

Liite 1 Soneran lehdistötiedotteeseen 6.5.

Taustaa palvelulle

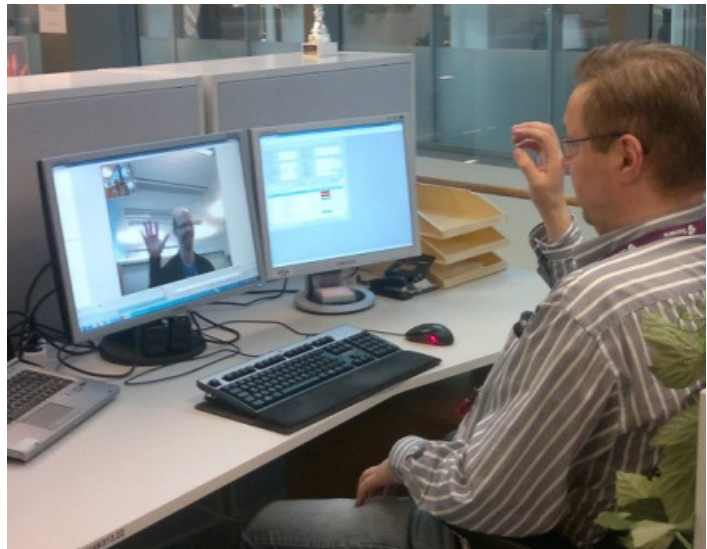
Sisältö

- Mitä etätulkkaukseen on?
- Mihin etätulkkaukseen voi käyttää?
- Palvelun tarjoaminen Suomessa
- **Sonera:** Etäpalveluja moneen tarpeeseen
- Linkkejä

Mitä etätulkkaukseen on?

Etätulkkauksessa kuulo- tai puhevammaisen asiakas ja kuuleva henkilö voivat asioida keskenään tulkin välityksellä siten, että kaikki osapuolet voivat olla fyysisesti eri paikoissa, tai että asiakas ja kuuleva henkilö ovat samassa paikassa ja tulkki toisaalla. Asiakas on yhteydessä tulkkiin nettikameran ja tietokoneen tulkkausohjelmiston kautta siten, että he näkevät toistensa viittomisen tietokoneen näytöltä ja voivat lisäksi kommunikoida keskenään kirjoitetun tekstin avulla, mikäli asiakas hallitsee kirjoitetun suomenkielen. Etätulkkaukseen alettiin kehittää Suomessa ensin Uudenmaan kuntien toimesta vuonna 2007 Etätulkki.fi – hankkeessa, joka edelsi Kelan tarjoaman palvelun pilotointia. Sonera toimitti hankkeessa käytetyn etätulkkaukseen järjestelmän.

Viittomakielen etätulkkaukseen asettaa liikkuvan kuvan laadulle poikkeuksellisen korkeat laatuvaatimukset, sillä viittomakielessä kuvasta on pystyttävä lukemaan selkeästi myös erilaiset kehonkielen vivahteet. Tavanomaiseen YouTube –videoiden katseluun riittävä kuvan laatu ei ole riittävä etätulkkauksessa.



Kuva: Etätulkkausohjelmisto tietokoneella

Mihin etätulkkaukseen voi käyttää?

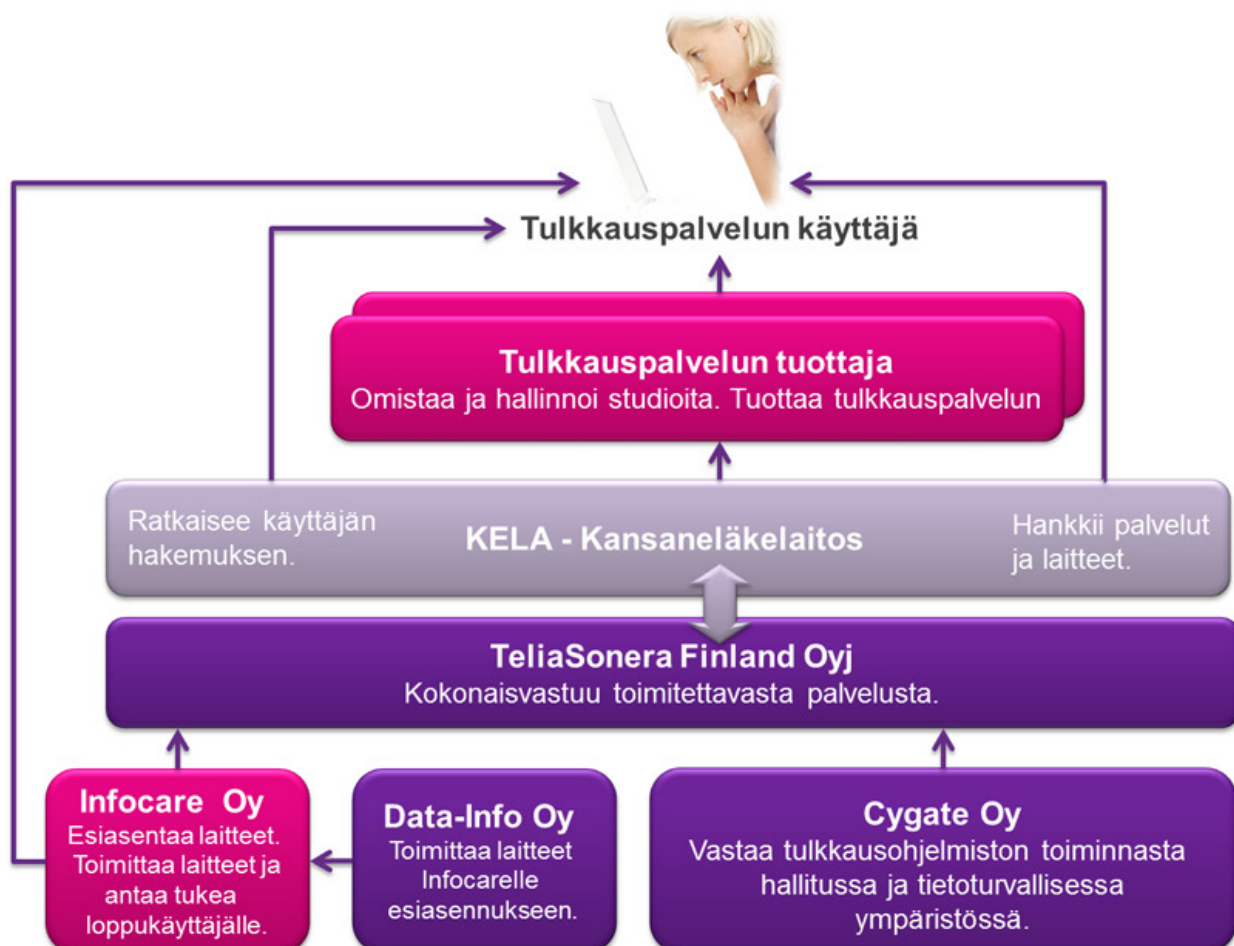
Etätulkkaukseen voi käyttää erilaisissa asiointitilanteissa, kuten terveyspalveluiden ajanvaraukseen, pankin, virastojen tai parturin kanssa asiointiin, työasioiden hoitoon ja työhön perehdyttämiseen, harrastustilanteisiin sekä yhteydenpitoon ystävien ja sukulaisten kanssa. Palvelun tarkoitus on tukea puhe- tai kuulovammaisen henkilön itsenäistä elämää ja päätöksentekoa omaa äidinkieltä käyttäen, sekä mahdollistaa tulkkaukseen palveluiden joustava tarjoaminen asiakkaan sijainnista riippumatta.

Palvelun tarjoaminen Suomessa

Syyskuussa 2010 voimaan tullut laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta toi kuulo- ja puhevammaisille henkilöille subjektiivisen oikeuden tulkkauspalveluun. Samalla vastuu palveluiden tarjoamisesta siirtyi kunnilta valtiolle. Lain perusteella Kela voi myöntää kuulo- tai puhevammaiselle henkilölle hakemuksen perusteella oikeuden käyttää maksutonta tulkkauspalvelua. Etätulkkauspalvelun käyttö edellyttää, että palvelun käyttäjä pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla ja että hän pystyy käyttämään palveluun tarvittavaa laitteistoa.

Kelan käynnisti etätulkkauksen osalta palvelussa testijakson syksyllä 2011, ja palvelu tulee pysyvästi käyttöön vaiheittain kevästä 2013 alkaen. Palvelu toteutetaan siten, että Kela hankkii asiakkaalle etätulkkauksessa tarvittavat laitteet, ohjelmistot ja laajakaistayhteyden, huolehtii asiakkaan opastamisesta palvelun käyttöön sekä ylläpitää laitteita. Asiakas voi varata ajan etätulkille Kelan välityskeskukseen kautta esimerkiksi sähköisesti.

Kela hankkii laitteet, ohjelmiston ja tukipalvelut TeliaSonera Finlandilta.



Suomessa laki velvoittaa Kelan tarjoamaan palvelun asiakkaalle kokonaispalveluna. Palvelun toteutustapa on poikkeuksellisen kattava ja vaativa, sillä se sisältää kaikki palvelun vaatimat osa-alueet yhden toimittajan kautta. Asiakas saa kokonaisratkaisuna käyttöönsä tietokoneen, joka voi olla kannettava, miniläppäri, tabletti tai erikoiskosketusnäyttölaite, sekä tähän asennettavan



tulkkausohjelmiston ja tarvittavat internet-yhteydet. Samaa erityiskäyttötarpeisiin kehitettyä tulkkausohjelmistoa käytetään laajalti Pohjoismaissa, monissa muissa Euroopan maissa sekä Yhdysvalloissa.

Sonera: Etäpalveluja moneen tarpeeseen

Etätulkkauspalvelu on tietoyhteiskuntapalvelu, joka antaa asiakkaille oikeudenmukaisemman käyttäjäkokemuksen elämän tärkeissä tilanteissa ja hallinnolle mahdollisuuden tarjota kustannustehokkaasti laadukasta palvelua.

Kansalaisten kirjon lisääntyessä ja väestön ikääntyessä sovelluskohteita ovat myös muiden kielten kuin viittomakielen tulkkaus sekä erilaiset tukipalvelut. Tällä saralla on luotavissa lukuisia menestysreseptejä.

Videoyhteyden käyttö palvelukanavana avaa monella muullakin asiakaspalvelualalla uusia mahdollisuuksia lisätä käyttäjäystävällisten etäpalvelujen valikoimaa ja parantaa palvelujen tuottavuutta, kun palveluresurssit saadaan käyttöön maantieteellisistä etäisyyksistä riippumatta.

Nämä mahdollisuudet ovat yrityksissä ja organisaatioissa kuitenkin vielä tunnistamatta ja hyödyntämättä, sillä asenteet palvelumalleja kohtaan ovat yleisesti konservatiiviset. Asiakasystävällisen ja tehokkaan palvelun suunnittelu edellyttää avointa asennetta koko palveluprosessin tarkasteluun. Tekniikan ohella on tärkeää miettiä myös rakenteita ja toimintamalleja, joilla yhdessä teknologian kanssa saadaan paras hyöty. Keskeistä on rohkeus luopua vanhoista toimintamalleista ja suunnata huomio tuottavuuteen ja käyttäjäkokemukseen.

Linkkejä

Kela: Etätulkkaus http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_etatulkkaus

Tulkkauspalveluun liittyvä lainsäädäntö
<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkauspalvelut/lainsaadanto/>