

YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE

Valtakunnallisen etätulkkauspalvelun perustamista ja ylläpitoa selvittävän työryhmän loppuraportti

29.9.2009

Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmälle

Valtiovarainministeriö asetti 29.1.2009 yhteispalvelun laajentamishankkeen valmisteluryhmän alaisuuteen valtakunnallisen etätulkkauspalvelun perustamista ja ylläpitoa valmistelevan työryhmän.

Työryhmän tavoitteena on ollut selvittää, miten Etätulkki.fi -hankkeessa luotava valtakunnallinen järjestelmä voidaan parhaiten laajentaa kattamaan myös puhutut kielet, ja miten tämä järjestelmä voidaan parhaalla tavalla liittää yhteispalvelupisteisiin. Työryhmän tehtävänä on ollut selvittää puhuttujen kielten tulkkauspalvelujen nykytilaa; tehdä ehdotukset valtakunnallisen tulkkauspalvelun laajentamisesta puhuttuihin kieliin; tehdä ehdotukset järjestelmän liittämisestä yhteispalvelupisteisiin; sekä tehdä ehdotukset tietoturvan varmistamisesta uudessa järjestelmässä.

Työryhmä asetettiin toimikaudelle 29.1.2009 – 30.9.2009. Työryhmä kokoontui kahdeksan kertaa ennen loppuraporttinsa antamista.

Työryhmän puheenjohtajana toimi toimitusjohtaja Timo **Heiskala** Evantia Oy:stä. Työryhmän jäseninä toimivat neuvotteleva virkamies Tiina **Ferm** sisäasiainministeriön hallintoyksiköstä, kehitysjohtaja Jorma **Peitsalo** Maahanmuuttovirastosta, projektipäällikkö Satu **Seppäläinen** Eteva -kuntayhtymän Etätulkki -hankkeesta, 3.8.2009 asti hallitusneuvos Riitta **Kuusisto** sosiaali- ja terveysministeriöstä, 3.8.2009 alkaen Anne-Marie **Brisson** opetusministeriöstä, lakimies Petri **Jäntti** Kansaneläkelaitoksen hallinto-osastolta ja erityisasiantuntija Tanja **Rantanen** Suomen Kuntaliitosta. Työryhmän pysyvänä asiantuntijana toimi palvelupäällikkö Tapani **Puisto** valtiokonttorista. Työryhmän sihteerinä toimi projektisihteeri Mikko **Saarin**en valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastolta. Työryhmän työskentelyyn on lisäksi osallistunut Anne-Marie Brissonin sijaisena lakimies Jaana **Huhta** sosiaali- ja terveysministeriöstä.

Saatuaan työnsä valmiiksi, työryhmä luovuttaa loppuraporttinsa hankkeen johtoryhmälle.

Helsingissä 29. syyskuuta 2009.

Timo Heiskala
Timo Heiskala

Tiina Ferm
Tiina Ferm

Jorma Peitsalo
Jorma Peitsalo

Satu Seppäläinen
Satu Seppäläinen

Jaana Huhta
Jaana Huhta

Petri Jäntti
Petri Jäntti

Tanja Rantanen
Tanja Rantanen

Mikko Saarinen
Mikko Saarinen

Tapani Puisto
Tapani Puisto

Tiivistelmä

Tässä työryhmäraportissa käsitellään tulkkauspalveluiden kysyntää ja tarjontaa julkisen hallinnon näkökulmasta; määritellään valtakunnallisen etätulkkauksjärjestelmän vaatimat osatekijät sekä yleiset edellytykset järjestelmän liittämiselle yhteispalvelupisteisiin; kartoitetaan mahdollisuuksia järjestelmän hallinnoinnin järjestämiseksi; sekä esitetään tietoturvan kannalta huomioon otettavia seikkoja.

Tulkkauspalvelujen nykytilasta tässä tehdyn tarkastelun perusteella julkisella sektorilla on olemassa huomattavaa ja jatkuvasti kasvavaa kysyntää etätulkkaukselle niin kuntien kuin valtionhallinnonkin puolella. Lisäksi Kansaneläkelaitoksella tulee olemaan jatkossa uuden tulkkauspalvelulain myötä merkittävää tarvetta etätulkkaukspalveluille.

Etätulkkauksjärjestelmä on teknisesti mahdollista toteuttaa yhteisenä järjestelmänä kaikille näille toimijoille sekä eri puhutuille kielille ja viittomakielille. Työryhmä on päättänyt siihen, että valtakunnallinen järjestelmä vaatisi laajasti tarkasteltuna kolme osaa: teknisen alustan etätulkkauksapahtumien välittämistä varten, studiot tulkkiensa suorittamiseksi tulkkausta varten, sekä varsinaiset tulkkauspalvelut. Yhteinen järjestelmä vaatisi hallinnoijatahon, joka pystyisi joko kilpailuttamaan tai tuottamaan teknisen etätulkkauksalustan sekä studiorakenteen kaikkien edellä mainittujen tahojen käyttöön. Tällaista tahoja ei tällä hetkellä julkishallinnossa ole. Ratkaistavaksi jääkin, minkä tahon hallinnoitavaksi tässä raportissa hahmoteltu järjestelmä tulisi.

Työryhmän ehdotukset jakaantuvat ehdotuksiin valtakunnallisen etätulkkaukspalvelun perustamisesta ja ylläpidosta; ehdotuksiin järjestelmän liittämisestä yhteispalvelupisteisiin sekä ehdotuksiin tietoturvan varmistamisesta uudessa järjestelmässä. Työryhmän pääehdotus on, että tulisi perustaa valtakunnallinen etätulkkauksjärjestelmä, jonka avulla voidaan tarjota etätulkkaukspalvelua valtionhallinnon, kuntien ja Kansaneläkelaitoksen tarpeeseen. Järjestelmää perustettaessa tulisi omina kysymyksinään ottaa huomioon teknisen alustan luominen, studiorakenteen luominen sekä tulkkauspalveluiden hankinta. Työryhmä ehdottaa myös, että riippumatta siitä, minkä tahon tehtäväksi järjestelmän hallinnointi päätetään järjestää, tulisi sekä teknisen alustan että studiorakenteen hallinnointi antaa yhden ja saman tahon tehtäväksi. Lisäksi työryhmä ehdottaa tiettyjä periaatteita sovellettavaksi sen suhteen, miten järjestelmä liitettäisiin yhteispalvelupisteisiin, miten tarvittavat studiotilat tulisi standardoida ja minkälaisia periaatteita tulisi soveltaa tietoturvan varmistamiseksi.

Sisällys

1 Työryhmän tausta, tehtävät ja työskentely	3
2 Tulkkauspalvelujen nykytilan kuvaus	4
2.1 Tulkkauspalvelujen kysyntä ja tarjonta	4
2.1.1 Puhutut kielet	4
2.1.2 Viittomakielet	7
2.2 Viranomaisten kokemuksia etätulkkauksesta ja kehittämisen tilanne	8
2.2.1 Etätulkkauksen käyttö Maahanmuuttovirastossa	8
2.2.2 Etätulkkauksen kehittämien Suomessa	9
2.2.3 Etätulkki.fi –hanke	9
2.3 Etätulkkauksen kansainvälinen viitekehys	10
2.4 Puhuttujen kielten tulkkauspalvelujen tämänhetkinen hankintakäytäntö julkisessa hallinnossa	10
2.5 Työryhmän työhön liittyvät muut työryhmät ja hankkeet	12
2.5.1 Yhteispalvelun etäpalveluprojekti	12
2.5.2 Vammaispalvelulain mukaisten tulkkauspalveluiden siirtyminen kunnilta Kansaneläkelaitokselle	13
2.5.3 Tukitoimintojen alueellistamistyöryhmä (29.8.2008 – 31.5.2009)	13
3 Valtakunnallisen etätulkkauspalvelun laajentaminen puhuttuihin kieliin	14
3.1 Valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän osat	14
3.1.1 Tekninen etätulkkausala	14
3.1.2 Studiot	17
3.1.3 Tulkkauspalvelut	18
3.2 Etätulkkauspalvelun asiakasryhmäjako	19
3.3 Etätulkkauspalvelun prosessit	20
3.3.1 Palveluun hakeutuminen	20
3.3.2 Tulkkaustapahtuman välitys	22
3.3.3 Tulkkaustapahtuma	24
3.3.4 Raportointi ja laskutus	24
4 Järjestelmän hallinnointi ja kustannukset	24
4.1 Järjestelmän hallinnointimalli ja hallinnoijataho	25
4.2 Käyttönoton ja ylläpidon kustannusten ja aikataulun arviointia	27
4.3 Järjestelmän rahoitus	28
4.4 Kilpailutusasiat	29
5 Järjestelmän liittäminen yhteispalvelupisteisiin	30
5.1 Etätulkkauksen hyödyntäminen yhteispalvelupisteissä tarjottavissa palveluissa	30
5.2 Tietotekniset sekä tiloja koskevat vaatimukset	31
5.3 Lisenssit tai muut tarvittavat ohjelmistot	31
5.4 Ajanvaraus	32
5.5 Etätulkaus ja valmistelussa oleva yhteispalvelupisteiden etäpalvelukonsepti	32

6 Tietoturvan varmistaminen etätulkkauksjärjestelmässä.....	33
6.1 Vaatimukset tulkkauksilalle eli studioille.....	33
6.2 Käyttäjänäkökulma.....	33
6.3 Teknisen etätulkkauksalustan näkökulma	33
6.4 Tulkkaukspalveluiden tarjoajan näkökulma	34
7 Työryhmän ehdotukset.....	34
7.1 Ehdotukset valtakunnallisen etätulkkaukspalvelun perustamisesta ja ylläpidosta	34
7.2 Ehdotukset järjestelmän liittämisestä yhteispalvelupisteisiin.....	35
7.3 Ehdotukset tietoturvan varmistamisesta uudessa järjestelmässä	36

1 Työryhmän tausta, tehtävät ja työskentely

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi 15.10.2007 Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväisen selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä. Selvitysmies jätti raporttinsa 12.6.2008.

Selvitysmies esitti mm., että jatkossa jokainen yhteispalvelussa mukana oleva valtion tai kunnan viranomainen voisi tarjota palveluitaan yhteispalvelupisteisiin myös ns. etäpalveluna tuotettuna. Selvitysmiesraportissa todettiin, että koska tämä etäpalvelun käyttöönotto yhteispalvelupisteissä luo maahan kattavan ja toimivan etäpalvelupisteverkoston, olisi sitä järkevää hyödyntää mahdollisimman laajasti myös viittomakielen ja puhuttujen kielten tulkkauksessa. Työryhmän työn taustana on selvitysmiehen esitys, jonka mukaan valtakunnallisen Etätulkki.fi -hankkeen yhteyteen tai sen rinnalle olisi kytkettävä tiiviisti puhuttujen kielten valtakunnallisen tulkkauspalvelun rakentaminen etäpalveluyhteyttä hyödyntäen. Taloudellisin ja käyttäjäystävällisin ratkaisu olisi tällöin yhteinen järjestelmä kaikkeen tulkkaustarpeeseen.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli selvitysmiehen ehdotuksia 30.10.2008 ja puolsi yhteispalvelun laajentamishankkeen asettamista. Valtiovarainministeriö on asettanut ko. hankkeen ja sille johtoryhmän 15.12.2008. Hankkeen valmisteluryhmänä toimii valtion paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä. Valmisteluryhmän alaisuuteen on asetettu kuusi alaryhmää, joista yksi on selvitysmiehen edellä kuvattuun esitykseen perustuva valtakunnallisten etätulkkauspalvelun perustamista ja ylläpitoa valmisteleva työryhmä.

Työryhmän tavoitteena on ollut selvittää, miten Etätulkki.fi -hankkeessa luotava valtakunnallinen järjestelmä voidaan parhaiten laajentaa kattamaan myös puhutut kielet, ja miten tämä järjestelmä voidaan parhaalla tavalla liittää yhteispalvelupisteisiin. Työryhmä asetettiin toimikaudelle 29.1.2009 – 30.9.2009. Työryhmä on kokoontunut toimikautensa aikana kahdeksan kertaa.

Työryhmä on työssään lähtenyt siitä, että julkisen hallinnon kustantaman valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän avulla tulisi tarjota tulkkauspalveluja niille käyttäjäryhmille, joille ne lain perusteella kuuluvat ja joiden tulkkauskustannukset maksaa julkinen sektori. Näin etätulkkauspalvelulla voitaisiin osaltaan taata tulkkipalveluja tarvitsevien oikeusturvan tähänastista parempi toteutuminen.

Työryhmän tehtävänannon edellyttämät kartoitukset ja määrittelyt on tehty työryhmätyönä. Etätulkkausjärjestelmän kokeilu yhteispalvelutoiminnan yhteydessä on toteutettu yhteistyössä hankkeen etäpalveluprojektin kanssa. Kokeilu jatkuu vielä työryhmän määräajan päättymisen jälkeen, ja tämän vuoksi tuloksia ja kokemuksia ei ole voitu tähän raporttiin kirjata. Kokeilusta saatavat kokemukset ja tulokset otetaan huomioon etäpalveluprojektin ehdotuksia kirjoitettaessa, ja näin pyritään varmistamaan etätulkkauksen vaatimien toiminnallisuuksien huomioon ottaminen vuoden loppuun mennessä valmistuvissa ehdotuksissa yhteispalvelun etäpalvelukonseptiksi.

2 Tulkkauspalvelujen nykytilan kuvaus

Työryhmän ensimmäisenä tehtävänä on ollut selvittää puhuttujen kielten tulkkauspalvelujen nykytilaa

2.1 Tulkkauspalvelujen kysyntä ja tarjonta

Tulkkauspalvelujen kysynnän ja tarjonnan tarkastelu on tässä jaettu puhuttuihin kieliin ja viittomakieliin.

2.1.1 Puhutut kielet

Kysyntä

Suomessa oli vuoden 2009 alussa Tilastokeskuksen mukaan kaiken kaikkiaan hieman yli 190 000 muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvaa henkilöä. Muuta kuin Suomea äidinkielenään puhuvien määrä on kasvanut vuodesta 1981 alkaen jatkuvasti. Pelkästään 1990 –luvun aikana määrä on kasvanut yli 100 000:lla taulukon 1 osoittamalla tavalla.

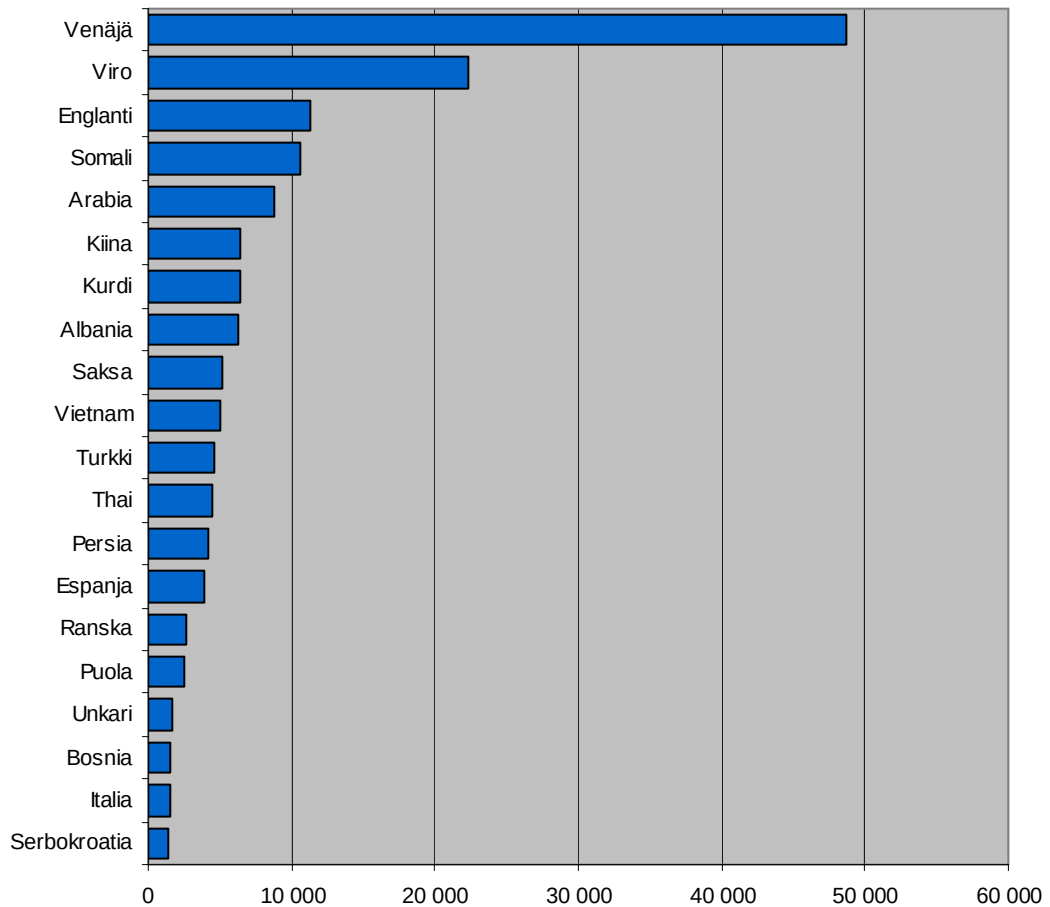
Taulukko 1. Vieraskielinen väestö Suomessa vuosina 2000 – 2008

Vuosi	Vieraskielisten määrä	Muutos +/-
2000	99 227	
2001	109 197	9 970
2002	117 013	7 816
2003	124 817	7 804
2004	133 183	8 366
2005	144 334	11 151
2006	156 827	12 493
2007	172 928	16 101
2008	190 538	17 610

Lähde: Tilastokeskus, Väestörakennetilasto

Seuraavan sivun kuvioista 1 ovat nähtävissä suurimmat vieraskieliset ryhmät Suomessa vuonna 2008. Kaiken kaikkiaan Suomessa puhutaan noin 120 kieltä ja näistä 75:llä on vähintään sata äidinkielistä puhujaa. Tilastoitujen kielten lisäksi tarvetta on eri murteiden osaajille.

Kuvio 1. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2008



Lähde: Tilastokeskus, Väestörakennetilasto

Julkisessa hallinnossa tulkkaukspalveluja käyttävät asiakaspalvelunsa ja muun toimintansa yhteydessä monet eri tahot. Näitä ovat mm. sosiaali- ja terveystoimi, vastaanotokeskukset, poliisi, oikeuslaitos, työ- ja elinkeinotoimistot, opetustoimi sekä mielen-terveysyksiköt. Asiakkaita on siten sekä valtionhallinnossa että kuntasektorilla.

Valtionhallinnossa esimerkiksi sisäasiainministeriön hallinnonalalla tyypillisiä tulkkaustilanteita ovat:

1. vierailut ja asiantuntijatapaamiset, yhteistyö muiden maiden viranomaisten kanssa;
2. kokoukset, seminaarit;
3. rikostutkinta, kuulemiset, liikennetutkinta, ulkomaalaisten oleskelulupa-asiat; sekä
4. maahantuloedellytysten selvittäminen, käännyttäminen, tapahtumien tutkinta, säilöönottotilanteet.

Näissä tilanteissa tarvittavia kieliä ovat venäjä, englanti, ruotsi; ja lisäksi albania, amhara, arabia (eri murteet: Pohjois-Afrikka, Lähi-Itä ym.), aramea, azeri, badini, bengali, berberi, bosnia, bulgaria, dari, espanja, farsi, hindi, khmer, kroatia, kikongo, kurmanzi, lingala, makedonia, mandariinikiina, mongolia, nepali, portugali, punjabi, ranska, romaninkieli, romania, serbokroatia, singaleesi, somali, sorani, tamili, turkki, uiguuri, ukraina, urdu. Arvioitu vuosittainen tuntimäärä on sisäasiainministeriössä näiden osalta noin 10 400 tuntia, josta venäjän kielen osuus on 5 000 tuntia, englannin 400, ruotsin 300 ja muiden 4 700.

Työryhmän tehtävänannon näkökulmasta erityisen merkityksellisiä ovat ns. asioimistulkkaustilanteet, sillä näitä voitaisiin toiminnan luonteen puolesta hyvin hoitaa tulkkeusmukaisissa tiloissa yhteispalvelupisteissä. Valtionhallinnossa asioimistulkkausasioita on mm. sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston ohjauksessa olevissa vastaanottokeskuksissa. Erityisesti tulkkauspalveluja käytetään kansainvälistä suojelua hakevien henkilöiden puhuttelujen yhteydessä. Tässä prosessissa tulkkaustunteja on pelkästään rajavartiolaitoksella, poliisilaitoksilla ja Maahanmuuttovirastossa yhteensä 27 000 - 30 000 tuntia vuosittain. Tarvittavia kieliä ovat albania, amhara, arabia (eri murteet: Pohjois-Afrikka, Lähi-Itä ym.), aramea, azeri, badini, bengali, berberi, bosnia, bulgaria, dari, englanti, espanja, farsi, hindi, khmer, kroatia, kikongo, kurmanzi, lingala, makedonia, mandariinikiina, mongolia, nepali, portugali, punjabi, ranska, romaninkieli, romanian, serbokroatia, singaleesi, somali, sorani, tamil, turkki, uiguri, ukrainain, urdu ja venäjä.

Turvapaikkapuhutteluista johtuvan asioimistulkkauksen kysynnän tulevaa kehitystä voidaan arvioida Maahanmuuttoviraston turvapaikkahakemustilastojen avulla. Turvapaikkahakemuksia jätettiin vuonna 2008 yhteensä 4035 kappaletta. Vuoteen 2007 verrattuna (1505 kpl) hakemusmäärä kasvoi yhteensä 168 % sekä vuoteen 2006 verrattuna 74 % (2324 kpl). Alkuvuonna 2009 hakijoita oli saapunut noin 400 – 500 henkilön kuukausivauhtia ja Maahanmuuttovirasto arvioi, että kokonaisluku nousee tänä vuonna yli 5000:n. Nousua tulisi vuoteen 2008 verrattuna 25 % (noin 1000 henkilöä). Tämä kasvu tarkoittaisi huomattavaa tulkkaustuntien kysynnän lisäystä turvapaikkapuhutteluissa.

Kuntasektorilla tulkkauspalveluille on kysyntää erityisesti sosiaali- ja terveystoimella sekä opetuspuolella. Volyymitietojen kartoittaminen näiden kuntien eri toimintoihin liittyvän kysynnän osalta vaatisi kuitenkin oman erillisen selvitystyönsä.

Kunnat hankkivat myös huomattavan määrän tulkkauspalveluja pakolaisten asiointiin liittyvien tulkkausten hoitamiseksi. Nämä palvelut korvaa kunnan hakemuksesta valtio, ja korvauksista päättäminen sekä niiden maksatus on organisoitu työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalle alueellisiin TE -keskuksiin. Näitä kunnille maksettavia korvauksia maksettiin vuonna 2008 noin 5 400 000 euron edestä. Samaan tarkoitukseen on vuoden 2010 talousarviossa varattu hieman vajaan 9,7 miljoonaa euroa. Tulkkauspalveluiden kysynnässä on kuntien osalta siten nähtävissä ja odotettavissa huomattavaa kasvua verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen.

Tarjonta

Tulkkauspalveluja tarjoaa Suomessa 9 tulkkikeskusta, joista seitsemän on kunnallisia. Tulkkikeskusten kautta on saatavissa tulkkausta yhteensä noin 175 kielellä ja tulkkikeskuksittain tarjonta vaihtelee reilusta 20:sta noin 80:aan tulkattuun kieleen. Videokuvalla varustettua etätulkkausta tulkkikeskuksista tarjoavat tällä hetkellä oman ilmoituksensa mukaan ainakin Semantix Lingua Nordica Oy sekä Helsingin seudun asioimistulkkikeskus, jotka molemmat sijaitsevat pääkaupunkiseudulla.

Huomattavaa on myös pienten tulkkausyritysten määrä. Tulkkaustoimintaa harjoittavien yritysten toiminnasta ei ole säädetty lailla ja tästä johtuen yritysten perustaminen on verrattain helppoa. Joustavan tarjonnan kääntöpuolena tarjottavan tulkkauksen laa-

dusta ei vastaa mikään viranomaistaho, ja valvonnan puuttuessa palvelu saattaa olla tasoltaan hyvinkin kirjavaa.

Käytännön tulkkaustryötä tekevät tulkit voivat toimia yksityisyrittäjinä, freelance-verokortilla tai kuukausipalkkaisina tulkkikeskusten palveluksessa.

Suomen tulkkaukskeskuksissa tarjottavia puhuttujen kielten tulkkaukspalveluja käytettiin vuonna 2008 noin 160 000 tunnin edestä. Etätulkkauksen osuus tästä määrästä on joitakin prosentteja, mihin sisältyy myös puhelintulkkaukset.

2.1.2 Viittomakielet

Kysyntä

Suomalaisen viittomakielen käyttäjiä on noin 14 000, joista 5 000 on viittomakieltä äidinkielenään tai ensikielenään käyttäviä kuuroja. Viittomakieli kuuluu Suomessa kymmenen suurimman äidinkielen joukkoon, ja se on yksi Suomessa käytettävistä vähemmistökielistä. Lisäksi noin 150 henkilöä käyttää suomenruotsalaista viittomakieltä, jonka asema on sama kuin suomalaisenkin. Kuurosokeita on Suomessa noin 750 ja huonokuuloisia arviolta noin 10 000.

Tarjonta

Viittomakielisten tulkkaukspalvelujen tarjoamisen lähtökohta poikkeaa puhutuista kielistä sillä niiden saatavuus on määritelty laissa subjektiiviseksi oikeudeksi vaikeasti kuulovammaiselle, kuulo- ja näkövammaiselle tai puhevammaiselle henkilölle.¹ Tulkkipalveluja on järjestettävä siten, että vaikeasti kuulo- ja näkövammaisella kunnan asukkaalla on mahdollisuus saada vähintään 360 ja muulla vaikeavammaisella henkilöllä vähintään 180 tulkintatuntia kalenterivuoden aikana. Vastuu näiden palveluiden järjestämisestä siirtyy kunnilta Kelalle 1.9.2010 alkaen. Siirtoa käsitellään tämän raportin luvussa 2.4.

Viittomakielten tulkkien tulkkirekisteriin kuului vuoden 2008 alussa 740 henkilöä, joista 595 on ilmoittanut tulkkauksensa viittomakielellä, 491 viitotulla puheella, 440 kuurosokeiden eri menetelmillä ja 188 on kirjoitustulkkeja. Tiedot perustuvat tulkkitoiminnan asiakasjärjestöjen ylläpitämään tulkkauksrekisteriin. Tulkkirekisteriin anovalla tulee olla suoritettuna järjestöjen hyväksymä koulutus ja tulkkirekisterikoe, jonka järjestöt ovat yhdessä hyväksyneet. Rekisterillä ei ole juridista asemaa ja Kansaneläkelaitos pohtii rekisterin tulevaa käyttöä samassa yhteydessä, kun vammaispalvelulain mukaiset tulkkaukspalvelut siirretään Kelaan.

Viittomakielentulkit, aivan kuten puhuttujen kielten tulkitkin, työskentelevät pääsääntöisesti tulkkikeskuksissa, yrityksissä, omalla toiminimellään tai freelancereina. Suomessa on noin 30 viittomakielisten tulkkaukspalveluja tarjoavaa tulkkikeskusta. Näistä suurin osa on hyvin pieniä yksiköitä, ja jopa yhden hengen toimistoja löytyy. Toimistojen yhteenlaskettu asiakasmäärä vuonna 2008 oli hieman yli 4000 asiakasta. Etätulkkaukspalveluja viittomakielisille tarjoavat tällä hetkellä ainakin Honkalampisäätiö

¹ Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

ja Sign Line Oy. Palvelutapahtumavolyymit ovat kuitenkin pieniä aivan kuten puhuttujen kieltenkin puolella.

2.2 Viranomaisten kokemuksia etätulkkauksesta ja kehittämisen tilanne

Viranomaisten kokemukset etätulkkauksesta ovat työryhmän keräämien tietojen mukaan yleisesti ottaen vielä vähäisiä. Sama havainto on tehty yhteispalvelun etäpalveluprojektissa: etäyhteyksien ja –tekniikan käyttö asiakasrajapinnassa ja asiointipalveluissa on ollut tähän asti pientä, rajoittuen lähinnä yksittäisiin tapauksiin, kokeiluihin ja palveluihin².

2.2.1 Etätulkkauksen käyttö Maahanmuuttovirastossa

Kokemuksia etätulkkauksen käytöstä viranomaistoiminnassa on saatu Maahanmuuttovirastossa.

Virastolla on ollut usean vuoden ajan toimipisteet Helsingin lisäksi Kuhmossa ja Lappeenrannassa. Kevään 2009 aikana perustettiin lisäksi uudet määräaikaiset toimipisteet Imatralla ja Ouluun, ja nämä uudet toimipisteet toimivat näillä näkymin ainakin vuoden 2010 loppuun.

Etätulkkauksia on Maahanmuuttovirastossa hyödynnetty tähän mennessä erityisesti turvapaikkapuhutteluissa. Turvapaikkapuhutteluja tehdään kaikilla viidellä paikkakunnalla. Helsingissä puhutteluja on tehty vuodesta 2001, Kuhmossa ja Lappeenrannassa vuodesta 2004 ja Imatralla ja Oulussa kesästä 2009 alkaen.

Ensimmäisinä vuosina Kuhmossa ja Lappeenrannassa tulkit olivat paikalla puhuttelutilanteessa, Kuhmossa käytettiin myös jonkin verran puhelintulkkauksia. Vuonna 2007 Maahanmuuttovirastoon saatiin etätulkkauksilaitteisto. Koska tulkkiin saatavuus Lappeenrannassa ja erityisesti Kuhmossa on huomattavasti heikempi kuin Helsingissä, noilla paikkakunnilla on vuodesta 2007 alkaen käytetty runsaasti etätulkkauksia. Tästä seuraa mm. säästöä matkakustannuksissa. Viime vuonna Kuhmossa noin kolme neljäsosaa puhutteluista hoidettiin etätulkkauksella ja Lappeenrannassa noin puolet. Kaikkien puhuttelujen kokonaismäärä viime vuonna oli Kuhmossa 290 ja Lappeenrannassa 291. Helsingissä tulkit on henkilökohtaisesti läsnä puhuttelussa. Uusissa Imatran ja Oulun toimipisteissä otetaan myös käyttöön etätulkkauksia.

Etätulkkauksilanteissa turvapaikanhakija, hänen mahdollinen avustajansa ja edustajansa sekä puhuttelija ovat samassa huoneessa Kuhmossa tai Lappeenrannassa viraston tiloissa ja tulkit on Maahanmuuttovirastossa Helsingissä täällä olevassa puhutteluhuoneessa ja käytössä on viraston oma ”silta”. Kevään 2009 aikana on tehty kokeiluluontoisesti myös noin kahdenkymmenen alaikäisen (teini-ikäisen) turvapaikanhakijan etäpuhuttelua, joissa puhuttelija ja tulkit ovat Helsingissä viraston tiloissa ja alaikäinen turvapaikanhakija ja hänen edustajansa Oulun vastaanottokeskuksen tiloissa.

² Ks. Yhteispalvelun etäpalveluprojektin väliraportti:

[http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/yhteispalvelun_etapalvelu_valiraportti/\\$file/yhteispalvelun_etapalvelu_valiraportti.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/yhteispalvelun_etapalvelu_valiraportti/$file/yhteispalvelun_etapalvelu_valiraportti.pdf)

Kokemukset etätulkkauksesta ovat olleet pääosin myönteisiä. Kohdatut ongelmat ovat olleet luonteeltaan teknisiä esim. äänen laatuun tai verkon toimivuuteen liittyen. Kuten etätulkkauksen osuus tulkkaustapahtumista Kuhmon ja Lappeenrannan tapauksissa osoittaa, soveltuu etätulkkaukseen ainakin puhuttelujen hoitamiseen varsin hyvin.

Varsinaisessa asiakaspalvelussa etätulkkaukseen ei Maahanmuuttovirastossa ole käytetty eikä muutakaan tulkkausta muutoin kuin poikkeustapauksissa käyntiasiakaspalvelussa niin, että asiakkaalla on ollut mukanaan oma (epävirallinen) tulkkinsa tai joku viraston virkamies on tulkannut esim. venäjän kieltä.

2.2.2 Etätulkkauksen kehittämien Suomessa

Etätulkkauksen edistäminen ja kehittäminen on viime vuosiin asti ollut alueellista ja hankepohjaista. Erillisiä hankkeita ovat olleet mm. Virtuaalitulkki –hanke Turussa, Kuurojen liiton eri hankkeet, Turun Diakonia –ammattikorkeakoulun Mobiilitulkkihanke, Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama Esteetön etätulkkaukseen eli ETU-projekti, Työministeriön Videotulkkauskokeilu Pohjanmaalla sekä Kota –hanke Pohjois-Suomessa. Myös Honkalampisäätiön etätulkkaustoiminta on käynnistynyt alun perin hankkeena. Hankkeissa ja kokeiluissa on saatu pääosin myönteisiä kokemuksia ja etätulkkauksen tuomat hyödyt, kuten taloudellisuus ja palveluiden saavutettavuuden parantaminen, ovat tulleet ilmeisiksi jo lyhyidenkin kokeilujen aikana.

2.2.3 Etätulkki.fi –hanke

Hankkeiden irrallisuus ja paikallisuus on ollut yksi keskeisimmistä syistä Etätulkki.fi –hankkeen perustamiselle, jonka tavoitteena on luoda valtakunnallinen järjestelmä kaikkeen tulkkaustarpeeseen.

Etätulkki.fi -hanke käynnistettiin heinäkuussa 2007. Hanketta rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö yhdessä kuntien ja kuntayhtymien kanssa. Hankkeen hallinnoinnista vastaa Eteva -kuntayhtymä. Työryhmän työskentelyn aikana hankkeen toteuttaminen ja hallinnointi on 1.9.2009 alkaen siirtynyt Evantia Oy:n tehtäväksi. Hankkeen tavoitteena on käynnistää valtakunnallinen etätulkkaukspalvelu tulevassa tulkkauspalaussa laissa mainituille tulkkauspalausten käyttäjille. Sama palvelu mahdollistaa myös etätulkkaukspalausten käyttämisen vieraiden kielten tulkkauspalaussa. Tavoitteena on, että viittomakieliset ja puhevammaiset voivat kirjautua Etätulkki.fi –palveluun omalta kotikoneeltaan aivan yhtä yksinkertaisesti kuin omaan sähköpostiinsa. Maahanmuuttaja puolestaan tapaisi tulkin ruudulla asioidessaan vaikkapa lääkärin vastaanotolla tai työvoimatoimistossa. Ajatuksena on, että tulkkauspalausta voi saada niin suurissa keskuksissa kuin harvaanasutuilla alueillakin ilman kalliita laitehankintoja. Palvelun käyttöä varten tarvitaan tietokoneen lisäksi vain laajakaistayhteys sekä web-kamera.

Etätulkkauksella halutaan taata tulkkauspalausta tarvitsevien oikeusturvan tähänastista parempi toteutuminen. Vammaisten tulkkauspalausten piiriin kuuluville tarjoutuu mahdollisuus hoitaa asioitaan itsenäisesti. Maahanmuuttajien määrän jatkuva kasvu lisää puolestaan tulkkauspalausten kysyntää, joten vähäisiä tulkkiresursseja voidaan käyttää paremmin hyödyntämällä etäteknikan tarjoamia mahdollisuuksia.

Palvelua varten rakennettu tekninen järjestelmä on saatu maaliskuussa 2009 testausvaiheeseen, jossa ennalta valitut testikäyttäjät arvioivat järjestelmän toimivuutta. Jokaisesta testistä tehdään raportti, jonka perusteella järjestelmää kehitetään. Hanke jatkuu Ewantia Oy:n toteuttamana ja hallinnoimana vuoden 2010 loppuun asti. Etätulkkauksen laajamittainen käyttöönotto puhuttujen kielten ja eri kommunikaatiotapojen tulkkauksessa viranomaiskäytössä edellyttää tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

2.3 Etätulkkauksen kansainvälinen viitekehys

Videokuvaa ja ääntä hyödyntäviä etätulkaushankkeita on toteutettu mm. Ruotissa, Saksassa, Uudessa-Seelannissa ja Australiassa. Monella tapaa pisimmälle on edetty Ruotsissa.

Kuvapuhelinvälitysjärjestelmä on ollut Ruotsissa olemassa valtakunnallisena palveluna vuodesta 1997 ISDN –tekniikkaan perustuen. Järjestelmän toiminnasta vastaa Örebron lääninhallitus, jolta posti- ja telelaitos ostaa palvelua. Palvelulla oli jo vuonna 2006 300 – 400 rekisteröitynyttä käyttäjää.

Järjestelmää on sittemmin kehitetty pidemmälle ja siinä ilmenneitä epäkohtia korjattu *Projekt IP-Acces och Tolken i Fickan* –hankkeessa. Tavoitteena hankkeessa oli kehittää tekninen järjestelmä, jonka avulla pystyttäisiin hyödyntämään käytössä olevat tulkkausresurssit entistä tehokkaammin, tarjoamaan käyttäjille parempaa palvelua ja tulkeille parempi työympäristö, alentamaan käyttökynnystä sekä parantamaan kustannustehokkuutta palvelujen tarjonnassa. Tällä hetkellä Ruotsissa tehdään etätulkkauksia useamman kymmenen tuhannen tunnin edestä vuositasolla.

Myös Saksassa on kehitetty etätulkkausjärjestelmä viittomakielisten käyttöön. Palvelu on valtakunnallinen ja sitä hallinnoi Deutsche Telekom, Palvelu on kuitenkin käyttäjilleen maksullinen ja osittain tästä johtuen vain 430 Saksan yhteensä arviolta yli 80 000 viittomakielisestä käyttää palvelua. Palvelussa Deutsche Telekom toimittaa tarvittavat laitteet ja varusteet tulkeille heidän koteihinsa, ja tulkit suorittavat tulkkaustapahtuman kotoaan käsin.

2.4 Puhuttujen kielten tulkkauspalvelujen tämänhetkinen hankintakäytäntö julkisessa hallinnossa

Puhuttujen kielten tulkkauspalveluja käyttävät julkishallinnon toimijoista valtionhallinnossa erityisesti sisäasiainministeriön hallinnonala sekä kunnat. Oikeudesta puhuttujen kielten tulkkipalveluun säädetään eri laeissa. Viranomaisen velvollisuus huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä on rajattu asioihin, jotka voivat tulla vireille viranomaisen aloitteesta. Velvollisuus sisältää vastuun tulkin tai kääntäjän hankkimisesta sekä tulkitsemisen tai kääntämisen kustannuksista. Asian selvittämiseksi tai asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi viranomainen voi huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä muussakin kuin viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa.

Valtionhallinto hankkii tulkkauspalvelunsa Hanselin kautta valmiiksi kilpailutetuilta toimittajilta. Toimittajat on kilpailutettu erikseen konferenssitulkkauksen sekä kunkin läänin osalta. Oheinen taulukko 2 kuvaa Hanselin sopimustilannetta tulkkauksen osalta

Taulukko 2. Hanselin puitesopimukset puhuttujen kielten tulkkauksesta 2009

	Konferenssitulkkaus Tulkkaus Etelä-Suomi Tulkkaus Itä-Suomi Tulkkaus Oulun ja Lapin läänin Tulkkaus Länsi-Suomi ja Ahvenanmaa				
Delingua	X				
Helsingin seudun asioimistulkkipalvelut		X			
Helsingin tulkkipalvelut		X	X	X	X
Käännös- ja tulkkauspalvelut Intertext	X				
Pohjois-Suomen tulkkipalvelu				X	
Semantix Lingua Nordica	X	X	X	X	X
Turun seudun tulkkipalvelut					X

Nykyisessä järjestelmässä yksi kieli on yksi tuote. Tämä tarkoittaa, että kun hankinta ylittää 15 000 euroa samanaikaisesti sekä yhden tuotteen (eli kielen) että yhden hankintayksikön osalta, on hankintaan lain mukaan sovellettava kilpailutuslainsäädäntöä. Hanselin puitesopimuksessa ovat mukana suuret tuottajat, mutta eivät freelancereina toimivat tulkit suoraan.

Puitesopimuksessa sovitaan vain yleisistä ehdoista. Jokainen hankintayksikkö tekee erikseen oman sopimuksen puitesopimusjärjestelmään liittymisestä. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi jokainen 24 poliisilaitoksesta tekee oman sopimuksensa Hanselin kanssa.

Kela hankkii tarvitsemansa puhuttujen kielten tulkkauspalvelut pääsääntöisesti suoraan hankintoina käyttäen alueellisia tulkkipalveluita. Niissä tapauksissa, joissa tarvittava palvelu ei ole saatavilla tulkkauskeskuksen kautta, käytetään myös muita ja yksityisiä palveluntuottajia.

Hanselin puitesopimukset ovat valtionhallinnon puitesopimuksia, eivätkä ne koske kuntia. Kunnat hankkivatkin puhuttujen kielten tulkkausta monin eri tavoin, johtuen palvelutarpeiden erilaisuudesta. Pääasiassa hankinnat tehdään kunnallisten tulkkipalveluiden kautta.

Valtio korvaa kunnille valtioneuvoston päätöksen VNp 512/1999 mukaan pakolaisten tulkkauksen kustannukset, kun käytettävät tulkkipalvelut liittyvät esimerkiksi pakolaiselle järjestetyn sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, pakolaisen kotoutumissuunnitelman laatimiseen, pakolaisen maahantulon alkuvaiheeseen liittyvään kotoutumista edistävien palvelujen käyttöön, perehdyttämiseen kunnassa (asioiminen kaupassa, postissa ja viranomaisissa, julkisen liikenteen käyttö jne.) sekä koulun tai päiväkodin

ja kodin väliseen yhteistyöhön. Paluumuuttajien tulkkauskulut valtio korvaa ensimmäisiltä 6 kuukaudelta.

Pakolaisten tulkkipalvelun kustannukset korvataan kunnalle palvelun tuottajan kunnalle esittämän laskutuksen perusteella. TE -keskukset seuraavat säännöllisesti alueen tulkkipalveluiden käyttöä ja kustannuksia. Lisäksi tulkkauksessa suositellaan etätulkkauksen käyttöä kustannusten pienentämiseksi, varsinkin jos matkakustannuksista aiheutuu tulkkauksessa tarpeetonta menoa.

Kunnat saavat tulkkauskustannusten korvauksia ainoastaan pakolaisten sekä maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain (493/1999) 3 a §:ssä tarkoitettujen henkilöiden osalta. Muiden kuin pakolaisperustein maassa asuvien tulkkauskulut maksaa kunta tai asiakas itse. Erillistä asiakaskohtaista sopimusta kunnan ja TE -keskuksen välillä tulkkikustannusten korvaamisesta ei edellytetä ja korvausprosesseja on käytännössä kahdenlaisia: tulkkikeskus voi joko lähettää laskun suoraan TE -keskukselle tai sitten lasku lähetetään ensin kunnalle, jonka jälkeen kunta laskuttaa TE -keskusta.

2.5 Työryhmän työhön liittyvät muut työryhmät ja hankkeet

2.5.1 Yhteispalvelun etäpalveluprojekti

Yhtenä yhteispalvelun laajentamishankkeen alatyöryhmänä toimii yhteispalvelun etäpalveluprojekti (VM172:01/2008). Työryhmän tehtävänä on selvittää millä edellytyksillä ja millä tavalla voidaan tarjota etäpalvelua yhteispalvelutoimiston ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä. Projekti on jättänyt työstään väliraportin 12.6.2009. Lisäksi projekti toteuttaa kolme etäpalvelujen pilotointikokonaisuutta syksyn 2009 aikana Jyväskylässä, Oulun Ylikiimingissä sekä Karstula – Kivijärven -alueella. Työryhmä tekee vuoden 2009 loppuun mennessä ehdotukset etäpalvelun käyttöönotosta yhteispalvelupisteissä tehtyjen selvitysten sekä pilotoinnista saatujen kokemusten perusteella.

Etäpalvelun käyttöönotto yhteispalvelupisteessä tarkoittaa, että piste varustetaan etäpalvelun mahdollistavalla laitteistolla. Tämä on edellytys sille, että palveluntarjoajat pystyvät tarjoamaan palveluitansa yhteispalvelupisteeseen etäyhteyden kautta.

Yhteispalvelupisteen varustaminen etäpalvelulaitteistolla luo tekniset edellytykset myös etätulkkauspalvelun tarjoamiseen yhteispalvelupisteessä. Etätulkkaustyöryhmän tehtävänannon näkökulmasta tuleva yhteispalvelupisteiden etäpalvelukonsepti mahdollistaa etätulkkauksen liittämisen osaksi yhteispalvelupisteiden toimintaa.

2.5.2 Vammaispalvelulain mukaisten tulkkauspalveluiden siirtyminen kunnilta Kansaneläkelaitokselle

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen aikana on pohdittu kuntien ja valtion suhdetta ja työnjakoa, ja siihen liittyen harkittu joidenkin palvelujen järjestämis- ja rahoitusvastuun siirtämistä kunnilta valtiolle. Yksittäisille kunnille vaikeita ovat palvelut, joissa on suuri kysynnän satunnaisvaihtelu tai erityisosaamisen tarve sekä useiden palveluiden samanaikainen ja pitkäaikainen tarve.

Sisäasiainministeriön Kunta- ja palvelurakennetyöryhmä teki 6.2.2007 päätöksen esittää tulkkipalvelujen järjestämis- ja rahoitusvastuun siirtoa kunnilta valtiolle kustannusneutraalisti kunta-valtiosuhteen kannalta. Asia jätettiin sosiaali- ja terveysministeriön valmisteltavaksi. Kansaneläkelaitoksella katsottiin olevan parhaimmat valmiudet tehtävän hoitamiseen. Asiaa koskevaa lainsäädäntöä valmistellaan parhaillaan sosiaali- ja terveysministeriön ja Kansaneläkelaitoksen yhteisessä asiantuntijaryhmässä. Uudistus on hallinnollinen, toisin sanoen palvelun sisältöä ei muuteta ja sen on tarkoitus tulla voimaan 1.9.2010.

Päätöstä perusteltiin toisaalta sillä, että tulkkauspalveluissa on kyse pikemminkin kommunikaatio- kuin sosiaalipalvelusta. Toisaalta tulkkauspalvelujen tuottamiseen liittyvä erityisosaaminen on pitkälti kuntien sosiaalihuollon ulkopuolella. Päätöksen tekemistä edesauttoi myös se, että asiakaskunta on selkeästi rajattavissa ja se, että tulkkauspalvelua ei voida korvata millään muulla palvelulla. Opiskeluun ja työelämään liittyvän tulkkauspalvelun kysynnän kasvu on aiheuttanut pienille kunnille suuria taloudellisia vaikeuksia.

Keskittämällä tulkkauspalvelut Kansaneläkelaitokselle voidaan lisätä käyttäjien yhdenvertaisuutta, kun kuntakohtaiset erot palvelun järjestämisessä poistuvat. Erityisosaaminen keskittäminen yhdelle toimijalle lisää palvelun saatavuutta ja laatua. Palvelun suunnitelmallinen kehittäminen mahdollistuu, ja esimerkiksi kilpailuttamisen myötä tulkkauspalvelusta tulee aiempaa ammattimaisempaa. Myös etätulkkausjärjestelmän kehittäminen on helpompaa, jos palvelun tuottaminen on keskitetty yhdelle toimijalle. Keskittäminen mahdollistaa myös yhtenäisen ja kattavan seurantajärjestelmän luomisen.

2.5.3 Tukitoimintojen alueellistamistyöryhmä (29.8.2008 – 31.5.2009)

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi asetti 29.8.2008 tukitoimintojen alueellistamista valmistelevalle työryhmän, jonka tehtävänä oli tehdä ehdotukset valtionhallinnon kielipalveluiden, yhteisten puhelinpalveluiden, sähköistä asiointia tukevien puhelinten ja muiden tukipalveluiden ja mahdollisten muiden tukipalveluiden yhteen kokoamisesta; sekä tehdä ehdotukset em. tukipalveluiden alueellistamisesta sijoituspaikkakuntineen. Työryhmän toimikausi päättyi 31.5.2009. Etätulkkaustyöryhmä on asettamispäätöksensä mukaisesti ottanut työssään huomioon tukitoimintojen alueellistamistyöryhmän työn.

Tukitoimintojen alueellistamistyöryhmä luovutti loppuraporttinsa ministeri Kiviniemelle 15.6.2009. Työryhmän loppuraportti sisälsi viisi ehdotusta. Valtakunnallisen etätulkkauspalvelun perustamista selvittävän työryhmän kannalta keskeinen on tukitoimintojen alueellistamistyöryhmän seuraava ehdotus:

”Ehdotus 5: Työryhmä ehdottaa, että kielipalvelukeskuksen toiminta ei koske valtiohallinnon säädöskääntämistä, kääntäjä-tulkkien työtä eikä tulkkausta.”

Perustettavan kielipalvelukeskuksen tuleva toiminta ei ehdotuksen mukaisesti sisällä päällekkäisyyksiä suhteessa etätulkkauistyöryhmän työhön.

3 Valtakunnallisen etätulkkauspalvelun laajentaminen puhuttuihin kieliin

Työryhmän toisena tehtävänä on ollut tehdä ehdotukset valtakunnallisen etätulkkauspalvelun laajentamisesta puhuttuihin kieliin.

3.1 Valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän osat

Toimiva valtakunnallinen etätulkkausjärjestelmä vaatii laajasti tarkasteltuna kolme erillistä mutta toisiinsa läheisesti kytkettyä osaa. Nämä ovat

- 1) tekninen etätulkkausalusta etätulkkaustapahtumien välittämistä varten,
- 2) kattava studiorakenne tulkkaustapahtumien toteuttamista varten, sekä
- 3) varsinaiset tulkkauspalvelut.

Seuraavissa alaluvuissa kuvataan etätulkkausjärjestelmän vaatima infrastruktuuri sekä tekniset edellytykset.

Järjestelmän eri osien vaatimaan hallinnointiin ja rahoitukseen liittyviä näkökohtia käsitellään luvussa neljä.

3.1.1 Tekninen etätulkkausalusta

Sosiaali- ja terveysministeriön sekä kuntien rahoittamaa Etätulkki.fi –hanketta on esitelty jo aiemmin tässä raportissa. Työryhmä on työskennellyt asettamispäätöksensä mukaisesti hankkeen tulosten ja kokemusten pohjalta.

Etätulkkausjärjestelmän edellyttämän teknisen etätulkkausalustan arkkitehtuuri koostuu ensinnäkin tarvittavasta palvelinkannasta, videosillasta sekä muusta tarvittavasta laitteistosta ja toisekseen etätulkkaukseen käytettävästä ohjelmistoalustasta.

Etätulkkaus vaatii siihen käytettävältä järjestelmältä tietyntäsoista teknistä suorituskykyä sekä toiminnallisia ominaisuuksia. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) suosituksessa *JHS168 – Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa* on eritelty ja määritelty näitä eri käyttötapauksien ohjeellisia suositusarvoja.

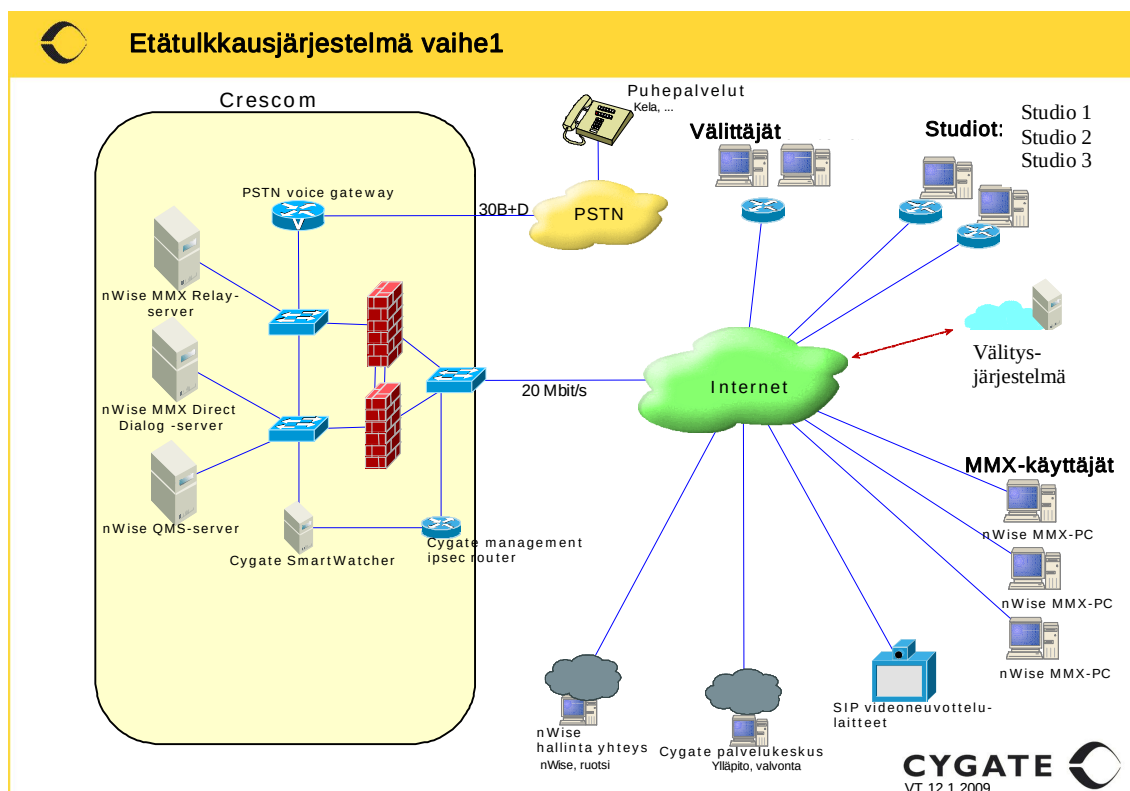
Taulukossa 3 on esitetty etätulkkauksen näkökulmasta relevanttien käyttötapauksien suositusarvot.

Taulukko 3. Eri käyttötapauksien ohjeellisia suositusarvoja (JHS168)

	Kuvan tarkkuus	Äänen laatu	Siirto-nopeus	Muut ominaisuudet, mm. datasiirto
Yhteispalvelupiste, yleiskäyttö	4CIF, 720p	AAC-LD, G.722	1 Mbit/s	Dokumenttien jako, kortinlukija
Etätulkkaus, puhutut kielet	CIF	AAC-LD, G.722	512 kbit/s	Painotus äänenlaatuun
Etätulkkaus, viittomakieli	4CIF, 720p	G.711	512 kbit/s	Painotus kuvanlaatuun

Valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän tulee mahdollistaa suositusarvojen mukainen etätulkkaustapahtuman välitys niin viittomakielten kuin puhuttujenkin kielten osalta.

Valtakunnalliselta etätulkkausjärjestelmältä vaadittavaa teknistä suorituskykyä sekä ominaisuuksia voidaan arvioida myös Etätulkki.fi –hankkeessa testikäytössä olleen kokoonpanoon perusteella. Testikäytössä etätulkkausjärjestelmä on toiminut kehittämishanketta hallinnoineen Eteva –kuntayhtymän koneilla. Kuvaus Etätulkki.fi –hankkeen toteuttamasta verkkoarkkitehtuurista on esitetty alla kuvassa 1.



Kuva 1. Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn etätulkkausratkaisun verkkoarkkitehtuuri

Ratkaisun palvelimet on valittu ohjelmistotoimittajan vaatimusten mukaisesti (kaksi CPU:ta, 4Gb muistia, kaksi kovalevyä (kapasiteettivaatimus laadintahetkellä 73Gb), kaksi verkkoliityntää ja kaksi virtalähdettä). Samoin varusohjelmistot ja muut vaaditut

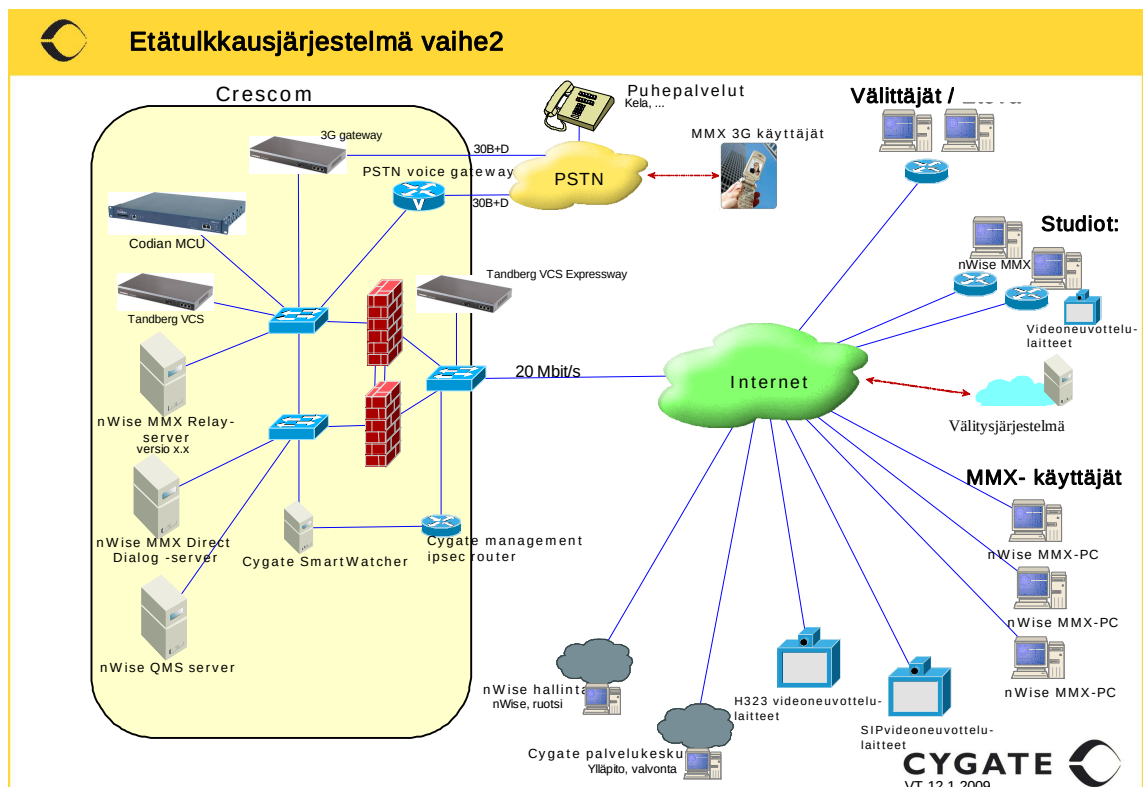
ohjelmistokomponentit (Java SDK, My-SQL, JBoss) on valittu valmistajan suositukset täyttäväksi.

Palvelukeskukseen vaadittu tietoliikennetarkaisu on rakennettu ja mitoitettu vastaamaan testikäytön vaatimuksia käyttäen Juniper Networksin palomuurilaitteita ja Cisco Systemsin kytkimiä sekä PSTN-yhdyskäytävää.

Valtakunnallinen etätulkkausjärjestelmä tarvitsee tuekseen videoneuvottelusillan sekä riittävän palvelinkannan käytettävyyden ja saavutettavuusvaatimusten täyttämiseksi. Riittävänä tasona voidaan alkuvaiheessa pitää taulukon 3 määrittelemien ohjeellisten suositusarvojen saavuttamista. Lisäksi palvelun käyttömahdollisuuksia ja käyttäjien saatavilla olevia palveluun liittymisen mahdollisuuksia tulisi järjestelmän luomisen jälkeen edelleen testata ja kehittää.

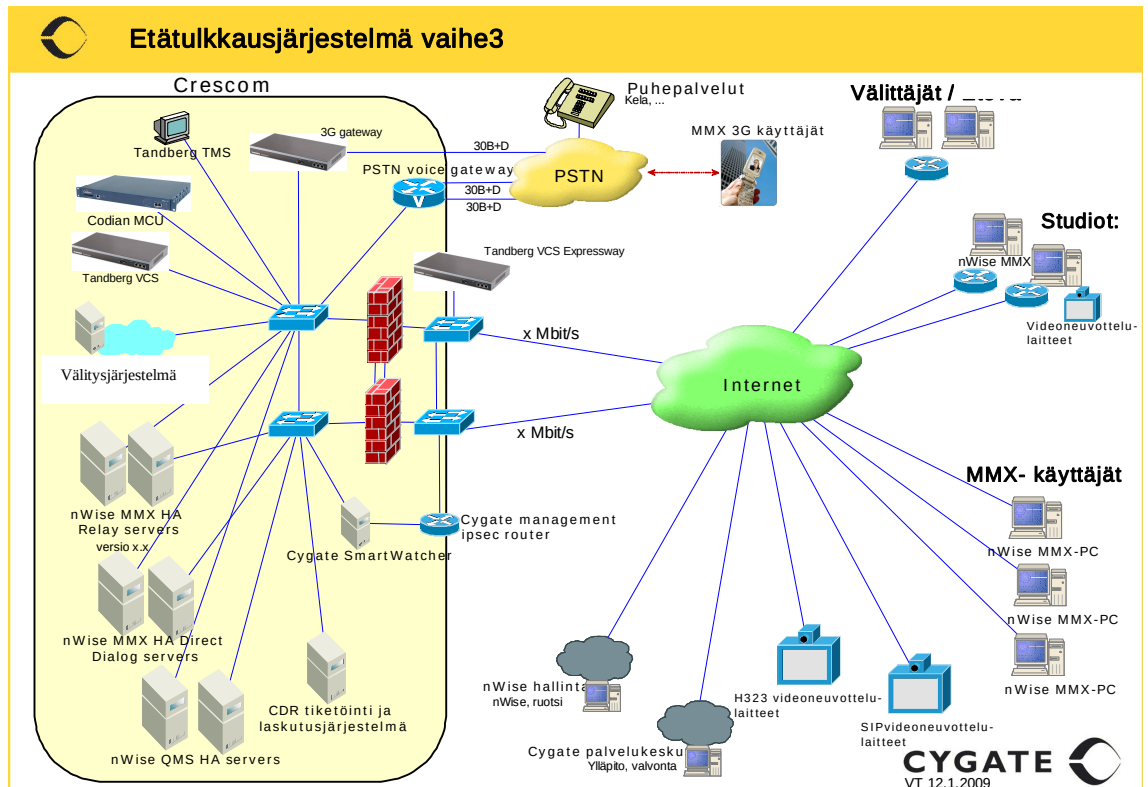
Etätulkki.fi –hankkeen lähtökohtana on ollut rakentaa tekninen toteutus siten, että se on vaiheittain laajennettavissa ja täydennettävissä vastaamaan niin testausvaatimuksia kuin myös käytettävyyden ja saavutettavuusvaatimuksia aina sen hetkisten palvelutuotannon tarpeiden mukaisesti. Kehitysympäristöistä on tehty vaiheen 2 ja 3 kuvaukset siten, että ensin toteutetaan vaadittujen teknisten ominaisuuksien testaus rajoitetulla käyttäjämäärällä, jonka jälkeen täydennetään toteutus vastaamaan valtakunnallisen palveluntuotannon vaatimuksia.

Kehitysprojektin toisessa vaiheessa (ks. Kuva 2) olemassa olevaa ympäristöä aiotaan täydentää 3G –yhdyskäytävällä, H323 –puheluita tukevalla palomuurinläpäisyjärjestelmällä sekä jo mainitulla monipisteneuvottelut mahdollistavalla videoneuvottelusillalla.



Kuva 2. Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn etätulkkausratkaisun laajennetun kehitysympäristön alustava verkkoarkkitehtuurikuvaus

Valtakunnalliseen etätulkkauksen toteuttamiseen soveltuvan järjestelmän käytettävyy- ja saavutettavuusvaatimukset on huomioitu vaiheen 3 kuvassa, jossa edellisten lisäksi ovat huomioituna laitteistoille vaadittavat kahdennukset (palvelimet ja liittymät reitittimiseen) ja integraatiot muihin järjestelmiin (välitysjärjestelmä) sekä näiden järjestelmien tuotantolaitteiden sijoittaminen verkkoteknisesti ja fyysisesti siten, että ratkaisun kokonaiskäytettävyys ja ylläpidettävyys voidaan turvata mahdollisimman hyvin. Tarvittavat käytön aikaiset kapasiteettitarpeet ovat vielä toistaiseksi vain suuntaa antavia, mutta teknisiltä perusominaisuuksiltaan järjestelmä on suunniteltu ja rakennettu siten, että sen kapasiteetteja on mahdollista eri komponenttien osalta tarpeen mukaan kasvattaa.



Kuva 3. Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn etätulkkausratkaisun valtakunnalliseen palvelutuotantoon soveltuvan tuotantoympäristön alustava verkkoarkkitehtuurikuvaus

Edellä kuvatun perusteella voidaan todeta, että valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän teknisen etätulkkausalustan tärkein ominaisuus on skaalautuvuus ja siten laajennettavuus tarpeen mukaan. Ohjelmistoalustan tulisi mahdollistaa kapasiteetin ja siten etätulkkaustapahtumien määrän kasvattaminen vain tarvittavaa laitteistokantaa ja –kapasiteettia kasvattamalla.

3.1.2 Studiot

Teknisen välineistön ja tietoliikenneyhteyksien ollessa kunnossa, tulkki voi periaatteessa tulkata etätulkkijärjestelmän kautta tapahtuvassa etätulkkaustapahtumassa vaikka kotoaan käsin. Kuitenkin mm. etätulkkaustapahtuman ja viranomaistoiminnan erityispiirteiden edellyttämän korkean laadun, tietoturvan sekä luottamuksellisuuden varmistamiseksi, vaatii tehokas ja luotettava etätulkkausjärjestelmä tuekseen myös eri-

tyisiä studioita, joissa tulkki tulkkauksen suorittaa. Tästä johtuen valtakunnallisen etätulkkauksjärjestelmän yksi välttämätön osa on studiorakenne.

Kansainvälisten, erityisesti Ruotsista saatujen kokemusten perusteella, voidaan koko maan kattavan studioverkon arvioida vaativan niin maantieteelliset kuin kysyntään liittyvät näkökulmat huomioon ottaen 20 – 30 studiota. Studioiden sijoittumisen kannalta oleellisia asioita ovat tulkkauksosaamisen keskittyminen maantieteellisesti sekä etäisyydet ja kulkuyhteydet. Tärkeintä on, että studioaikaa on saatavilla mahdollisimman lähellä tulkkeja. Lähtökohtaisesti voidaan olettaa, että suuret kaupungit ovat parhaita sijoituspaikkoja studioille.

Tulkkauksstudiomalli tulee standardoida, jotta tulkkauksen laatu voidaan varmistaa. Etätulkkauksen laatu muodostuu toimivasta teknisestä ympäristöstä (laitteet, ohjelmat, verkkoyhteydet, taustaväri ja valaistus) sekä riittävästä tietoturvasta tulkkauksen ajan (äänieristys, tietoturvalliset yhteydet).

Studioiden tietoliikenneyhteydet tulisi rakentaa siten, että tietoliikenneyhteydet ovat vähintään 2Mbit/s molempiin suuntiin (symmetrisesti) ja palvelinkohtaisesti dedikoituja. Näin pystytään varmistamaan studioista vakaat ja toimivat yhteydet. Hyvät tietoliikenneyhteydet mahdollistavat myös monipisteyhteydet ja dokumentinjoon etätulkkauksen yhteydessä.

Studioon tulee sijoittaa sekä työasema että monipiste -ominaisuudella varustettu videoneuvottelulaite. Erityistä huomiota tulee lisäksi kiinnittää työpisteen ergonomiaan.

Tulkkauksstudion taustan – joka näkyy asiakkaan ruudulla tulkin taustana – tulee olla tasavärinen ja mattapintainen. Sopivaksi värisävyksi on useissa käytännön kokeiluissa havaittu sininen. Oleellista on, että ihmiset ja ihonväri erottuvat selvästi taustasta. Tilassa on vältettävä kirjavia ja valoa heijastavia pintoja. Ongelmallisia värejä ovat mm. kirkas punainen ja oranssi väri. Kamera on sijoitettava niin, että mahdollinen luonnonvalo ikkunasta tulee kameran takaa. Ikkunat tulee olla mahdollista peittää verhoilla tai sälekaihtimilla, sillä liika luonnonvalo aiheuttaa värivirheitä kasvojen ihossa. Tulkkauksutilan valaistuksen tulisi olla mahdollisimman helposti säädettävissä heijastusten ja varjokuvien välttämiseksi.

Puhuttujen kielten etätulkkauksessa on tärkeintä hyvä äänen laatu. Ääni ei saa pätkiä, kiertää eikä kaikua. Taustalla ei saa kuulua ylimääräistä ääntä, joka puurouttaa viestin ja vaikeuttaa siten ymmärtämistä. Tulkkauksstudion kannalta nämä vaatimukset edellyttävät ennen kaikkea hyvää äänieristystä ja laadukasta äänentoistolaitteistoa.

3.1.3 Tulkkaukspalvelut

Etätulkkauksjärjestelmän vaatima tulkkaukspalvelun hankinta ei tulkin eikä asiakkaan näkökulmasta poikkea toimintaperiaatteeltaan ja –logiikaltaan oleellisesti perinteisestä simultaanitulkkauksutilanteesta. Kummassakin toimintamallissa asiakas varaa tulkilta aikaa ja tulkki saapuu tiettyyn paikkaan tiettyinä aikoina suorittamaan tulkkauksen. Tekninen etätulkkauksjärjestelmä mahdollistaa vain kysynnän ja tarjonnan paremman kohtaavuuden ja samalla resurssien tehokkaamman käytön mm. matkustusmatkojen lyhetyssä. Lisäksi erilaiset varaus- ja ns. skillhunting –toiminnot voivat mahdollistaa palvelujen sujuvamman varaamisen.

Etätulkkausjärjestelmän käyttöönotto ei välttämättä edellytä muutoksia tulkkauspalvelujen hankintatapaan julkisessa hallinnossa, muutoin kuin että etätulkkaus pitäisi jatkossa ottaa huomioon sopimuksissa yhtenä tulkkausten välitystapana.

Viranomaiset hankkisivat etätulkkausjärjestelmän kautta välitettävät tulkkauspalvelut näin ollen kilpailuttamalla. Valtionhallinnon toimijoille palvelut kilpailuttaa Hansel. Kela puolestaan hoitaisi omien palveluiden kilpailutuksensa.

Etätulkkausjärjestelmän kautta tarjottavien puhuttujen kielten tulkkauspalvelujen tarjoamisen suhteen voidaan nähdä kaksi eri vaihtoehtoa:

1. Kysytyimpien kielten tulkkaus järjestetään päivystyksen pohjalta jonotusperiaatteella, ja harvinaisemmat kielet tarjotaan ajanvaraukseen perustuen; tai
2. kaikki etätulkaustilanteet järjestetään ajanvaraukseen perustuen.

Se kumpaa näistä periaatteista sovellettaisiin palvelujen tarjoamiseen, vaikuttaa luonnollisesti tehtävien hankintasopimusten sisältöön. Sujuvuuden ja järjestelmän käytettävyyden kannalta paras ratkaisu olisi, että kaikkein kysytyimpien kielten osalta järjestettäisiin ajanvarausmahdollisuuden ohella myös päivystyksellä toimivaa tulkkausta spontaaneja asiointeja varten. Minkään kielen etätulkkaus ei kuitenkaan voi olla pelkästään päivystykseen perustuvaa, sillä esimerkiksi Maahanmuuttovirastolla on asiointiajoiltaan hyvin pitkiä, jopa koko päivän kestäviä, tulkkaustapahtumia. Tällöin tulkin saatavuus koko palvelutapahtuman ajaksi on oltava varmistettavissa ja parhaiten tämä onnistuu ajanvarauksella.

3.2 Etätulkkauspalvelun asiakasryhmäjako

Etätulkkauspalvelun loppukäyttäjryhmiä ovat

- Vammaispalvelulain (myöhemmin Tulkkauspalvelulain) mukaiset asiakasryhmät
 - Vaikeasti kuulovammaiset
 - Vaikeasti kuulonäkövammaiset
 - Vaikeasti puhevammaiset
- Perustuslain ja hallintolain määrittelemät muut kielelliset ryhmät
 - ruotsinkieliset
 - saamenkieliset
 - suomenkieliset (vähemmistöt ruotsinkielisillä alueilla ovat samalla tavoin oikeutettuja tulkkaukseen)
- Turvapaikanhakijat
- Maahanmuuttajat
- Viranomaiset (eri maiden välillä)

Tämän asiakasryhmäjaon mukaan etätulkkausjärjestelmän mahdollistamaa etätulkkauspalvelua tarjottaisiin asiakkaille, joiden tulkkauskustannukset maksavat Kansaneläkelaitos (vammaispalvelun mukaiset asiakasryhmät, 1.9.2010 alkaen), kulloinkin kyseessä oleva valtionhallinnon viranomainen (perustuslain ja hallintolain määrittele-

mät muut kielelliset ryhmät sekä turvapaikanhakijat ja maahanmuuttajat). Lisäksi kunnissa käytetään tulkkauspalveluita mm. terveyspalvelujen ja opetustoimeen yhteydessä, jolloin palvelutapahtumien aloitteen tekijöinä ja palvelun maksajina tulevat mukaan myös kunnat.

3.3 Etätulkkauspalvelun prosessit

Etätulkkausprosessin osallisia ovat asiakas (esim. maahanmuuttaja), tulkki sekä viranomainen (esim. maahanmuuttovirasto). Etätulkkausprosessi on jaettu ja kuvattu tässä samalla periaatteella kuin perinteisen kasvokkain tapahtuvan tulkkaustapahtuman prosessi, jolloin tulkkauspalveluprosessissa voidaan erottaa neljä eri vaihetta: 1) palveluun hakeutuminen, 2) tulkkaustapahtuman välitys, 3) varsinainen tulkkaustapahtuma sekä 4) raportointi ja laskutus. Etätulkkausprosessi kuvataan tässä sanallisesti.

Koska työryhmä on työskennellyt Etätulkki.fi –hankkeen kokemusten pohjalta, käytetään tässä esimerkkeinä hankkeessa tehtyjä määrittelyjä.

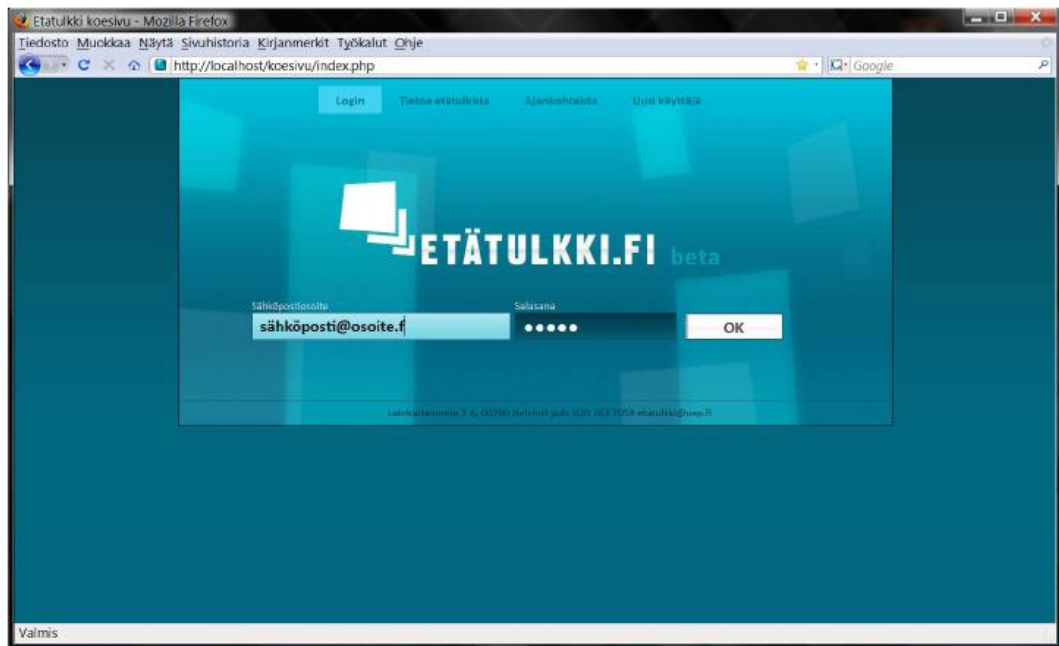
3.3.1 Palveluun hakeutuminen

Palveluun hakeutuminen riippuu siitä, kenen aloitteesta palvelutarve muodostuu.

- Vammaispalvelulain perusteella palveluja käyttävät asiakasryhmät vastaavat itse tulkkauspalvelun tilaamisesta. Palvelun maksaa kotikunnat ja 1.9.2010 alkaen Kela.
- Perustuslain ja hallintolain määrittelemille kieliryhmille lain edellyttämän tulkkauksen järjestämisestä ja maksamisesta vastaa asianomainen viranomainen.
- Turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien tapauksessa asianomainen valtion viranomainen tai kunta vastaa tulkkauspalvelujen tilaamisesta. Palvelun maksaa asianomainen viranomainen sen mukaan miten asia lainsäädännössä määrittyy.

Etätulkki.fi –hankkeessa kehitettyä etätulkkauspalvelua varatakseen ja käyttäkseen asiakas tarvitsee henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen sekä lisensoidun ns. client –ohjelman sille työasemalle, jolta hän palvelua käyttää. Client –käyttöoikeus voitaisiin valtakunnallisessa etätulkkausjärjestelmässä toteuttaa kuitenkin teknisesti myös siten, että varsinainen client –ohjelma sijaitsee palvelimella, ja käyttäjä käyttää clientia erillisen tarkoitukseen olemassa olevan ohjelman avulla.

Käyttäjätunnukseen ja client –ohjelmaan perustuvan järjestelmän etu on, että kun asiakkaalla on sekä tunnus että mahdollisuus käyttää client –ohjelmaa, voi hän kirjautua palveluun mistä tahansa, missä hänellä on tekniset vaatimukset täyttävä laitteisto käytettävissään. Palvelun käyttöliittymä voi tällöin toimia esimerkiksi Internet –selaimessa, joka löytyy vakiovarusteena kaikista tänä päivänä myytävistä käyttöliittymällä varustetuista tietokoneista. Esimerkiksi Etätulkki.fi –järjestelmässä palveluun kirjautuminen tapahtuu käytännössä internet selaimella www.etatulkki.fi –sivuston kautta. Alla esitetään Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn järjestelmän palveluun hakeutumisprosessi.



Kuva 4. Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn etätulkkausjärjestelmän kirjautumissivu

Käyttötapausesimerkki rekisteröitymisestä etätulkkausjärjestelmään

Asiakas (loppukäyttäjä tai viranomainen) avaa Etätulkki.fi -sivuston ja valitsee *Uusi käyttäjä*. Asiakkaalle avautuu rekisteröitymislomake, jonka hän täyttää ja lähettää sähköisesti Tulkkipalvelujen välitykseen. Välitystoimisto käsittelee rekisteröinnin ja aktivoi etätulkkauslisenssin sekä lähettää asiakkaalle käyttäjätunnukset ja ohjeet palvelun käytöstä.

Käyttötapausesimerkki kirjautumisesta etätulkkausjärjestelmään

Asiakas (loppukäyttäjä tai viranomainen) avaa Etätulkki.fi sivuston ja valitsee *Kirjaudu sisään*. Asiakkaalle avautuu kirjautumisikkuna, johon hän kirjaa rekisteröinnin yhteydessä saamansa tunnukset. Asiakkaalle avautuu etätulkkauksen käyttöliittymä (kuva 5).



Kuva 5. Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn etätulkkauk järjestelmän käyttöliittymä

Kirjaututtuaan palveluun asiakas voi varata ajan tulkkausta varten sekä käyttää tulkkauspalveluja. Myös tulkki ja mahdollinen tulkkaustapahtuman kolmas osapuoli (viranomainen) käyttävät palvelua saman sivuston kautta. Varatessaan ajan tulkkausta varten, asiakas kirjautuu palveluun, varaa ajan käyttöliittymää käyttäen ja palaa myöhemmin tuona varattuna ajankohtana käyttämään tulkkipalvelua, joka tuolloin on ajanvarauksen perusteella hänen käytettävissään. Järjestelmä osaa yhdistää automaattisesti asiakkaan oikeaan studioon ja oikealle tulkille käyttäjä- ja ajanvaraustietojen perusteella.

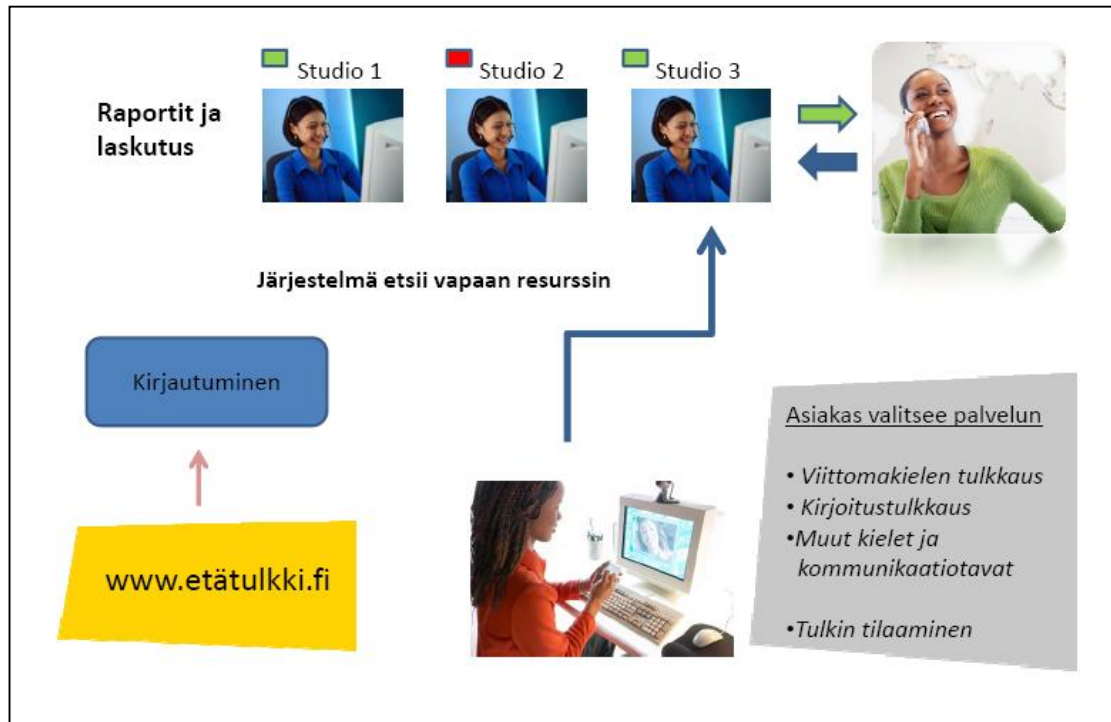
Mikäli palvelua käytetään yhteis palvelupisteessä, tulee varauksen tekvän tahon varata paitsi tulkin sekä mahdollisen kolmannen osapuolen aikaa, niin myös yhteis palvelupisteessä sijaitsevan tilan aikaa. Tämä asian järjestäminen käytännössä riippuu yhteis palvelupisteiden etä palvelukonseptin yhteydessä käyttöön otettavan ajanvarausjärjestelmän käytännön toteuttamisesta.

3.3.2 Tulkkaustapahtuman välitys

Tulkkaustapahtuma välittyy etätulkkauksessa teknisen alustan kautta joko 1)kahden välisenä tai 2) monipisteisenä kuva- ja ääniyhteytenä.

- 1) **Kahdenvälisessä yhteydessä** loppukäyttäjä ottaa sivuston kautta yhteyden tulkkiin edellä kuvatulla tavalla ja tulkki ottaa yhteyden puhelimella kulloinkin tarvittuun palveluun, esim. terveydenhuollon ajanvaraukseen. Etuna perinteiseen asioimistulkkaukseen on, että kummankaan tulkkauksen osapuolista (tulkki ja loppukäyttäjä) ei tarvitse matkustaa. Kahdenvälinen yhteys voi toteutua silloin kun loppukäyttäjällä on etätulkkaukseen sopiva laite ja laajakaistayhteydet kotona. Jos laitteita ja laajakaistayhteyttä ei ole käytettävissä, voisi loppukäyttäjä hyödyntää lähimmän yhteis palvelupisteiden videoneuvotteluvälineistöä. Yhtä lailla tulkkausta välilleen tarvitsevista tahoista molemmat voivat olla kahdenvälisessä yhteydessä

esim. yhteispalvelupisteessä jolloin tulkki tuotaisiin mukaan palvelutilanteeseen etäyhteyden välityksellä.



Kuva 6. Etätulkkauspalvelun palvelutapahtuman välittyminen Etätulkki.fi – hankkeessa kehitetyssä etätulkkausjärjestelmässä

2) **Monipisteyhteys** voidaan puolestaan luoda kahdella tavalla riippuen siitä, kuka vastaa yhteyksien ottamisesta.

- a. Tulkkipalveluasiakas voi ottaa yhteyden viranomaiseen:
Asiakas ottaa yhteyttä tulkkipalveluun, josta tulkki yhdistää kolmannen tahon eli viranomaisen monipisteyhteyteen. Tulkkaus kansalaisen ja viranomaisen välillä tapahtuu simultaanisesti (esim. viittomakielen tulkkaus) tai konseptiivisesti (puhuttu kiellet ja puhevammaisten tulkkaus). Ilman etukäteisvarausta otettava spontaani yhteys edellyttää, että viranomaisella on etäpalvelulaite aktiivisena ja yhteydenotto siihen onnistuu kyseisellä hetkellä, esim. virka-aikaan tai muuten sovittuina kellonaikoina. Tulkkipalveluasiakkaan aloitteesta tapahtuvaa tulkkausta ovat mm. vammaispalvelulain mukaiset tulkkaustilanteet.
- b. Viranomainen voi ottaa yhteyden tulkkipalveluasiakkaaseen:
Kun viranomainen haluaa ottaa yhteyden tulkkipalveluasiakkaaseen, tulee hänen tehdä varaus tulkkipalvelusta, josta hän saa toimintaohjeet. Sovittuna aikana viranomainen, tulkki ja asiakas kirjautuvat etätulkkausjärjestelmään, jossa monipisteasointi tapahtuu. Tällainen malli on toteutettu valtakunnallisessa Etätulkki.fi -hankkeessa. Maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden tulkkipalvelut ovat aina viranomaisen aloitteesta tapahtuvaa tulkkausta.

Kummassakin edellä kuvautuista tapauksista edellytyksenä on, että myös viranomaisen päässä on mahdollisuus videoneuvotteluun.

3G-puhelimella tehty tulkkaus mahdollistaa langattomasti tapahtuvan tulkkauksen. Loppukäyttäjä kirjautuu etätulkkausjärjestelmään puhelimellaan ja saa yhteyden tulkkiin. Monipisteisyys ei vielä tällä tekniikalla onnistu, koska kaistanopeudet eivät ole riittäviä. 3G-tulkkausta voidaan toteuttaa alueilla, joilla on 3G-verkko.

3.3.3 Tulkkaustapahtuma

Asioimistulkkaus on viranomaisen ja tämän vieraskielisen asiakkaan välisen keskustelun tulkkausta, joka puhuttujen kielten tulkkaustilanteissa tapahtuu yleensä konseptiivisesti eli peräkkäistulkkauksena. Asioimistulkkauksessa muodostuu vuorovaikutustilanne, jossa tulkki vaihtelee sujuvasti kielestä A kieleen B ja päinvastoin. Asioimistilanteet voivat olla mitä tahansa synnytyksestä vanhempainiltaan tai työhausta oikeudenkäyntiin. Tulkin on hallittava eri tulkkaustekniikat ja osattava käyttää niitä eri tilanteissa.

Tulkkauksen tapahtuminen etätulkkauksena ei muuta yllä kuvattua tulkkaustilanteen peruslogiikkaa. Tulkkaus välittyy teknisen alustan kautta reaaliaikaisesti osapuolien välillä. Mikäli tulkkaus tapahtuu monipisteisenä, niin kaikki osapuolet ovat tulkkaustapahtuman aikana paitsi ääni- niin myös näköyhteydessä toisiinsa. Kahdensivisessä yhteydessä asiakas ja tulkki ovat keskenään kuva- ja ääniyhteydessä, ja mahdollinen kolmas osapuoli on ääniyhteydessä tulkkiin tai sitten tulkkausta tarvitsevat osapuolet ovat samassa tilassa, ja tulkki tuodaan mukaan tilanteeseen etäyhteyden avulla.

3.3.4 Raportointi ja laskutus

Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetty etätulkkijärjestelmä mahdollistaa automaattisen laskun muodostamisen käytetyn ajan perusteella sekä tämän laskun lähettämisen oikealle taholle. Tulkkaustapahtuman tiedot myös kirjautuvat järjestelmään ja niistä voidaan ottaa koonteja sekä raportteja, joita voidaan käyttää hyväksi palvelujen suunnittelussa sekä järjestelmän kehittämistyössä.

Laskut yhdistyvät oikeaan maksajatahoon käyttäjätietojen perusteella. Tämän vuoksi tulee jokaisella järjestelmän käyttäjällä olla oma tunnuksensa, joka sisältää myös laskutustiedot.

Tämäntyyppistä automaatioon perustuvaa laskutus- ja raportointijärjestelmää voidaan työryhmän näkemyksen mukaan pitää edellytyksenä valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän sujuvan toiminnan kannalta.

4 Järjestelmän hallinnointi ja kustannukset

Edellä on kuvattu valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän osia sekä asiakasryhmiä. Hallinnointimallin tulisi yhdistää eri osat asiakasryhmien ehdoilla. Tämä tarkoittaa omistajuuden järjestämistä sellaisen hallinnoijatahon alaisuuteen, joka pystyy tarjoamaan palvelua mahdollisimman monelle sitä tarvitsevalle taholle.

4.1 Järjestelmän hallinnointimalli ja hallinnoijataho

Mikäli Etätulkki.fi -hankkeessa julkisin varoin tehty kehittämistyö halutaan hyödyntää täysimääräisesti olisi puhuttujen kielten valtakunnallisen etätulkkauksjärjestelmän luominen parasta toteuttaa jo valmiiksi Etätulkki.fi -hankkeessa kehitetyn järjestelmän pohjalta. Järjestelmään on sisäänrakennettu valmiudet puhuttuihin kieliin laajentamisen edellyttämiin ajanvaraus-, jonotus- ja laskutustoimintoihin. Järjestelmää on lisäksi testattu useiden kuukausien ajan testikäyttäjien toimesta käytännön tulkkaustoiminnassa.

Toinen vaihtoehto on, että järjestelmä kilpailutetaan, ja tässä raportissa esitetyt reunaehdot ja ehdotukset otetaan huomioon kilpailutusta tehdessä ja toimittajaa valittaessa.

Kummassakin tapauksessa järjestelmälle tarvitaan hallinnoijataho, joka joko itse hallinnoi ja kehittää järjestelmää tai vaihtoehtoisesti huolehtii järjestelmän kilpailutuksesta.

Valtakunnallisen etätulkkauksjärjestelmän hallinnointimallin peruslähtökohtia on kaksi

- 1) koko järjestelmän (tarkoittaen teknistä etätulkkauksalustaa ja studiorakennetta) hallinnointi järjestetään saman toimijan alaisuuteen; tai
- 2) järjestelmän eri osille, eli tekniselle alustalle ja studiorakenteelle, tulee omat hallinnointimallinsa ja -tahonsa.

Toinen keskeinen lähtökohta on se mille kaikille asiakasryhmille etätulkkauksjärjestelmän palvelua halutaan tarjota. Koska järjestelmä on tarkoitus liittää yhteispalvelupisteiden toimintaan, tulisi tavoiteltavimpana ratkaisuna kaikissa tapauksissa pitää hallintomallia, joka mahdollistaa järjestelmän mahdollisimman laajan käytön eri käyttäjäryhmien toimesta. Tämä tarkoittaa käytännössä eri valtionhallinnon toimijoita, Kansaneläkelaitosta sekä kuntia.

Mahdollisina hallinnoijatahoina ja -malleina tarkastellaan tässä Kansaneläkelaitosta, Valtiokonttorin Valtion IT -palvelukeskusta (VIP), Aluehallinnon tietohallintopalvelut -yksikköä (AHTI) sekä SADe -hankkeen loppuraportissa määriteltyä julkisen hallinnon yhteistä JulkIT -toimintaa.

Kansaneläkelaitos

Vammaispalvelulain mukaisten tulkkaukspalvelujen järjestämisen vastuun siirtyminen Kansaneläkelaitokselle voidaan nähdä yhtenä perusteena järjestelmän hallinnoinnin järjestämiselle Kelan tehtäväksi. Koska nämä palvelut vastaavat työryhmän käsityksen mukaan kuitenkin vain noin viidesosaa järjestelmän kautta välitettävissä olevasta volyymista, ei järjestelmän hallinnoinnin järjestämistä Kelan alaisuuteen voida pitää ihanteellisenä ratkaisuna. Kansaneläkelaitos ei näe puhutut kielet kattavan etätulkkaukspalvelun järjestämisen ja ylläpidon kuuluvan omaan tehtäväkenttäänsä.

Valtion IT -palvelukeskus (VIP)

Valtionvarainministeriön hallinnonalalla valtiokonttorissa toimiva Valtion IT -palvelukeskus (VIP) kehittää ja tuottaa valtion yhteisiä IT -palveluja. VIP järjestää, hankkii ja tuottaa palveluja koko valtionhallinnon puolesta konsernitasolla.

Laki valtiokonttorista määrittelee, että valtiokonttori voi laissa määriteltyjen tehtävien lisäksi tuottaa julkiselle hallinnolle yhteisiä sähköisiä asioinnin ja hallinnon tukipalveluja. Valtioneuvoston asetuksella säädetään, mitkä ovat julkiselle hallinnolle tarkoitettuja yhteisiä sähköisiä asioinnin ja hallinnon tukipalveluita.

Jotta etätulkkauksjärjestelmän hallinnointi voitaisiin antaa VIPin tehtäväksi, tulisi tästä tehtävästä säätää valtioneuvoston asetuksella. Asetuksella säätäminen mahdollistaisi samalla palvelun tarjoamisen yli hallintorajojen koko julkishallinnolle yhteisenä palveluna.

Aluehallinnon tietohallintopalvelut -yksikkö (AHTI)

Aluehallinnon uudistamishankkeen (ALKU) yhteydessä myös aluehallinnon tietohallintopalveluiden toteuttaminen toteutetaan ja organisoidaan uudelta pohjalta. Uusien aluehallintoviranomaisten tietohallinnon tarpeita varten luodaan oma Aluehallinnon tietopalvelut –yksikkö (AHTI).

Aluehallinnon tietohallintopalvelut -yksikkö tuottaa ja kehittää asiakasvirastoilleen tuotteistettuja tietohallintopalvelupalvelukokonaisuuksia. AHTIn toimintaa ohjataan tulossopimusten ja palvelusopimusten avulla. AHTI palvelee ensisijaisesti ALKU -virastoja, mutta voi tuottaa palveluita myös muille virastoille.

AHTIn tehtävät ja vastuut ovat

- yhteisten sähköisten palvelujen tekninen ylläpito sekä käyttäjä- ja asiakasneuvonta
- asian- ja dokumentinhallintajärjestelmiin liittyvä tekninen ylläpito sekä käyttäjäneuvonta
- ydintoimintaa tukevien järjestelmiin ja palveluihin liittyvät järjestelmä-, ohjelmistokehitys- ja suunnittelutehtävät sekä käytön tuki
- yhteisten kehittämisprojektien toteuttaminen ja niihin osallistuminen (asiantuntijatyö ja projektipääällikköpalvelut)
- käyttäjäkoulutuksen järjestäminen
- perustietotekniikkapalvelut siltä osin kun eivät ole VIPIin järjestämiä

Julkisen hallinnon yhteinen JulkIT –toiminta

SADe –hankkeen loppuraportissa todetaan, että nykyisin on jo käynyt ilmi, että monet nykyisinkin kehitteillä tai tuotannossa olevista IT-palveluista ovat sellaisia, joita on tarve ottaa koko julkisen hallinnon ja sen asiakkaiden käyttöön. Mikäli näin ei onnistuta tekemään, se tulee olemaan este koko tietoyhteiskunnan edistämiseksi. Jotta palveluja voitaisiin tuottaa koko julkishallinnolle ja sen asiakkaille, tulee näille palveluille luoda hankinta-, rahoitus- ja hallintamallit.

Tähän liittyen SADe –raportissa linjataan linjauksena 14, että julkista sähköistä asiointia ja sähköisiä hallinnon toimintatapoja kehitetään ja tarjotaan yhteisesti ja yhteistyössä JulkIT –toimintana yhteisenä palveluna kaikilla toiminnan keskeisillä osaluodeilla. JulkIT -toimintaan kuuluvat hankkeet ja muut yhteiset toiminnot määritellään ja nimetään jatkuvasti täydentyen VM:n ja JUHTAn työnä.

Eri mahdollisuuksien arviointia

Työryhmä on työssään päätenyt siihen, että tässä raportissa määritellylle, aidosti valtakunnalliselle ja eri tahoilla olevaan kysyntään vastaavalle julkishallinnon etätulkkauspalvelulle ei ole nykyisissä puitteissa löydetävissä sopivaa hallinnoijatahoa.

Tilanne saattaa muuttua, kun SADe- hankkeen linjauksia viedään käytäntöön. Tällöin puhutut ja viittomakielet kattavan valtakunnallisen etätulkkauspalvelun perustamista ja hallinnointia varten tarvittaisiin linjaus etätulkkauspalvelusta JulkIT –toimintana.

Myös mahdollisuudet muuttaa Valtiokonttorin tehtävistä annettua asetusta siten, että teknisen etätulkkausalan hallinnointi VIPin palveluna mahdollistuisi, tulisi selvittää tarkemmin.

Vaadittavan studiojärjestelmän hallinnointi olisi yhteentoimivuuden varmistamiseksi joka tapauksessa parasta järjestää saman tahon alaisuuteen kuin teknisen alustankin. Tämä ei kuitenkaan ole välttämätön ehto järjestelmän luomiseksi, vaan tärkeintä studioiden hallintamallin kannalta on, että se varmistaa standardoinnin mukaisten studioiden käyttämisen etätulkkaukseen sekä tietoturvan toteutumisen.

Kun järjestelmän hallinnoijataho saadaan määriteltyä, tulisi järjestelmä käytännössä toteuttaa kilpailutuslainsäädännön asettamat vaatimukset huomioiden.

4.2 Käyttönoton ja ylläpidon kustannusten ja aikataulun arviointia

Valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän aiheuttamat kustannukset voidaan jakaa teknisen etätulkkausalan ja studiorakenteen perustamiskustannuksiin sekä käytön aikaisiin ylläpitokustannuksiin.

Valtakunnallisen etätulkkausjärjestelmän perustamiskustannukset koostuisivat teknisen alustan saattamisesta tuotantokäyttöön sekä studioiden toteuttamisesta. Tarvittavan videosillan kustannukseksi voidaan arvioida 300 000 – 400 000 euroa. Tarvittavasta palvelinkannasta koituvia kustannuksia on sen sijaan vaikea arvioida, koska ne riippuvat paitsi yhtäaikaisten yhteyksien määrästä niin myös käytettävissä olevista tietoliikennesyhteisistä.

Teknisen etätulkkausalan ylläpitokustannukset on teknisen alustan osalta Etätulki.fi –hankkeessa arvioitu hankkeessa kehitetyn järjestelmän osalta 250 000 euroa vuodelle 2010. Tätä voidaan pitää hyvänä indikaattorina myös valtakunnallisen järjestelmän kustannusten suuruusluokan suhteen.

Tulkkaukseen tarvittavien studioiden teknisen varustelun kustannuksiksi voidaan arvioida noin kymmenen tuhatta euroa studiota kohden. Tämän lisäksi tulevat studioiden osalta vielä muut tilakustannukset, kuten vuokrat, sekä muu erityisvarustelu, kuten kulunvalvonnan järjestäminen. Studioiden osalta ylläpitokustannukset muodostuvat laitteistojen teknisestä ylläpidosta sekä muista tilakustannuksista. Mikäli laitteistojen kustannukseksi oletetaan noin 10 000 euroa, kuten tässä on tehty, voidaan niiden

teknisen ylläpidon arvioida aiheuttavan kustannuksia 1500 – 2000 euroa laitteistoa kohden.

Tässä raportissa hahmotellun etätulkkausjärjestelmän käyttöönottoaikataulu riippuu siitä, päätettäisiinkö järjestelmä toteuttaa Etätulkki.fi –hankkeessa tehtyyn työhön ja tekniseen alustaan perustuen vai kilpailutuksen myötä jollakin toisella ratkaisulla. Vuodelle 2011 tällä hetkellä ulottuvan näkymän mukaan etätulkkaus käynnistetään tulevan tulkkauspalvelulain mukaisille käyttäjäryhmille Kelan toimesta viimeistään 1.1.2011. Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn etätulkkauspalvelun tuottaminen jatkuu testiympäristössä puolestaan vuoden 2011 loppuun asti.

4.3 Järjestelmän rahoitus

Etätulkkauspalvelua on toteutettu Pohjois-Karjalassa vuodesta 1998 alkaen. Ensimmäisten pilottivuosien aikana etätulkkauksen kustannuksia ja sen avulla saatuja säästöjä seurattiin systemaattisesti. Käyttäjien määrä oli 15 henkilöä ja he asuivat eri puolilla Pohjois-Karjalaa. Tulkkeskuksen säästöt olivat keskimäärin yhden vuoden aikana 30 työpäivää ja n. 20 000 kilometriä.

Myös työministeriön jo 1990-luvun lopulla toteuttama etätulkkauskokeilu osoitti samalla tavoin, että etätulkkauksen avulla voidaan paitsi tehostaa palvelujen saatavuutta niin myös parantaa niiden tuottamisen taloudellisuutta. Kokeilussa tulkkauserran hinta muodostui noin 36 % pienemmäksi verrattuna paikanpäällä tapahtuvaan tulkkauseen. Matkakuluissa säästettiin parhaimmillaan 36 % ja työaikaa yhden tulkin työajasta puolen vuoden aikana 15 %.

Etätulkkauksesta saatuihin kokemuksiin perustuen voidaankin arvioida, että järjestelmän kautta olisi kaikkien siihen osallistuvien tahojen osalta saavutettavissa huomattavia kustannushyötyjä.

Järjestelmän perustamiseen ja tuotantokäyttöön viemiseen tarvittaneen tarkoitukseen erikseen osoitettavaa rahoitusta ja muita resursseja, palvelun hallinnoijatahoksi päätetävälle taholle osoitettaviksi. Perustamiskustannusten jälkeen voisi järjestelmän ylläpidon kuluja olla mahdollista ainakin osittain kattaa kustannusneutraalisti käyttäjiltä, eli eri viranomaisilta, kerättävillä lisenssi- ja käyttömaksuilla.

4.4 Kilpailutusasiat

Etätulkkauksen laaja-alainen käyttöönotto vaatii ainakin seuraavien asioiden tarkkaa määrittämistä: 1) Palvelun hallinnointi 2) Varsinainen tulkkauspalvelu 3) Studioinfrastruktuurin ylläpito.

Riippuen siitä mihin ratkaisuun päädytään siinä, mikä taho hallinnoi kokonaisjärjestelmää, tulee ratkaista se, mitä osioita kokonaisuudesta kilpailutetaan.

Mikäli Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn etätulkkausalustan kokonaishallinnointi ei suoraan siirry hankkeelta jonkin valtionhallinnon toimijan alaisuuteen voidaan yhtenä vaihtoehtona pitää sitä että jokin yksityinen yritys ottaa tehtävän hoitaakseen. Tämä edellyttää sitä, että ko. ylläpitäjä etsitään normaalin kilpailutuksen kautta.

Toinen ratkaistava seikka on studiotilojen hallinta ja ylläpito. Jos päädytään ratkaisuun jossa studiot ovat jonkun muun tahon kuin valtion hallinnassa, tulee ko. studioiden ylläpitäjä kilpailuttaa. Yhtenä vaihtoehtona voitaneen pitää myös sitä että varsinaista tulkkipalvelua tuottavat yritykset omistavat omat studiosensa. Tämä vaihtoehto sisältää riskin siitä että studiot olisivat eri verkossa ja laitteistossa ja ohjelmaversioissa olisi eroja. Palvelutason laadullisen määrittämisen kannalta tämä saattaisi olla ongelmallinen vaihtoehto.

Jos studioiden ylläpitäjäksi valitaan kilpailutuksen kautta yksi toimija joka siis ylläpitäisi useita studioita joita palvelun tuottajat vuokraisivat, voitaisiin varmistua laadun ja tekniikan yhtenäisyydestä.

Kolmas kilpailutettava asia on itse palveluntuotanto. Etätulkkauspalveluna hankittaessa pitää pystyä määrittämään tuottavatko yritykset sitä omista tiloistaan vai em. vuokratiloissa. Tämä on olennainen seikka joka vaikuttaa varsinaisen tulkkauspalvelun hinnoitteluun ja mahdollisesti myös saatavuuteen. Vaikka studiotila ei sinällään ole merkittävän suuruinen investointi, voi sen pitäminen varattuna pelkästään etätulkkauksen käyttöön olla taloudellisesti kestävä ratkaisu varsinkin pienemmille tuottajille.

Puhuttujen kielten osalta etätulkkauksen hankinta tulisi kytkeä laajempaan valtionhallinnon ja kuntien tekemään palveluhankintaan (Hansel ym.). Voimaan tulevan Tulkkauspalvelulain puitteissa toteutettavan etätulkkauksen hankinnan määrittää ja toteuttaa Kela.

5 Järjestelmän liittäminen yhteispalvelupisteisiin

5.1 Etätulkkauksen hyödyntäminen yhteispalvelupisteissä tarjottavissa palveluissa

Yhteispalvelun yleisimmät toimijat ovat kunnat, Kela sekä valtion paikallishallinnon palveluntuottajista poliisin lupapalvelut, maistraatti, TE -toimisto ja Verohallinto. Lain mukaisessa yhteispalvelussa toinen viranomainen antaa ns. avustavaa asiakaspalvelua toisen tai toisten viranomaisten puolesta. Eri viranomaisten oma henkilöstö voi myös työskennellä yhteispalvelupisteessä joko kokopäiväisesti tai osa-aikaisesti.

Erittelemättä palveluja toimija- tai palvelukohtaisesti etätulkkaukselle on toiminnallisesta näkökulmasta nähtävissä kolme käyttötapaa yhteispalvelupisteissä:

1. Etätulkkausta voitaisiin käyttää monipisteyhteyden avulla hyväksi yhteispalvelupisteissä mukana olevien viranomaisten osalta erityisesti asiantuntijapalveluissa. Tämä käyttötapa vaatii etäpalvelulaitteiston yhteispalvelupisteen ja tulkin ohella myös palveluita tarjoavan viranomaisen päässä, mistä johtuen sitä voidaan pitää kaikkein haasteellisimpana mutta samalla myös eniten palvelumahdollisuuksia ja hyötyjä tuovana käyttötapana.
2. Etätulkkausta voitaisiin tuoda mukaan myös yhteispalvelupisteessä palvelusihteerin ja asiakkaan välillä tapahtuvaan palvelu- ja neuvontatilanteeseen. Tällöin sekä palvelusihteerin, että asiakas olisivat yhteispalvelupisteessä, ja tulkki tuotaisiin tilanteeseen etäyhteyden avulla, joten kyse olisi teknisestä näkökulmasta kahdenvälisestä yhteydestä.
3. Edellä mainittujen lisäksi tulkkaus voitaisiin tuoda toimintona mukaan yhteispalvelupisteissä tapahtuvaan asiakkaan ja asiantuntijan väliseen kanssakäymiseen. Tässäkin käyttötavassa olisi teknisestä näkökulmasta kysymys kahdenvälisestä yhteydestä. Käyttötapa vaatii viranomaisen läsnäoloa yhteispalvelupisteessä, mikä puolestaan vaatii usein erityisjärjestelyjä (mm. ajanvaraus). Samalla periaatteella voitaisiin lisäksi ajatella tarjottavan tulkkauspalvelua myös muihin viranomaisten palvelupisteisiin eikä siten pelkästään yhteispalvelupisteisiin.

Edellä kuvatut käyttötavat vaativat kaikki yhteispalvelun etäpalvelukonseptin tuotantokäyttöön viemistä. Asiaa valmistelevan työryhmän ehdotusten ollessa vielä työn alla, ei ole toistaiseksi mahdollista esittää arvioita siitä, missä määrin ne ovat konkreettisesti hyödynnettävissä lähitulevaisuudessa. Lähtökohtaisesti ei ole kuitenkaan syytä rajata mitään edellä kuvatuista käyttötavoista etätulkkauksen soveltamisalan ulkopuolelle. Samalla voidaan kuitenkin todeta, että eniten potentiaalia niin tuottavuuden kuin palvelujen yhdenvertaisen toteutumisenkin näkökulmasta sisältää toimintatapa yksi, jossa osapuolet ovat toisiinsa yhteydessä monipisteyhteyden välityksellä.

5.2 Tietotekniset sekä tiloja koskevat vaatimukset

Valtakunnallisen Etätulkki.fi -hankkeen suunnittelun ja toteuttamisen johtoajatuksena on ollut, että tulkkauspalvelua voisi sen avulla saada niin suurissa keskuksissa kuin harvaanasutuilla seuduilla ilman kalliita laitehankintoja. Tämä periaate sopii sovellettavaksi myös yhteispalvelupisteisiin tarjottavan etätulkkauspalvelun tapauksessa.

Etätulkkauspalvelun käyttöä varten tarvitaan tietoteknisistä välineistä tietokone, nopeudeltaan vähintään 2MB/2MB laajakaistayhteys sekä web-kamera. Näin ollen järjestelmän liittämiseen yhteispalvelupisteisiin eivät välttämättä edellytä kalliita laitehankintoja. Samalla on kuitenkin huomattava, että etätulkkausjärjestelmän tulisi olla käytettävissä myös videoneuvottelulaitteistolla, mikäli tällainen laitteisto yhteispalvelupisteeseen päätetään sijoittaa.

Tilojen osalta vaaditaan yhteispalvelupisteissä etätulkkausta varten oma erillinen huoneensa, joka on riittävän äänieristetty sekä ovella suljettavissa yksityisyyden takaamiseksi.

5.3 Lisenssit tai muut tarvittavat ohjelmistot

Etätulkki.fi -hankkeessa kehitetyn järjestelmän käyttö vaatii lisenssin ja ns. client -ohjelman käyttömahdollisuuden siltä työasemalta, jolta järjestelmää halutaan käyttää. Mikäli etätulkkausta yhteispalvelupisteisiin välittävä etätulkkausjärjestelmä toteutettaisiin samalla periaatteella, tarkoittaisi se, että myös yhteispalvelupisteessä, jossa järjestelmää haluttaisiin käyttää, pitäisi olla kyseinen client -ohjelma asennettuna ja siten lisenssi maksettuna. Tämä aiheuttaa puolestaan kuluja.

Yhteispalvelun kustannustenjaon yleisenä periaatteena on, että toiminnasta koituvat kustannukset jaetaan neutraalisti suhteessa todelliseen käyttöön ja paikalliseen sopimiseen perustuen. Lisäksi keskeisimmät yhteispalvelutoimijat ovat määritelleet kustannustenjakoperiaatteet omilta osiltaan. Näihin periaatteisiin perustuu mm. suoriteperustainen kustannusten jakaminen. Yhteispalvelun kustannusten jaossa muutoinkin sovellettavia periaatteita noudattaen voitaisiin esimerkiksi mahdollisesti tarvittavien lisenssien hankinta näin ollen hoitaa paikalliseen sopimiseen perustuen ja suhteessa paikalliseen tarpeeseen. On oletettavaa, että siellä missä on todellista tarvetta tulkkaukselle, lisenssien tai muiden ohjelmistojen hankinnasta koituvien kustannusten jaosta olisi mahdollista päästä yhteisymmärrykseen suhteellisen helposti. Tämä johtuu etätulkkauksesta koituvista huomattavista kustannussäästöistä perinteisellä tavalla toteutettuun tulkkaustapahtumaan verrattuna.

Edellä kuvatun hankintaperiaatteen heikkous on, että tulkkauspalvelujen saatavuutta kaikissa niissä yhteispalvelupisteissä, joista palvelun mahdollistava laitteisto löytyy, ei pystyttäisi takaamaan. Mikäli tämä halutaan taata, tulisi vaadittavien lisenssin tai muiden etätulkkauksen vaatimien ohjelmistojen hankinta ja rahoitus kytkeä suoraan etäpalvelulaitteistojen hankintaan. Tällöin etätulkkaus olisi aidosti yksi etäpalvelulaitteiston mukana tuleva toiminnallisuus ja palvelu. Lisenssi tai muu tarvittava ohjelmisto ei tässäkin tapauksessa kuitenkaan vielä takaisi käyttöä kaikille, vaan käyttöä varten asiakas tarvitsisi oman käyttäjätunnuksen, jonka perusteella määrittyvät mm. käyttö-

oikeudet sekä laskutus. Lisenssien sitominen yhteispalvelupisteiden etäpalvelulaitteistoihin takaisi sen, että myös niille asiakkaille, joilla ei ole kotona käytettävissään tarvittavaa tekniikkaa, pystyttäisiin yhteispalvelupisteitä hyödyntäen takaamaan tulkkipalvelut.

5.4 Ajanvaraus

Ajanvarauksen tarpeet määrittyvät etätulkkaustapahtumassa mukana olevien osapuolien ja tilojen perusteella.

Mahdollisia etätulkkaustapahtuman osapuolia ovat:

- loppuasiakas;
- tulkki; ja
- viranomainen.

Mahdollisia etätulkkaustapahtumassa tarvittavia tiloja ovat:

- studio, jossa tulkkaus tapahtuu;
- yhteispalvelupisteen tila, jossa asiakas (sekä mahdollisesti palvelusihteeri tai viranomainen) tulkkaustapahtumaan osallistuu; sekä
- monipisteyhteyden tapauksessa palvelua tarjoavan viranomaisen tila (esim. Kelan virkailijan työpiste).

Ajanvarausjärjestelmän tulisi pystyä ajanvaraustapahtuman yhteydessä varmistamaan näiden kaikkien eri tahojen ja tilojen käytettävissä olo.

Toimivan ajanvarauksen järjestäminen etätulkkauksen tarjoamiseksi yhteispalvelupisteissä vaatii käytännössä ajanvarausjärjestelmän, jossa pystytään samanaikaisesti varaamaan kaikkien yllä esitettyjen osapuolien aikaa. Tämän toteuttamiseksi taas voidaan nähdä kaksi vaihtoehtoa: joko erillisten järjestelmien integrointi tai yksi ja yhteinen järjestelmä kaikkeen varaustarpeeseen. Tavoiteltavin vaihtoehto on yksi ja kaikille eri osapuolille yhteinen ajanvarausjärjestelmä.

5.5 Etätulkkaus ja valmistelussa oleva yhteispalvelupisteiden etäpalvelukonsepti

Etätulkki.fi –hankkeessa kehitetyn järjestelmän hyödyntäminen yhteispalvelutoiminnassa on kokeiltavana yhteispalvelun etäpalveluprojektin yhteydessä Jyväskylän Palokan yhteispalvelupisteen etäpalvelupilotoinnissa. Tästä kokeilusta saatavat kokemukset tulevat osaltaan sisältymään yhteispalvelun etäpalveluprojektin loppuraporttiin. Näin pyritään varmistamaan etätulkkauksen näkökulman mukanaolo yhteispalvelun etäpalvelukonseptia suunniteltaessa myös etätulkkausta selvittävän työryhmän määrärajan päättymisen jälkeen.

6 Tietoturvan varmistaminen etätulkkausjärjestelmässä

Työryhmän neljäntenä tehtävänä on ollut tehdä ehdotukset tietoturvan varmistamiseksi etätulkkausjärjestelmässä.

6.1 Vaatimukset tulkkaustilalle eli studioille

Tietoturvan varmistamiseksi etätulkkaukseen käytettävissä studioissa, tulee jokainen etätulkkaukseen käytettävä studio varustaa ns. point-to-point -yhteyden mahdollistavalla laitteistolla sekä kulunvalvontajärjestelmällä.

6.2 Käyttäjänäkökulma

Tulkkauspalvelun asiakas vastaa muualla kuin viranomaisen tiloissa tulkkaustilanteeseen osallistuessaan itse kyseisen tilan fyysisestä tietoturvasta. Mikäli asiakas osallistuu etätulkkaukseen viranomaisen tiloissa, vastaa tulkkaustilan fyysisestä tietoturvasta kulloinkin se viranomainen, joka tilaa hallinnoi.

Kun kyseessä on kotitalous tai viranomaisen työtila on suositeltavaa käyttää erillistä ADSL -liittymää. Kyseisen liittymän kautta hoidetaan pelkästään etätulkkaukseen liittyvää liikennettä ja näin varmistetaan yhteyden tietoturvallisuus. Vammaispalvelulain mukaisille käyttäjille olisi suositeltavaa, että käytettäisiin etätulkausta varten määritettyä laitekokonaisuutta, ja että laite yhteyksineen olisi varattu pelkästään etätulkkauspalveluun. Näin turvattaisiin kaikissa tilanteissa toimintakykyinen ja tietoturallinen laite.

6.3 Teknisen etätulkkausalustan näkökulma

Järjestelmän ja palvelun toteutusperiaatteena tulee olla helppokäyttöisyys ja käyttäjystävällisyys sekä laitetoimittaja- ja operaattoririippumattomuus, jotka tavoitteina johtavat avoimuuteen teknisessä suunnittelussa.

Järjestelmän teknistä tietoturvaa ja käytettävyyttä koskien seuraavat määrittelyt tulee palvelun valtakunnallista ja laajempaa käyttöä valmistellessa kuvata ja ottaa suunnittelussa ja toteutuksessa huomioon:

1. Palomuuriratkaisun määrittely ja suunnittelu
2. Tunkeutumisen havainnointijärjestelmän määrittely ja suunnittelu
3. Tietoliikenteen salausratkaisun määrittely ja suunnittelu
4. Autentikointimenetelmien määrittely
5. Virustorjuntapolitiikan määrittely
6. Tiedon salausratkaisun määrittely
7. Liikenteen priorisointi ja liikenneprofiilin muokkauspolitiikan määrittely

6.4 Tulkkauspalveluiden tarjoajan näkökulma

Tulkkauspalvelujen hankintaan etätulkkausta varten tulee soveltaa samoja luottamuksellisuuteen liittyviä näkökohtia kuin sovelletaan muutoinkin tulkkauspalveluiden hankinnassa julkishallinnossa.

7 Työryhmän ehdotukset

7.1 Ehdotukset valtakunnallisen etätulkkauspalvelun perustamisesta ja ylläpidosta

I Ehdotus perustettavasta järjestelmästä

Työryhmä ehdottaa, että perustetaan valtakunnallinen etätulkkausjärjestelmä, jonka avulla voidaan tarjota etätulkkauspalvelua valtionhallinnon, kuntien ja Kansaneläkelaitoksen tarpeeseen. Järjestelmää perustettaessa tulee omina kysymyksinään ottaa huomioon teknisen alustan luominen, studiorakenteen luominen sekä tulkkauspalveluiden hankinta.

Työryhmä ehdottaa, että tekninen alusta toteutetaan joko Etätulkki.fi –hankkeessa luodun järjestelmän pohjalta tai kilpailuttamalla tässä raportissa esitetyt näkökohdat ja järjestelmältä edellytettävät vaatimukset huomioiden.

II Ehdotus etätulkkausjärjestelmän hallinnoinnista ja ylläpidosta

Ehdotuksen mukaisen etätulkkausjärjestelmän hallinnoijaksi ei ole tällä erää löydettävissä sellaista tahoa, joka mahdollistaisi palvelun tarjoamisen kaikille sitä tarvitseville tahoille.

Työryhmä ehdottaa, että riippumatta siitä, minkä tahon tehtäväksi järjestelmän hallinnointi päätetään järjestää, tulisi sekä teknisen alustan että studiorakenteen hallinnointi antaa yhden ja saman tahon tehtäväksi.

Kun hallinnoijataho saadaan määritettyä, tulisi järjestelmän eri osat käytännössä toteuttaa kilpailutuslainsäädännön asettamat vaatimukset huomioiden.

III Ehdotus tarvittavan studiorakenteen standardoimiseksi

Työryhmä ehdottaa, että studioiden standardisointiin sovelletaan ainakin seuraavia periaatteita:

- studiot varustetaan työasemilla ja videoneuvottelulaitteistolla;
- yhteydet studioihin toteutetaan siten, että tietoliikenneyhteydet ovat nopeudeltaan vähintään 2Mbit/s molempiin suuntiin (symmetrisesti) ja palvelinkohtaisesti dedikoitujia;
- etätulkkauksen studioiden sisustamiselle ja ergonomialle asettamiin erityisvaatimuksiin kiinnitetään erityistä huomiota; ja
- studioiden yhteyteen liitetään kulunvalvontajärjestelmä.

Työryhmän näkemyksen mukaan standardien mukainen tasalaatuisuus toteutuu parhaiten, kun kaikki studiot ovat yhden tahon hallinnoitavina ja valvottavina.

IV Ehdotus tarvittavien tulkkauspalvelujen järjestämisestä

Työryhmä ehdottaa, että kukin järjestelmää käyttävä taho hankkii tarvitsemansa tulkkauspalvelut kilpailuttamalla ja pääsääntöisesti nykyisten käytäntöjen mukaan. Puhuttujen kielten osalta etätulkkauksen hankinta tulisi kytkeä laajempaan valtionhallinnon ja kuntien tekemään palveluhankintaan.

7.2 Ehdotukset järjestelmän liittämistä yhteispalvelupisteisiin

VI Ehdotus lisenssien tai muiden tarvittavien ohjelmistojen hankinnasta yhteispalvelupisteisiin

Työryhmä ehdottaa, että lisenssien tai muiden etätulkaustoiminnassa tarvittavien ohjelmistojen hankinta yhteispalvelupisteisiin kytketään joko osaksi etäpalvelulaitteistojen hankintaa tai hoidetaan tarpeeseen perustuen paikallistasolla. Hankintatavan määrittelyssä tulee ottaa huomioon vuoden 2009 loppuun mennessä valmistuvat ehdotukset yhteispalvelun etäpalvelukonseptiksi.

VII Ehdotus ajanvarauksen järjestämisestä yhteispalvelupisteiden ja tulkkausjärjestelmän välillä

Työryhmä ehdottaa, että yhteispalvelun etäpalveluprojektin ajanvarausjärjestelmään koskevia ehdotuksia kirjoitettaessa otetaan huomioon myös etätulkkauksen ajanvaraukselle asettamat vaatimukset. Paras ja tavoiteltavin ratkaisu olisi yhteinen järjestelmä kaikkeen toimijoiden väliin ja etäpalvelutapahtumiin liittyvään ajanvaraukseen.

7.3 Ehdotukset tietoturvan varmistamisesta uudessa järjestelmässä

VIII Ehdotus tietoturvan varmistamiseksi järjestelmässä

Työryhmä ehdottaa, että etätulkkauksen tietoturvan varmistamiseksi noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Etätulkkausjärjestelmän tulee täyttää Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan suosituksen numero 168 videoneuvottelun käytöstä antamat suositukset. Lisäksi huomioon tulee ottaa seuraavat määrittelyt:
 1. Palomuuriratkaisun määrittely ja suunnittelu
 2. Tunkeutumisen havainnointijärjestelmän määrittely ja suunnittelu
 3. Tietoliikenteen salausratkaisun määrittely ja suunnittelu
 4. Autentikointimenetelmien määrittely
 5. Virustorjuntapolitiikan määrittely
 6. Tiedon salausratkaisun määrittely
 7. Liikenteen priorisointi ja liikenneprofiilin muokkauspolitiikan määrittely
- Tulkkauspalvelun asiakas vastaa muualla kuin viranomaisen tiloissa tulkkaustilanteeseen osallistuessaan itse kyseisen tilan fyysisestä tietoturvasta. Mikäli asiakas osallistuu etätulkkaukseen viranomaisen tiloissa, vastaa tulkkaustilan fyysisestä tietoturvasta se viranomainen, joka tilaa hallinnoi.
- Tulkkauspalvelujen hankintaan etätulkkausta varten tulee soveltaa samoja luottamuksellisuuteen liittyviä näkökohtia kuin sovelletaan muutoinkin tulkkauspalveluiden hankinnassa julkishallinnossa.