintojen eroavaisuutta ei kuitenkaan automaattisesti pidetä tutkimuksen luotettavuuteen liittyvänä ongelmana, sillä tulkintojen moninaisuus voi osaltaan lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä, Vehviläinen-Julkunen & Lähdevirta 2003, 613.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kolmantena arvointikriteerinä pidetään reflektiivisyyttä, joka tarkoittaa, että tutkijan tulee tiedostaa omat näkemyksensä ja ajatuksensa ilmiöstä sekä osata pitää ne irrallaan tutkimuksen eri vaiheista ja sen tuloksista. Tämän tutkielman reflektiivisyyttä parantaa tutkijan ymmärrys vastaajien subjektiivisuudesta ja vastausten yksilöllisyydestä sekä siitä, ettei kyselylomakkeessa tule esittää johdattelevia kysymyksiä. Lisäksi tutkija on tiedostanut omat lähtökohtansa tutkimuksen tekijänä ja pitänyt

huolen siitä, ettei ennakko-oletukset vaikuta tutkimusprosessin kulkuun tai tulosten analysointiin. Luotettavuuden neljännen arviointikriteerin mukaan tutkimusryhmästä tulee antaa tarpeeksi tietoa, jotta lukija pystyy arvioimaan minkälaisiin tilanteisiin tutkimustulokset ovat siirrettävissä. (Kylmä, Vehviläinen-Julkunen & Lähdevirta 2003, 613.) Sen vuoksi tämän tutkielman osallistujat ja otoksen valinta esiteltiin mahdollisimman yksityiskohtaisesti.

Luotettavuuskriteereiden lisäksi tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyy tutkimuksen tarkasteleminen kriittisesti tuomalla esiin sen luotettavuutta alentavat seikat (Heikkilä 2014). Siksi luotettavuutta arvioidessa on hyvä pohtia myös tutkimusmenetelmän toimivuutta. Kyselylomakkeen käyttämiseen liittyy lukuisia epävarmuuksia, jotka liittyvät esimerkiksi perusjoukon edustavuuteen ja kokoon, vastausten määrään ja kattavuuteen, kysymysten ja mittariston toimivuuteen sekä kyselyajankohtaan (Vehkalahti 2019, 12). Yksi tämän tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavista tekijöistä onkin kyselylomakkeen onnistuminen. Tuloksia tarkasteltaessa on siten huomioitava, että osa lomakkeella esitetyistä avoimista kysymyksistä on ollut sisällöltään laajoja, eikä kaikkia kyselyssä käytettyjä käsitteitä ollut selitetty auki. Lisäksi kaikilla vastaajilla ei ollut mahdollisuutta vastata kyselyyn omalla äidinkielellään, esimerkiksi suomalaisella tai suomenruotsalaisella viittomakielellä, jolloin kysymysten ymmärtämisessä, niihin vastaamisessa sekä niiden tulkitsemisessa on voinut esiintyä väärinymmärryksiä. Tutkimuksen ja sen tulosten luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että kyselytutkimuksen aineiston tarkastelu ja luokittelu on tehty yhden tutkijan tulkinnan perusteella.

Tutkielman pääasiallisena tarkoituksena ei ollut tehdä yleistäviä päätelmiä, vaan kuvata tulkkauspalvelun ja opiskelutulkkauksen toimivuutta tällä hetkellä. Vastausprosentin alhaisuuden vuoksi tulokset saattavat olla valikoituneita (Luoto 2009, 1651), ja suurempi vastausmäärä olisi saattanut muuttaa tutkimuksen tuloksia. Lavikainen on selvityksessään (2014, 25) tuonut esiin huonokuuloisten, mutta etenkin kuurojen nuorten tavoittamisen vaikeuden. Lisäksi vastausmäärän on todettu olevan sitä pienempi, mitä pienemmästä perusjoukosta harvinaisemmasta tutkimusilmioistä on kyse (Luoto 2009, 1652).

Kuulovammaisten tavoittaminen, tutkimuksiin osallistuminen ja ajankohtaisten kokemusten kerääminen olisi äärimäisen tärkeää, jotta voidaan luoda mahdollisimman kattava näkemys opiskelijoiden tilanteesta ja mahdollisista kehityskohteista.

Kohderyhmän parempaan tavoittamiseen liittyen Lavikainen (2014, 25) on ehdottanut, että Opetushallitus yhtenä keskeisenä opetusalan toimijana voisi saavuttaa etenkin

kuulovammaiset toisen asteen opiskelijat muita, pienempiä toimijoita paremmin. Myös tämän tutkielman kohdalla voidaan pohtia, olisiko esimerkiksi Kela tai Opetushallitus tutkimuksen tekijänä voinut saavuttaa suuremman osan tutkimusjoukosta. Toisaalta kyselytutkimus lähetettiin tutkimusjoukolle sähköpostitse Kelan järjestelmästä, jolloin vastaajalle ei välttämättä kyselyn saapuessa ole ollut täysin selvää, onko tutkimuksen toteuttajana Kela vai yksittäinen opiskelija, eikä tutkimuksen tekijällä ole tällöin ollut merkitystä vastaamisen kannalta. Tutkimusjoukkoon olisi niin vastausmäärän kuin tutkimuksen moniulotteisuuden lisäämisen kannalta ollut mielenkiintoista sisällyttää myös opiskelutulkkauksista tuottavia tulkkia ja palveluntuottajia, sillä se olisi voinut helpottaa ilmiön parempaa ymmärtämistä. Tutkimusjoukon kasvattaminen tulkeilla olisi kuitenkin lisännyt tutkimusongelmia ja muuttanut tämän tutkimuksen tarkoitusta ja luonnetta merkittävästi.

Tämän tutkielman luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava, että aiheeseen liittyvää kirjallisuutta on käytössä hyvin rajallisesti. Opiskelutulkkausliittymään liittyvä tutkimuskirjallisuus pohjautuu pääasiassa peruskoulussa tapahtuvaan tulkkausliittymään sekä sisäkorvaistutetta käyttävien oppilaiden koulunkäyntiin. Lisäksi monessa tutkimuksessa opiskelutulkkausliittymään on tarkasteltu ennen aikaa, kun se on siirtynyt Kelan järjestettäväksi, jolloin osa tulkkauspalvelun käytäntöihin liittyvistä tiedoista voi olla vanhentunutta. On myös huomioitava, että monessa tulkkausalan tutkimuksessa ja varsinkin kuulo- ja kuulonäkövammaisia opiskelijoita ja työssäkäyviä henkilöitä käsittelevässä kirjallisuudessa tutkittavien otoskoko on suhteellisen pieni, jolloin niiden tulokset voivat olla valikoituneita ja siksi niiden yleistettävyyteen ja siirrettävyyteen on suhtauduttava kriittisesti. Nämä seikat haastavat tämän tutkielman tulosten yhteneväisyyden vertaamista aiempaan tutkimukseen.

## 9 Kehitysehdotukset

Tämän tutkielman viimeisenä tavoitteena oli tarjota kehitysehdotuksia Kelalle tulkkauspalvelun ja opiskelutulkkauksen järjestämisen parantamiseksi (taulukko 10) sekä antaa suosituksia oppilaitoksille kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelijoiden erityistarpeiden ja esteettömyyden huomioimiseksi sekä opiskelijoiden ja opiskelutulkkiensa kanssa tehtävän yhteistyön parantamiseksi (taulukko 11).

Kehitysehdotukset perustuvat aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen ja niissä annettuihin suosituksiin, tämän kyselytutkimuksen tuloksiin ja niiden perusteella tehtyihin johtopäätöksiin sekä vastaajien esittämiin toiveisiin. Kehitysehdotuksia lukiessa on huomioitava, etteivät kaikki ehdotukset ole välttämättä toteutuskelpoisia esimerkiksi tulkkauspalvelun sisäisten käytäntöjen tai niiden vaatimien rahallisten resurssien vuoksi.

*Taulukko 10 Tulkkauspalvelun ja opiskelutulkkauksen järjestäminen*

### **Kehitysehdotukset Kelalle tulkkauspalvelun ja opiskelutulkkauksen järjestämisen kehittämiseksi**

- Asiakkaiden toivomusten ja tarpeiden huomioon ottaminen ja niihin vastaaminen
- Palautteen jatkuva kerääminen ja sen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä
- Palvelun sujuvoittaminen: tulkkauksen jatkumon huomioiminen, etätulkkauksen laadun parantaminen, tulkin nimen ilmoittaminen tilausvahvistuksen yhteydessä
- Asiakastietojärjestelmän luominen, jotta asiakkaat pystyvät itsenäisesti tekemään tilauksia sekä tarkastelemaan ja hallinnoimaan tulkkaustilauksiaan
- Opiskelutulkkauksen laadun parantaminen ja kehittäminen: tulkkiensa substanssiosaamisen ja perehtyneisyyden huomioiminen esimerkiksi yliopistotulkkauksessa



*Taulukko 11 Esteettömyyden huomioiminen ja yhteistyön parantaminen***Kehitysehdotukset oppilaitoksille esteettömyyden huomioimiseksi ja yhteistyön parantamiseksi**

## Opetusjärjestelyt ja esteettömyys

- Kouluhenkilökunnan tietoisuuden lisääminen ja lisäkouluttaminen kuulovammoihin liittyen sekä yleisohjeistus kuulo- ja kuulonäkövammaisen opiskelijan kanssa huomioon otettavista asioista
- Yhdenvertaisuussuunnitelman laatiminen
- Saavutettava tiedottaminen
- Opiskelijan erityistarpeiden kartoittaminen ja niistä keskusteleminen vuoropuhelun omaisesti
- Opiskelijan osallisuuden lisääminen opiskelijaa itseään koskeviin asioihin
- Fyysisen esteettömyyden huomioiminen oppilaitoksissa: teknisten apuvälineiden käytön lisääminen, kuunteluolosuhteiden ja valaistuksen parantaminen, luokkahuonejärjestelyt, opetuksen visuaalistaminen, selkeyttäminen ja johdonmukaistaminen, tulkkauksen esteetön näkyminen sekä kirjoitustulkkauksen heijastaminen

## Yhteistyö

- Tulkin roolin selventäminen oppilaitoksessa
- Tulkkien huomioiminen esimerkiksi opetusmateriaalin valmistelemisessä, sen toimittamisessa ja digitaalisille oppimisalustoille pääsemisessä
- Opiskelutulkkien osallistaminen opetushenkilöstön palaveriisiin
- Avoin keskustelu molemminpuolisista tarpeista ja epäselvyyksistä

## Lähteet

- Duodecim, 2019. Usherin oireyhtymä. Saatavilla: <https://www.terveyskirjasto.fi/orp01931>
- ESOK. Esteetöntä opiskelua. ESOK-hanke 2006–2011. Saatavilla: <http://www.esok.fi/esok-hanke>
- Gustafsson, H. 2020. YK:n vammaissopimus käyttöön! -käsikirja. Invalidiliitto. Saatavilla: [https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2020-04/YK\\_vammaissopimus\\_paivitys2019\\_0.pdf](https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2020-04/YK_vammaissopimus_paivitys2019_0.pdf)
- Hallintolaki 434/2003. Annettu Helsingissä 6.6.2003. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Havakka, P. & Härkönen, N. 2021. Kela vammaisten henkilöiden tukena. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 38/2021.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Hietala, J. & Lavikainen, A. 2010. Huonokuuloisena työelämässä. Työympäristön toimivuus ja yhdenvertainen osallistuminen. Kuuloliitto ry.
- Huusko, M. & Paloniemi, S. 2006. Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. Kasvatus 37 (2), 162–173.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017.
- Jorva, J. 2023. Viittomakielen tulkkiäsennoituminen Kelaan ja oikeudenmukaisuuden rakentuminen argumentaatioissa – laadullinen asennetutkimus. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, L. & Määttä, S. 2020. Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45.
- Kela, 2018. Näin Kela kehittää vammaisten tulkkauspalvelua yhdessä asiakkaiden kanssa. Elämässä: Media Kelan asiakkaille. 4.9.2018. Viitattu 30.12.2023. Saatavilla: <https://elamassa.fi/kela-palvelee/kela-jarjestaa-kaksi-vammaisten-tulkkauspalvelun-asiakasraatia/>
- Kela, 2019. Tulkkauspalvelu on yhteiskuntaan osallistumisen ehto – ”Huomenna ymmärrät neljä tuntia, ylihuomenna kolme”. Elämässä: Media Kelan asiakkaille. 3.3.2019. Viitattu 30.12.2023. Saatavilla: <https://elamassa.fi/kela-palvelee/tulkkauspalvelu-on-yhteiskuntaan-osallistumisen-ehto/>

- Kela, 2021a. Vammaisten tulkkauspalvelu. Opiskelutulkkaus. Viitattu 11.8.2022. Saatavilla: <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-opiskelutulkkaus>
- Kela, 2021b. Kelan terminologinen sanasto. Etuuksiin liittyvät käsitteet, 6. laitos.
- Kela, 2022. Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Viitattu 14.3.2023. Saatavilla: <https://www.kela.fi/documents/20124/410347/palvelukuvaus-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelu.pdf>
- Kela, 2023a. Vammaisten tulkkauspalvelu. Tutustu tulkkauspalveluun. Viitattu 21.9.2023. Saatavilla: <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>
- Kela, 2023b. Vammaisten tulkkauspalvelu. Muu kuin Kelan tulkkaus. Viitattu 14.3.2023. Saatavilla: <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-muu-kuin-kelan-tulkkaus>
- Kela, 2023c. Kela aloittaa vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan suunnittelun. Viitattu 11.11.2023. Saatavilla: <https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/5726059/kela-aloittaa-vammaisten-tulkkauspalvelun-hankinnan-suunnittelun>
- Keski-Levijoki, J., Takkinen, R. & Tapio, E. 2012. Two Finnish Sign Language study programmes in tertiary education. Teoksessa Leeson, L. & Vermeerbergen, M. (Eds.), Working with the Deaf Community: Education, Mental Health and Interpreting, 133–148.
- Kettunen, J. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Fenomenografia. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 14.3.2023.
- Kivekäs, I., Kotti, V., Vikman, S. & Vasama, J.-P. 2021. Vaikean kuulovian merkitys ja hoito. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2021;137(4):367–372.
- Koskinen, E.-L. 2009. Heikkonäköisen ja sokean opiskelijan huomioon ottaminen korkeakouluopiskelussa. Näkövammaisten keskusliitto. Saatavilla: <http://www.esok.fi/esok-hanke/julkaisut/oppaat/nako>
- Koslonen, T. 2016. Tulkkauspalvelu, tulkin ammatti ja opiskelutulkkaus. Teoksessa Takala, M. & Sume, H. (toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Helsinki: Finn Lectura.
- Kursi, M., Ylimaa, T., & Jansson, A. 2023. Viitottu yksinäisyys – Harvoin pääsee juttelemaan viittoon. Haastatteluihin perustuva selvitys viittomakielisten iäkkäiden yksinäisyyden kokemuksista. Vanhustyön keskusliitto.
- Kuurojen Liitto ry, 2006a. Opiskelutulkkausopas. ESOK-hanke 2006–2011. Kuurojen Liiton ja viittomakielisten kuurojen opiskelijoiden laatimat oppaat. Saatavilla: <https://esok.fi/hankkeet/esok-hanke/kaytannot/opinto/tuki/optulkkaus/optulk.pdf>

- Kuurojen Liitto ry, 2006b. Pieni opas opiskelutulkin kanssa työskentelevälle opettajalle. ESOK-hanke 2006–2011. Kuurojen Liiton ja viittomakielisten kuurojen opiskelijoiden laatimat oppaat. Saatavilla: <https://esok.fi/hankkeet/esok-hanke/kaytannot/opinto/tuki/optulkkaus/poptulk.pdf>
- Kuurojen Liitto ry, 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158.
- Kuurojen Liitto ry, 2019. FAQ Kuurojen Liitto – kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. Viitattu 6.1.2023.
- Kuurojen Liitto ry, 2021. Kysely tulkkauspalvelun toiminnasta 2021. Viitattu 23.12.2022. Saatavilla: <https://kuurojenliitto.fi/ajankohtaista/kysely-tulkkauspalvelun-toiminnasta-2021/>
- Kylmä, J., Vehviläinen-Julkunen, K. & Lähdevirta, J. 2003. Laadullinen terveystutkimus – mitä, miten ja miksi? Duodecim. 119(7):609–15.
- Kyröläinen, A. 2020. Vammaisten henkilöiden työllistymisen rakenteelliset esteet. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:36.
- Kärkkäinen, P. 2016. Kuuron ja huonokuuloisen lapsen koulupolku. Teoksessa Takala, M. & Sume, H. (toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Helsinki: Finn Lectura.
- Lahtinen, R. 2005. Tuntoaistin ja kosketuksen käyttö aikuisten kuurosokeiden kommunikoinnissa. Teoksessa Takala, M. & Lehtomäki, E. (toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Helsinki: Finn Lectura, 207–213.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Annettu Helsingissä 17.8.1992. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>
- Lavikainen, A. 2014. Huonokuuloisten ja kuurojen opiskelijoiden toisen asteen opinnoissa kohtaamat haasteet ja tuki opintojen aikana. Kuuloliitto ry. Yhdenvertaisuus ja osallisuus toisen asteen opinnoissa -hanke.
- Lehtomäki, E. 2005. Pois oppimisyhteiskunnan marginaalista? Koulutuksen merkitys vuosina 1960–1990 opiskelleiden lapsuudestaan kuurojen ja huonokuuloisten aikuisten

- elämäkulttuurissa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in education, psychology and social research, 274.
- Luoto, R. 2009. Kyselytutkimuksen suunnittelu. Duodecim. Tutkimus ja opetus 125(15), 1647–1653. Saatavilla: <https://www.duodecimlehti.fi/duo98221>
- Luukkainen, M. 2008. Viitotut elämät. Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Martikainen, L. & Rainò, P. 2014. Sisäkorvaistutetta käyttävien lasten ja nuorten kuntoutus- ja tulkkaus- palvelujen toteutuminen ja tarve tulevaisuudessa. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 89/2014.
- Maula-Tervo, I. & Lavikainen, A., 2021. Sisäkorvaistutetta käyttävien kokemuksia apuvälineiden käytöstä, vammaistuen hakemisesta ja saamisesta, kommunikaatiomenetelmistä ja tulkkauksen käytöstä. Ci-Tukiverkostoprojektin kyselyn tuloksia. Kuuloliitto ry.
- Millet, P. 2021. Accuracy of Speech-to-Text Captioning for Students Who are Deaf or Hard of Hearing. Journal of Educational, Pediatric & (Re)Habilitative Audiology Vol. 25, 2021–2022.
- Mäki-Torkko, E. 2007. Kuulonäkövammaisuus ja sen esiintyvyys. Seminaarijulkaisussa V. Kotti & M. Paananen-Eerola (toim.). Tampere.
- Niemelä, A. 2007. “Joutuu vähän taisteleen”. Tutkimus vammaisten ja kuurojen nuorten koulutuspoluista. Opiskelijajärjestöjen tutkimussäätiö Otus sr. 29/2007.
- Oikeusministeriö. Viittomakielet. Viitattu 29.9.2023. Saatavilla: <https://oikeusministerio.fi/viittomakielet>
- Opetushallitus, 2015. Koulutuksen järjestäjille keinoja puuttua opiskeluun soveltumattomuuteen. Oppaat ja käsikirjat 2015:12.
- Opetushallitus, 2016. Viittomakieliset oppilaat perusopetuksessa. Oppaat ja käsikirjat 2016:2.
- Perusopetuslaki 628/1998. Annettu Helsingissä 30.12.1998. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>
- Rainò, P. 2021. Viittomakielibarometri 2020 – Tutkimusraportti. Oikeusministeriön julkaisuja, selvityksiä ja ohjeita 2021:4.
- Rainò, P. & Vik, G.-V. 2020. Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät. Asioimistulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä. Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 113.

- Roisko, E. Vesala, H. T. & Ylitalo, J., 2018. Myönnetty, ei käytetty – Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014. Kela, Työpapereita 143/2018.
- Rødbroe, I., Janssen, M., & Zacho, L. 2010. Kommunikaatio ja synnynnäinen kuurosokeus. Synnynnäinen kuurosokeus ja kuntoutuksen pääperiaatteet. Helsinki: Suomen Kuurosokeat.
- Rönneberg, M. 2022. Erityisasiantuntija, Kuurojen Liitto ry. Sähköpostilla saatu vastaus, tekijän hallussa. 17.8.2022.
- Selin-Grönlund, P. 2007. Opiskelutulkkaus 2007. Selvitys opiskelutulkkia käyttävien opiskelijoiden koulutukseen sijoittumisesta ja opiskelutulkkauksesta. Kuurojen Liitto ry. Julkaisematon.
- Seitonen, H. 2006. Kuulokojeet ja muut kuulovammaisen apuvälineet. TABU 4/2006. Lääkeinformaatiota Lääkelaitokselta.
- Silberstein, S. 2013. Työelämäntulkkaus Suomessa. Tulkkauspalvelun kentän näkemyksiä keskeisistä tulkkauspalvelujärjestelmän ja työelämäntulkkauksen kehittämistarpeista. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B, projektiraportit ja selvitykset.
- Sivunen, N. 2013. Huonokuuloisten, kuuron ja SI-käyttäjän kokemuksia yleisopetuksesta ja identiteettiprosessista. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Sivunen, U. 2020. Viittomakielinen kuuro saavutettavassa työympäristössä. Vates sr. Saatavilla: <https://www.vates.fi/tyonantajalle/uutisia/viittomakielinen-kuuro-saavutettavassa-tyoymparistossa.html>
- Sormunen, M., Saaranen, T., Tossavainen, K. & Turunen, H. 2013. Monimenetelmätutkimus terveystieteissä. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2013:50, 312–321.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2015. SORA-lainsäädännön toimeenpano terveydenhuollossa. Ratkaisuja opiskeluun soveltumattomuuteen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2015:2.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020. Arviointi Kelan hankintamenettelystä vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluissa.
- Sume, H. 2010. Kuurojen ja huonokuuloisten oppilaiden opetus muutoksessa. NMI Bulletin 4/2010.
- Suomen Kuurosokeat ry. 2011. Kuurosokeus. Yhteispohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. Viitattu 16.12.2022. Saatavilla: <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/maaritelma/>

- Takala, M. & Sume, H. 2015. Opettajien kokemuksia huonokuuloisten ja kuurojen oppilaiden opetuksesta yleisopetuksessa. Kuuleeko koulu? -tutkimushankkeen loppuraportti Opetus- ja kulttuuriministeriölle.
- Takkinen, R. 2013. Viittomakieli ja viittomakieliset Jyväskylän yliopistossa. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 4(4). Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-lokakuu-2013/viittomakieli-ja-viittomakieliset-jyvaskylan-yliopistossa>
- TENK, 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavilla: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- TENK, 2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Saatavilla: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)
- Tietoarkisto, 2021. Aineistonhallinnan käsikirja. Tunnisteellisuus ja anonymisointi. Tampereen yliopisto. Viitattu 20.1.2023. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi/>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (6. uudistettu laitos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tähtinen, J. & Isoaho, H. 2001. Tilastollisen analyysin lähtökohtia: Ensiaskleet kvantiaineiston käsittelyyn, analyysiin ja tulkintaan SPSS-ohjelmaympäristössä. Turku: Turun yliopisto.
- Valteri, 2018. Viittomakielinen oppilas. Viitattu 16.12.2022. Saatavilla: <https://www.valteri.fi/kuulovammaisen-oppilas/>
- Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/305021>
- Widberg-Palo, M. & Seilola, I. 2012. Kuurot ja huonokuuloiste lapset Suomessa. Teoksessa Kiili, J. & Pollari, K. (toim.) Hei, kato mua! Vuorovaikutus ja hyvinvointi kuurojen ja huonokuuloisten lasten elämässä. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2012:3.
- Widberg-Palo, M. & Virtanen, S. 2009. Kuuron ja huonokuuloisen opiskelijan huomioon ottaminen korkeakouluopiskelussa. Saatavilla: <http://esok.jyu.fi/julkaisut/oppaat/kuulo>
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yle, 2014. Ovatko Kelan tulkkauspalvelut heikentyneet? Viitattu 1.1.2024. Saatavilla:

<https://yle.fi/a/3-7178123>

Yle, 2018. Kelan vammaisten tulkkauspalvelusta tehty useita tutkintapyyntöjä poliisille.

Viitattu 1.1.2024. Saatavilla: <https://yle.fi/a/3-10161525>

Yle, 2019. Kuurosokeat syyttävät viranomaisia vammaisten oikeuksien polkemisesta: "Joudun anelemaan asioita, jotka terveille ihmisille ovat itsestäänselvyksiä". Viitattu 1.1.2024.

Saatavilla: <https://yle.fi/a/3-10875340>



# Liitteet

## Liite 1. Kyselylomake



### Kyselytutkimus Kelan järjestämää opiskelutulkausta käyttäville kuulo- ja kuulonäkövammaisille asiakkaille

Vastaa kyselyyn nimettömänä.

Vastauksen yhteyteen ei tallenneta tunnistietojasi, kuten IP-osoitettasi, sähköpostiosoitettasi tai tietoja selaimestasi tai käyttöjärjestelmästäsi. Näin suojataan henkilöllisyyttäsi.

#### Taustatiedot

##### \* Mitä tutkintoa opiskelet?

- Toisen asteen tutkinto (lukio, ammattioppilaitos tai kaksoistutkinto)
- Alempi korkeakoulututkinto (ammattikorkeakoulu tai kandidaatin tutkinto)
- Ylempi korkeakoulututkinto (ylempi amk-tutkinto tai maisterin tutkinto)
- jokin muu tutkinto tai koulutus

##### \* Kuinka pitkään olet käyttänyt opiskelutulkeja?

- Alle vuoden
- 1–3 vuotta
- 3–5 vuotta
- Yli 5 vuotta

#### Asiointi Kelan Vatu-keskuksen kanssa

##### Asiointi Kelan Vatu-keskuksen kanssa on sujuvaa

- Täysin eri mieltä
- jokin verran eri mieltä
- En osaa sanoa
- jokin verran samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

##### Seuraavien yhteydenottoapojen käyttäminen on sujuvaa

	jokin		jokin		
	Täysin eri mieltä	verran eri mieltä	En osaa sanoa / ei kokemusta	verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Puhelu / tulkattu puhelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vatu-keskuksen etäpalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kirje



Tekstiviesti



Minkälaisia haasteita olet kokenut Vatu-keskuksen kanssa asioidessa?

0/255

Mitkä asiat koet toimiviksi Vatu-keskuksen kanssa asioidessa?

0/255

## Opiskelutulkkaukset

Ehän mainitse vastauksessasi sellaista tietoa, josta sinut tai toisen henkilön voi suoraan tunnistaa.

Arvosanat 1–10 (1=En lainkaan tyytyväinen... 10=Erittäin tyytyväinen)

Kuinka tyytyväinen olet opiskelutulkkaukseesi?

1

10



Haluatko perustella vastaustasi?

0/255

Kuinka hyvin mahdolliset toiveesi ja näkemyksesi huomioitiin opiskelutulkkauksesta tuottavan palveluntuottajan löytymisessä?

0/255

Mitkä ovat opiskelutulkkauksesi tuottavan palveluntuottajan vahvuudet?

0/255

Mitkä ovat opiskelutulkkauksesi tuottavan palveluntuottajan heikkoudet?

0/255

Miten yhteistyö tulkkien kanssa sujuu?

0/255

Missä tilanteissa käytät opiskelutulkkeja?

Voi valita useita kohtia.

- Opetus ja luennot
- Arviointi- ja palautekeskustelut
- Opinto-ohjaus
- Ryhmätyöt
- Tentit ja kokeet
- Työharjoittelut
- Retket ja opintomatkat
- Tauoilla tapahtuva tulkkaus
- .bssakin muussa tilanteessa, missä?

---

**Millä tavoin vammasi on vaikuttanut valitsemaasi opiskelualaan tai ammattiin?**

0/255

---

**Millaisen ammatin haluaisit valita, jos voisit vapaasti kouluttautua mihin vain?**

0/255

---

## **Yhteistyö oppilaitoksen kanssa**

Ehän mainitse vastauksessasi sellaista tietoa, josta sinut tai toisen henkilön voi suoraan tunnistaa.

**Miten yhteistyö oppilaitoksen kanssa sujuu?**

0/255

---

**Millä tavoin vammasi otetaan huomioon oppilaitoksessa? (Esim. luokkahuonejärjestelyt tai ryhmäkoko)**

0/255

---

**Miten oppilaitoksessa suhtaudutaan tulkkien läsnäoloon?**

0/255

---

**Minkälaisilla keinoilla yhteistyötä oppilaitoksen kanssa voisi lisätä?**

0/255

---

**Minkälaisilla keinoilla oppilaitoksen ymmärrystä tulkin työnkuvasta ja roolista voitaisiin lisätä?**

0/255

## Tulkin estyminen opiskelutulkkauksesta

Tulkin estyminen opiskelutulkkauksesta

Miten koet pärjääväsi opinnoissasi, jos jätät ilman tulkkia?

0/255

Kuinka usein jätät koulupäivän kesken, jos jätät ilman tulkkia?

0/255

Minkälaisia tunteita tai ajatuksia herättää, jos jätät ilman tulkkia?

0/255

Miten tulkin puuttuminen vaikuttaa osallisuuden tunteeseesi opiskelijayhteisössä?

0/255

Miten tulkin puuttuminen vaikuttaa opiskelumotivaatioosi?

0/255

## Tulkausta tukevat teknologiset apuvälineet

Jos käytät tulkausta tukevia ja korvaavia teknologisia apuvälineitä tai laitteita opinnoissasi

Minkälaisia laitteita käytät? (Esim. kuulolaite tai FM-laite)

0/255

Kuinka usein käytät laitteita?

0/255

Miten hyvin laitteilla voi korvata tulkkauksen?

0/255

Miten uskoisit tulkausta tukevien ja korvaavien laitteiden kehittyvän tulevaisuudessa?

0/255

## Liite 2. Saatekirje

### Kyselytutkimus opiskelutulkkauksen käyttäjille

Hei!

Opiskelen Turun yliopiston kasvatustieteellisessä tiedekunnassa erityispedagogiikkaa ja työskentelen Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa palveluneuvojana. Teen maisterivaiheen pro gradu -tutkielmani yhteistyössä Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa. Tutkielman tarkoituksena on selvittää opiskelutulkkausta käyttävien kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden kokemuksia Kelan järjestämästä opiskelutulkkauksesta.

Asiakkaiden käyttökokemukset ovat tärkeää tietoa palvelun kehittämisen kannalta. Tästä syystä haluan selvittää opiskelutulkkausta käyttävien asiakkaiden kokemuksia Vatu-keskuksen kanssa asioimisesta, opiskelutulkkauksesta ja sen toimivuudesta. Vastausten ja kokemusten avulla pyrin löytämään kehitysehdotuksia opiskelutulkkauksen käytettävyyden ja oppilaitosten kanssa tehtävän yhteistyön parantamiseksi.

Tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena, joka koostuu monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Vastaajan henkilöllisyyttä ja vastauksia ei voida yhdistää missään tutkimuksen vaiheessa. Anonymiteetin säilymiseksi on äärimmäisen tärkeää, ettei mainitse vastauksissasi sellaista tietoa, josta sinut tai toisen henkilön voi suoraan tunnistaa. Tutkimustulokset julkaistaan niin, ettei niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Tuloksia käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Tutkimus tuottaa arvokasta tietoa opiskelutulkkauksesta ja siksi osallistumisesi siihen on tärkeää. Vastauksia käsitellään yleisten tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti ja ehdottoman luottamuksellisesti. Voit keskeyttää vastaamisen missä tahansa kohtaa kyselylomaketta. Keskenkäyntejä vastauksia ei käytetä tutkimuksessa. Onnistuneesti lähetettyjä vastauksia ei voida jälkikäteen poistaa aineistosta, sillä kyselyssä ei kerätä vastaajan tunnistetietoja, eikä yksittäistä vastaajaa voida siten yhdistää mihinkään tiettyyn vastaukseen.

Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 10–20 minuuttia. **Vastausaika on 22.1.2023 asti.** Otathan yhteyttä allekirjoittaneeseen, mikäli tutkimuksesta tai kyselystä herää jotain kysyttävää. Kiitos jo etukäteen vastauksestasi sekä käyttämästäsi ajasta tutkimuksen hyväksi!

Ystävällisin terveisin  
Suvi Reini  
skrein@utu.fi

### Liite 3. Muistutuskirje

Hei!

Lähetin sinulle viime viikolla kutsun osallistua opiskelutulkkaukseen liittyvään kyselytutkimukseen. En ole vielä saanut vastaustasi, joten lähestyn sinua vielä kerran siinä toivossa, että saan kokemuksesi mukaan tutkimukseeni.

Tutkielman tarkoituksena on selvittää opiskelutulkausta käyttävien kuulo- ja kuulonäkövammaisten asiakkaiden kokemuksia Vatu-keskuksen kanssa asioimisesta sekä yleisesti opiskelutulkkauksesta, sen toimivuudesta sekä muihin opintoihin liittyvistä asioista. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Tutkimus tuottaa arvokasta tietoa opiskelutulkkauksesta ja siksi osallistumisesi siihen on tärkeää.

Tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena, joka koostuu monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 10–20 minuuttia. Kyselyn kaikkiin kysymyksiin ei tarvitse vastata. **Vastausaikaa on vielä tämän viikon sunnuntaihin eli 22.1.2023 asti.** Otathan yhteyttä allekirjoittaneeseen, mikäli tutkimuksesta tai kyselystä herää jotain kysyttävää.

**Obs! Enkäten är endast på finska, men du kan besvara den på svenska.**

Kiitos jo etukäteen vastauksestasi sekä käyttämästäsi ajasta tutkimuksen hyväksi!

Ystävällisin terveisin

Suvi Reini

skrein@utu.fi

#### Liite 4. Tietosuojailmoitus

1. Rekisterin nimi	Kelan järjestämää opiskelutulkkausta käyttävien kuulo- ja kuulonäkövammaisten asiakkaiden rekisteri
2. Rekisterinpitäjä	Kansaneläkelaitos (Kela) PL 450, 00101 Helsinki tai Nordenskiöldinkatu 12, 02500 Helsinki puhelin 020 634 11 www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto
3. Vastuuhenkilön yhteystiedot	Suvi Reini skrein@utu.fi +358 50 552 2370
4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot	tietosuoja@kela.fi
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyn oikeusperuste	<p>Kyselytutkimuksen avulla kerätään tietoa Kelan järjestämää opiskelutulkkausta käyttävien henkilöiden kokemuksista opiskelutulkkauksen toimivuudesta. Vastauksia käytetään pro gradu -tutkielman ja opiskelutulkkausta kehittävien ehdotusten tekemiseen.</p> <p>Henkilötietojen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaisena käsittelyperusteena on:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> käsittely on tarpeen tieteellistä tutkimusta varten (yleinen etu 6 art. 1 e-kohta)</p> <p>Tutkimuksessa käsitellään/kysytään seuraavia erityisryhmiin kuuluvia asiakkaiden henkilötietoja</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Terveys &gt; Vain kyselyiden vastaukset, ei muita terveystietoja</p> <p>Erityisten henkilötietoryhmien käsittelykiellosta poiketaan seuraavalla perusteella</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Yleisen edun mukainen tieteellinen tai historiallinen tutkimustarkoitus tai tilastollinen tarkoitus (tietosuojalaki 6 §)</p>
6. Käsiteltävät henkilötietoryhmät	Rekisteriin talletetaan rekisteröidystä seuraavia tietoja: sähköpostiosoite
7. Henkilötietojen vastaanottajat ja vastaanottajaryhmät	Henkilötietoja ei siirretä eikä luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle.
8. Tiedot tietojen siirrosta kolmansiin maihin	Henkilötietoja ei siirretä eikä luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

9. Henkilötietojen säilyttämisaika tai sen määrittämisen kriteerit	Henkilötietoja säilytetään enintään 31.3.2023 asti, jonka jälkeen ne hävitetään tietoturvallisesti.
10. Rekisteröidyn oikeudet	<p>Rekisteröidyllä on oikeus pyytää pääsy häntä itseään koskeviin henkilötietoihin sekä oikeus pyytää tietojensa oikaisemista tai poistamista taikka käsittelyn rajoittamista tai vastustaa niiden käsittelyä. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta tieteellisessä tai historiallisessa tutkimustarkoituksessa silloin, kun poisto-oikeus todennäköisesti estää tai vaikeuttaa käsittelyä.</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle. Yhteyshenkilö rekisteröidyn oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä asioissa on Kelan tietosuojavastaava, yhteystiedot ilmoituksen alussa.</p>
11. Tiedot siitä, mistä henkilötiedot on saatu	Henkilötiedot on saatu Kelan asiakastietorekisteristä.
12. Tiedot automaattisen päätöksenteon ml. profiloinnin olemassaolosta	Tietoja ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon tai profiloinnin tekemiseen.