

PALVELUA ASIAKKAAN OMALLA KOMMUNIKOINTITAVALLA

Mallinnus Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen
esteettömästä kuvapuhelinpalvelusta

Johanna Pakkala

Opinnäytetyö, kevät 2011

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Länsi, Turku

Viittomakielialan tulkkitoimin-
nan koulutusohjelma (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Pakkala, Johanna. Palvelua asiakkaan omalla kommunikointitavalla. Mallinnus Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen esteettömästä kuvapuhelinpalvelusta. Diak Länsi, Turku, kevät 2011, 86, 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK).

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut siirtyivät lain muutoksen seurauksena 1.9.2010 Kansaneläkelaitokselle (Kelalle). Kelalle uutta toimintaa varten perustettiin Turkuun uusi yksikkö Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus). Valtakunnallisen yksikön yhtenä haasteena oli olla jokaisen asiakkaan tavoitettavissa millaisella kommunikointitavalla tahansa. Etäpalvelun avulla kenellä tahansa asiakkaalla oli mahdollisuus olla yhteyksissä Vatu-keskukseen.

Toteutin kehittämistyöni omaan työnkuvaani liittyvänä toimintatutkimuksena. Kehittämistyöni tavoite oli Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun edellytysten selvittäminen ja käyttöönotto. Tavoitteenani oli siis ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen, eli työni teoreettinen viitekehys oli fenomenologinen. Tein työni laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tarkoituksena oli työyhteisön ja asiakkaiden yhteistyöllä saada aikaan toimiva etäpalvelujärjestelmä, mutta tämä ei vielä täysin toteutunut, vaan toimenpiteet ja kehittäminen jatkuvat yhä. Kehittäminen tuloksena syntyi mallinnus esteettömästä kuvapuhelinpalvelusta.

Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotointi kesti noin kuukauden (17.1.2011–18.2.2011), ja sen kokemusten ja tietoperustani pohjalta mallinsin, miten Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelu tulisi toteuttaa. Etsin laajasti lähteitä jo olemassa olevista kuvapuhelimen toimintaympäristöistä ja käytänteistä saadakseni tietoa uudesta palvelumuodosta ja sen tuomasta muutoksesta. Keräsin informaatiota myös henkilökohtaisina tiedonantoina henkilöiltä, jotka olivat olleet mukana vastaavissa kuvayhteydellisissä asiakaspalveluhankkeissa. Haastatteista saamaani tietoa käytin työssäni samalla tavoin kuin lähdeaineistoa eli päättelyn ja argumentoinnin tukena.

Kehittämistyöni perusteella kuvapuhelinpalvelu edellyttää vakaita yhteyksiä sekä tietoteknisesti laadukkaita laitteita ja välineitä. Palautteita Vatun eri pääasiakasryhmiltä ei ehditty lyhyen pilotoinnin aikana saada, koska yhteydenottoja oli vain muutamia. Tieto uudesta palvelukanavasta ilman erillistä tiedotuskampanjaa ei todennäköisesti tavoittanut kohderyhmää kovinkaan kattavasti, ja osalle asiakkaista muut palvelukanavat kuten puhelin, sähköposti, tekstipuhelin ja tekstiviestit olivat edelleen tutumpia ja käytetympiä asiointikanavia kuin kuvapuhelin. Viranomaisia kuitenkin kannustettiin ottamaan asteittain etäpalvelu käyttöönsä, mutta samalla mietittäväksi jäi, miten kansalaiset saadaan totutettua uuden palvelukanavan käyttöön.

Asiasanat: Vammaisten tulkkauspalvelukeskus, kuvapuhelinpalvelu, etäpalvelu, kommunikointitavat, esteettömyys, Kansaneläkelaitos

ABSTRACT

Pakkala, Johanna. Service in the customer's own communication method. Modeling the accessible video phone service of The Centre for Interpreting Services for the Disabled. Diak West, Turku, spring 2011, 86 pages, 3 appendices. Diaconia University of Applied Sciences, Master's Degree Programme in Sign Language Interpreting.

As a consequence of the change in the law the disabled persons' interpretation services were transferred to Kela – The Social Insurance Institution of Finland – on the 1st of September 2010. A new unit, the Centre for Interpreting Services for the Disabled, was established in Turku for this operation. One of the challenges of the national unit was to be accessible for every customer with any kind of communication method. With the help of remote service any customer was able to have a connection to the Centre for Interpreting Services for the Disabled.

I carried out my development work as an activity analysis which is related to my ordinary work. The objective of my development work was the clarification and introduction of preconditions for the video phone service in the Centre for Interpreting Services for the Disabled. My objective was the comprehensive understanding of the phenomenon: the theoretical frame of reference of my work was phenomenological. In my work I used qualitative research methods. The purpose was to achieve a functional remote service system between the Centre and the customers', but we did not exactly reach that. However, the modeling was created for an accessible video phone service as a result of my development work.

The piloting of the video phone service lasted about a month. Based on that experience and my information research I modeled how the video phone service should be carried out. I also gathered information as personal notices from people who had experience of the same kind of video phone customer service projects. I used the information from the interviews in the similar way as the source material and as a support for reasoning and argumentation in my work.

According to my development work the video phone service requires technically steady connections and high-quality devices and tools. During the piloting of the video phone service there were so few contacts that the feedback from the different customers towards the service was not clarified in practice. The information about the new service channel did not catch a target group comprehensively – I concluded. Other service channels as telephone, e-mail, text telephone and text messages were still more familiar and more used by some customers. However, the officials were encouraged to bring the remote services into use gradually but at the same time it has to be solved out how the citizens could be made accustomed to use the new service channel.

Key words: The Centre for Interpreting Services for the Disabled, video phone service, remote service, communication method, accessibility, The Social Insurance Institution of Finland

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 TULKKAUSPALVELU JA LAKIPERUSTA	9
2.1 Tulkkauspalvelun valmistelu	10
2.2 Vammaisten tulkkauspalvelut Kelan organisaatiossa	12
2.3 Tulkkauspalvelun asiakasryhmät	15
2.3.1 Laki määritelmien takana	15
2.3.2 Kuulovammaiset asiakkaat	16
2.3.3 Kuulonäkövammaiset	17
2.3.4 Puhevammaiset asiakkaat	17
2.3.5 Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015	18
3 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS	20
3.1 Tietoturvallisuus Kelassa ja Vatu-keskuksessa	20
3.2 Vatu-keskuksen tehtävät	21
3.3 Vatu-keskuksen henkilöstö ja toimenkuvat	22
3.4 Vatu-keskuksen asiakaspalvelumalli	23
3.5 Vatu-keskuksen asiakaspalveluprosessi Kelan toimistoissa	26
3.6 Vatu-keskuksen toimintaperiaatteet	29
3.7 Tulkkauspalvelun prosessikuvaus	29
4 ESTEETÖN TIETOYHTEISKUNTA JA JULKINEN ASIAKASPALVELUMALLI	31
4.1 Suomen tietoyhteiskuntaohjelma	32
4.2 SADe-ohjelma	33
4.3 Julkisen asiakaspalvelumallin uudistaminen	34
4.3.1 Etäpalvelun hyödyntäminen yhteispalvelussa	36
4.3.2 Kansalaisen asiointitili	36
5 VIDEONEUVOTTELU- JA KUVAPUHELINPALVELU SUOMESSA	38
5.1 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa	38
5.1.1 Yleiset suositukset	39
5.1.2 Asiakkaan ja viranomaisen tunnistaminen	39
5.1.3 Viranomaisen kuvayhteyspalvelun normisto	40
5.1.4 Etäpalvelun ja kuvayhteystapojen määrittelyä	41

5.1.5 Videoneuvottelutekniikan keskeisiä käsitteitä	42
5.1.6 Videoneuvottelun hankkiminen palveluna	44
5.2 Kuvapuhelinpalvelu Suomessa	47
5.2.1 Etätulkki.fi-hanke ja viranomaiskokeilut	48
5.2.2 Puhevammaisten etätulkkauspalvelu	51
5.2.3 Kelan asiakaspalvelun videoneuvottelukokeilut	52
5.2.4 Videoneuvottelupalvelu sisäisenä kokeiluna	54
5.2.5 Avoin ja suljettu Internet videoneuvottelussa	58
6 VATU-KESKUKSEN KUVAPUHELINPALVELUN MALLINNUS	59
6.1 Kehittämistyö ja sen toteutus	59
6.1.1 Kuvapuhelinpalvelun luominen ja käyttöönotto toimintatutkimuksena	61
6.1.2 Tutkimusmenetelmien käyttö toiminnallisessa tutkimuksessa	62
6.1.3 Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotin toimintaperiaate	62
6.2 Vatu-keskuksen kuvapuhelinstudio	63
6.2.1 Kuvapuhelinpalvelun tarpeellisuus	64
6.2.2 Vatu-keskuksen asiakaspalvelun tilastointi	65
6.3 Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotointi	66
6.3.1 Pilotoinnin palaute	66
6.3.2 Syitä vähäisille yhteydenotoille	67
6.4 Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun mallinnus	68
6.4.1 Tekniikan valinta	69
6.4.2 Tekniset asiat ja valmiudet	69
6.4.3 Ohjelma	71
6.4.4 Tiedottaminen	71
6.4.5 Koulutus ja käytönopastus	72
6.4.6 Käyttösuunnitelma	72
6.4.7 Ongelmanratkaisu	73
6.4.8 Asiakaspalautteen saaminen	73
6.4.9 Tietosuoja, tietoturva ja luottamuksellisuus	74
6.4.10 Yhteydenottojen dokumentointi ja tilastointi	74
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	76
LÄHTEET	80

LIITTEET	84
LIITE 1: Vatu-keskuksen kuvayhteydellisen asiakaspalvelun tiedote	84
LIITE 2: Vatu-keskuksen asiakkaan kuvayhteyspalaute	85
LIITE 3: Vatu-keskuksen työntekijän kuvayhteyspalaute	86

1 JOHDANTO

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö painottuu uusien ammatillisten toimintatapojen ja -mallien, työmenetelmien ja palvelutuotteiden kehittämiseen ja arviointiin. Tällaisen opinnäytetyön tavoite on ensisijaisesti ammattikäytännön kehittämisprosessin reflektiivinen kuvaus. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 26.) Minä halusin nimenomaan tehdä opinnäytetyön, joka liittyy omaan työhöni ja työyhteisööni ja vastaa edellä mainittuja tavoitteita.

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain (2010/133) mukaisesti tulkkauspalvelut siirtyivät 1.9.2010 kunnilta valtiolle, joka säätöi käytännön toteutuksen Kansaneläkelaitokselle eli Kelalle. Aiemmin tulkkauspalvelua oli toteutettu ympäri Suomea hyvin vaihtelevin tavoin. Siirtymäaikana (1.9.2010–31.12.2010) Kela ja kunnat tekivät yhteistyötä asiakkaiden päätöstietojen siirron ja tulkkauspalvelun toteutumisen saralla. Tulkkauspalvelun perustoimintojen luominen ja käytännön toteutus on kuitenkin osoittautunut haastavaksi, joten palvelun muotoutuminen ja kehittyminen täysin toimivaksi valtakunnalliseksi palveluksi kestää todennäköisesti ainakin tämän ensimmäisen kilpailutuskauden ajan. Tulkkauspalvelujärjestelmä toimii kuitenkin jo nyt selkeästi yhdenmukaisemmin ja asiakkaan kannalta tasa-arvoisemmin kuin ennen. Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen eli Vatu-keskuksen kuvayhteydellisen asiakaspalvelun käyttöönoton vauhdittamiseksi sain omasta aloitteestani työnantajaltani luvan tehdä palvelusta kehittämistyön. Palvelu oli siis vasta suunnitteluasteella, ja ensimmäisestä pilotista (17.1.2011–18.2.2011) oli tarkoitus kerätä tietoa varsinaisen palvelun aloittamiseksi.

Kehittämistyöni on toimintatutkimus Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun edellytysten selvittämisestä ja käyttöönotosta. Uutta palvelua tarjoavan tahon johdon ja työntekijöiden on molempien tärkeää olla mukana palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa, sillä uuden teknologian käyttöönotto muuttaa työtapoja, työntekijöiden välistä työnjakoa ja koko organisaatiota. Näiden lisäksi tulisi perehtyä myös asiakkaiden tarpeisiin ja erilaisiin kommunikoinnin muotoihin. Kun

edellä mainitut asiat huomioidaan, voi teknologia osoittautua hyödylliseksi työssä ja arjessa käytettäväksi välineeksi.

Erilaisia etäpalveluja on kokeiltu ympäri Suomen jo 1990-luvulta lähtien. Videoneuvottelukokeilut ovat kuitenkin olleet pääasiassa paikallisia, ja vakituisten valtakunnallisten kuvapuhelinpalveluiden käyttöönotto on vieläkin kokeiluasteella monilla viranomaistahoilla. Vatu-keskus on valtakunnallinen yksikkö, jonka palveluita pyritään tarjoamaan tasapuolisesti kaikille tulkkauspalvelun asiakkaille. Kuvapuhelinpalvelun tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan yhteydenotot omalla kommunikointitavalla fyysisestä etäisyydestä huolimatta.

Kehittämistyöni keskeinen tavoite on selvittää, miten kuvallinen asiakaspalvelu tulisi järjestää Vatu-keskuksessa eri asiakasryhmät eli kuurot, kuuroutuneet, huonokuuloiset, kuurosokeat ja puhevammaiset huomioiden. Ensin pitää löytää palvelun kannalta toimivin tekniikka, työtavat ja toimintaympäristö, ja lähteä sitten kehittämään palvelua asiakkaiden ehdoilla. Esteettömän kuvapuhelinpalvelun mallinnusta lähdettiin kehittämään asiakaspalvelun näkökulmasta.

2 TULKKAUSPALVELU JA LAKIPERUSTA

Suomessa vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden pohjana on lainsäädäntö. Ennen 1.9.2010 laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380) velvoitti kuntia järjestämään myös tulkkauspalvelun kuntalaisille. Uusimman palveluun liittyvän lain eli lain vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (2010/133) perusteella tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi 1.9.2010 Kelalle. Kela ei kuitenkaan vastaa kaikesta tulkkauspalvelusta, vaan kuntien vastuulla on edelleen mm. perusopetuksen tulkkaustoiminta ja eri kommunikaatiomuotojen opetus. Kuntien vastuulle jäi myös järjestää tulkkauspalvelua saavalle vammaiselle henkilölle muut hänen vammaisuutensa perusteella tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet sekä lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380).

Tulkkauspalvelulain (2010/133) mukaista, Kelan järjestämää tulkkauspalvelua järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittävää ja hänelle sopivaa tulkkausta muun lain nojalla. Muita lakeja ovat mm. Suomen perustuslaki (1999/731), yhdenvertaisuuslaki (2004/21), asiakaslaki (2000/812), vammaispalvelulaki (1987/380), hallintolaki (2003/434), perusopetuslaki (1998/628) sekä lait, joissa tulkkauspalvelu on mainittu. Tulkkauspalvelua voidaan kuitenkin järjestää silloinkin, jos muun lain nojalla annettavan palvelun saaminen viivästyy tai palvelun antamiseen on muu perusteltu syy (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010).

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa uuden tulkkauspalvelulain kehittämisestä sekä seuraa lain toimeenpanoa eli Kelan toimintaa tulkkauspalvelun järjestämiseen liittyen (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010). Yleisesti viranomaisten toiminnan laillisuutta Suomessa valvoo eduskunnan oikeusasiamies, jonka valvonta ulottuu myös muihin henkilöihin silloin, kun he hoitavat julkista tehtävää (Eduskunnan oikeusasiamies i.a.).

Kansainvälisessä vammaispolitiikassa vammaiskysymyksestä on tullut keskeisesti ihmisoikeuskysymys, mikä näkyy Suomenkin vammaispolitiikassa ja lainsäädännössä. Tulkkauspalveluiden merkitys tulee yhteiskunnassamme lisääntymään jo senkin takia, että ihmisoikeusajattelua on alettu laajentaa kansainvälisissä sopimuksissa sellaisillekin alueille, joita Suomessa on perinteisesti pidetty sosiaalipoliittisina ja harkinnanvaraisina oikeuksina. Muutenkin lainsäädännön kehittämisen yleinen tavoite on tällä hetkellä lisätä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja itsenäisyyttä sekä parantaa heidän mahdollisuuttaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun liittyvään hallituksen esitykseen on kirjattu näin:

Vammaisilla ja viittomakielisillä henkilöillä on siis oikeus samaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen tasoon kuin muillakin henkilöillä. Perustuslain 6 §:n 2 momentin on katsottu nimenomaan mahdollistavan positiivisen erityiskohtelun tietyn ryhmän oikeuksien ja tosiasiallisen tasa-arvon turvaamiseksi. Perustuslain 22 §:n perusteella julkisen vallan tehtävänä on turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Julkisella vallalla tarkoitetaan sekä valtiota että kuntia. Perusoikeuksien toteuttaminen edellyttää julkisen vallan aktiivisia toimenpiteitä, tosiasiallisten edellytysten luomista perusoikeuksien toteuttamiseksi. Keskeisiin keinoihin kuuluvat perusoikeuksien käyttöä turvaavan ja täsmentävän lainsäädännön säätäminen sekä taloudellisten voimavarojen kohdentaminen. (HE 2009/220.)

Tässä luvussa kuvatus lainmuutoksen seurauksena Kelaan tuli perustaa uusi yksikkö eli Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus) uuden etuuden käsittelyä varten. Yksikkö päätettiin perustaa Turkuun.

2.1 Tulkkauspalvelun valmistelu

Hallituksen esityksen (2009/220) mukaisesti voimassa olevat tulkkauspalvelupäätökset siirrettiin viranomaistoimintana kunnista Kelalle tietojen siirtoa koskevan erillislain nojalla (Laki Kansaneläkelaitoksen oikeudesta saada vammaisten henkilöiden tulkkipalveluja koskevia asiakastietoja 2009/851). Elokuussa 2010 asiakkaille lähetettiin tietojen siirtymisestä infokirje. Siinä kerrottiin asiakkaan päätöksen voimassaolotiedot ja asiakkaan kotikunnan mukaisen välityskeskuk-

sen yhteystiedot sekä annettiin ohjeet uuden päätöksen hakemisesta tarvittaessa. Vammaisten tulkkauspalveluista kertovat viittomakieliset videot suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä lisättiin 30.8.2010 Kelan Internet-sivuille (Kela i.a.).

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain (2010/133) mukaan Kela päättää tulkkauspalvelun järjestämisestä ja siihen liittyvien kustannusten korvaamisesta. Kela voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla sen itse tai hankkimalla sen palveluna. Tulkkauspalveluiden järjestämistä varten Kela päätti hankkia palvelut ulkopuolisilta toimijoilta. Julkisista hankinnoista annetun lain (2007/348) mukaan palvelu tuli tällöin kilpailuttaa, joten tulkkauspalveluiden välitysjärjestelmä, alueelliset välityskeskukset ja tulkkauksista antavat palveluntuottajat kilpailutettiin. Kelan järjestämässä tarjouskilpailussa menestyneet palveluntuottajat asetettiin etusijalle, joten tulkin valintaan ei kaikissa tilanteissa enää ollut samanlaista mahdollisuutta kuin ennen kilpailutusta toimineessa tulkkauspalvelussa. Uuden palvelujärjestelmän tavoitteena oli palvelun tason paraneminen sekä palvelun tasapuolisen laadun ja erityisesti yhdenmukaisuuden turvaaminen eri puolilla maata. Muutenkin tavoitteena oli saada kaikki tulkkauksista käyttävät henkilöt tulkkausvälityksen piiriin. Laissa mainitun etätulkkauksen käyttömahdollisuuksien lisääntymisen oletettiin osaltaan parantavan tulkkauksen saamista joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan. (HE 2009/220.)

Infokirjeen mukana asiakkaille lähetettiin myös vammaisten tulkkauspalvelun asiakasprofiililomake lähetettäväksi palautuskuoressa Vatu-keskukseen. Asiakasprofiililomakkeita on kaksi erilaista: kuulo- ja kuulonäkövammaisten profiililomake sekä puhevammaisten profiililomake. Lisäksi puhevammaisten ja kuulovammaisten tulkeille on omat tulkkiprofiililomakkeensa, jotka heidän tuli toimittaa Vatu-keskukseen ennen 1.9.2010. Kelan käyttämien profiilikuvausten perussisältöä ja -käyttöä kuvailen alla.

Asiakkaiden ja tulkkien profiililomakkeet ovat keskenään hieman erilaiset. Profiililomakkeeseen asiakas kirjaa tulkkausvälitystä varten mm. henkilötietonsa, yhteydenottotapansa ja kommunikaatiotaan koskevat tietonsa. Tulkki kirjaa vastaavasti henkilö- ja yhteystietonsa ja lisäksi mm. kommunikaatiota koskevat tie-

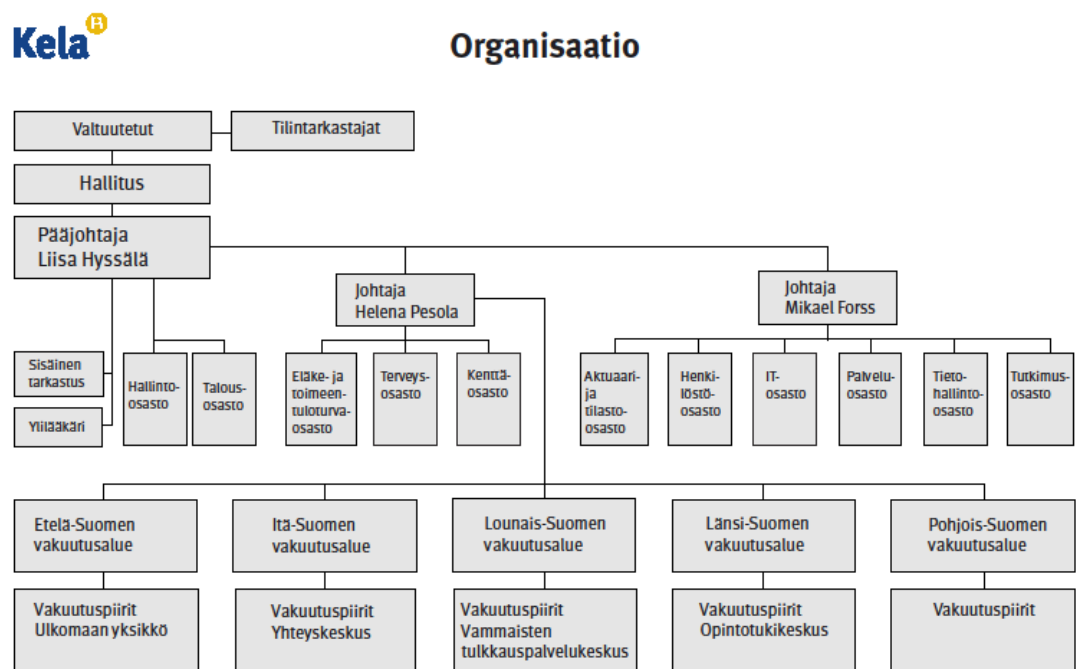
dot siitä, millä eri kielipareilla ja/tai kommunikaatiotavoilla hän pystyy tulkkamaan sekä mille asiakasryhmille. Kilpailutusta varten tulkkiprofiiliin kirjataan myös palveluntuottajan mukaiset toiminta-alueet. Tulkkauustuotteiden ja toiminta-alueiden osalta tulkin profiiliin tulee olla yhteneväinen palveluntuottajan tarjousasiakirjan kanssa. Vaikka asiakkaiden päätös- ja profiilitietoja olikin jo saatu kunnilta, ne eivät silti olleet täydellisiä. Tämän vuoksi asiakkaille lähetettiin infokirjeen mukana profiililomake, jotta tietoja pystyttäisiin täydentämään ja korjaamaan välitysjärjestelmään. Asiakkaan profiilitietojen perusteella välitysjärjestelmä hakee kunkin asiakkaan tilaukseen sopivimman tulkin. Jos profiililtaan sopivia tulkkereita on monta, välittäjä valitsee pääsääntöisesti kilpailujärjestyksen mukaisesti tilaukseen parhaiten sopivan tulkin. Poikkeuksena edellisestä ovat mm. intiimit perhetapahtumat ja tulkkiringit. Tulkkiringejä luodaan puhevammaisille sekä perustellusta syystä myös kuulo- ja kuulonäkövammaisille henkilöille. Asiakkaalle luodaan välitysjärjestelmään yhteistyössä asiakkaan, tulkkien, välityksen ja Vatu-keskuksen kanssa lista tulkeista, jotka ovat perehtyneet asiakkaan kommunikaatiotapoihin. Jos asiakkaalla on tulkkirinki, tilaus välitetään aina tulkkiringissä oleville tulkkereille kilpailutusjärjestyksessä.

Kelan muut etuudet ovat lähinnä rahallisia etuuksia suoraan palvelun käyttäjälle, mutta vammaisten tulkkauksipalvelussa palvelun käyttäjä saa etuutena palvelun, ja korvaus menee Kelan kilpailuttamalle välitysjärjestelmän ylläpitäjälle sekä tulkkauksipalveluntuottajille eli välityskeskuksille ja tulkkauksialan yrityksille. Kelan ja palvelun käyttäjän välissä on siis kolmen Kelan ulkopuolisen tahon muodostama melko raskas palveluketju verrattuna esimerkiksi Kelan kuntoutuspalveluihin, joissa palvelun käyttäjä on itse suoraan yhteydessä ennalta sovittuun palveluntarjoajaan.

2.2 Vammaisten tulkkauksipalvelut Kelan organisaatiossa

Kela on suuri valtakunnallinen organisaatio, joka on perustettu jo vuonna 1937. Joka vuosikymmenellä sen toiminta on jollain lailla muuttunut, ja uusia etuuksien käsittelyjä on tullut lisää sen vastuulle. Kelan organisaatio on pääpiirteissään kuvattu seuraavalla sivulla olevassa kuviossa. Kuviossa keskellä alhaalla on

Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus, joka kuuluu Lounais-Suomen vakuutusalueen alaisuuteen. Lounais-Suomen vakuutusalueen aluekeskus on Turussa, ja sen alaisuudessa toimivat vakuutuspiirit, joiden veroiseksi toimijaksi rinnastetaan myös Vatu-keskus. Helsingin Pitäjänmäellä keskushallinnossa oleva Terveysosasto (TEOS) ohjaa aluekeskusta enemmän Vatu-keskuksen toimintaa. Yleisesti Kelan toimintaa valvoo eduskunta ja sen säätämät lait, joiden toteuttamisesta Kela on vastuussa. (Kela i.a.)

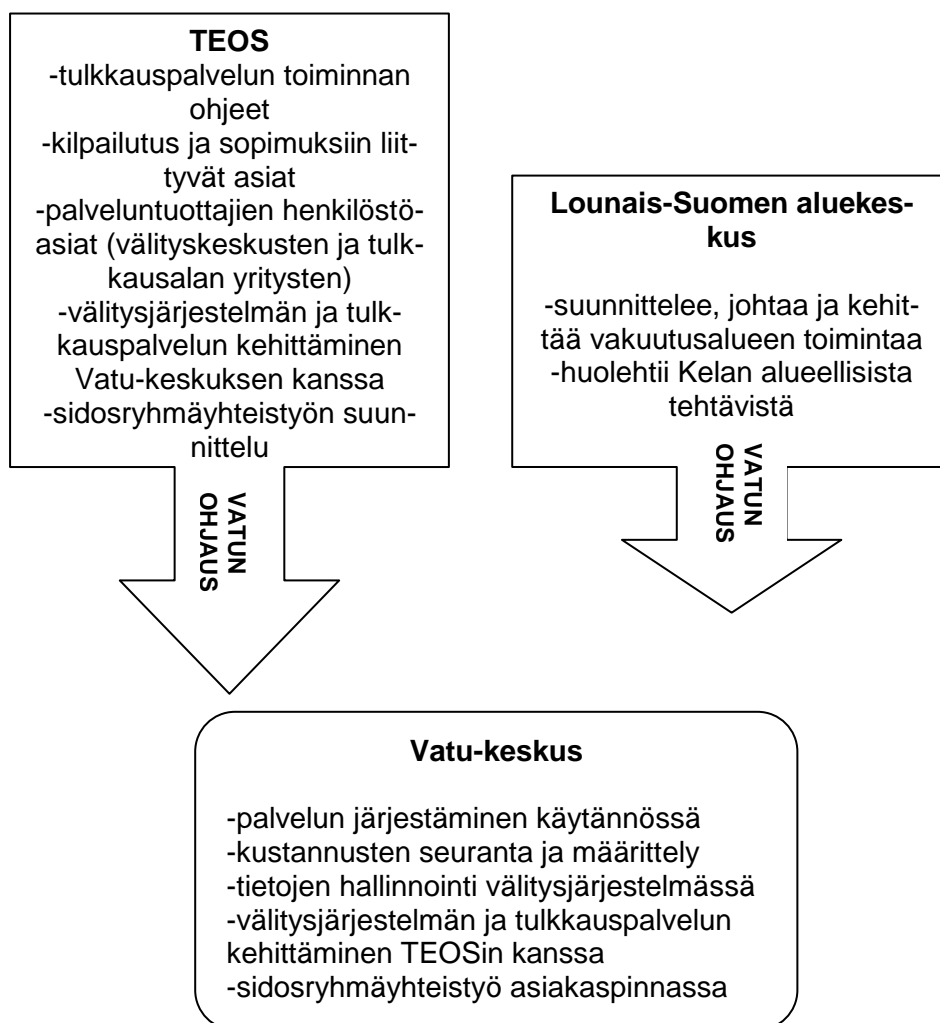


KUVIO nro 1. Kelan organisaatio (Kela i.a.)

Vatu-keskuksen suunnitteluseminaarissa 17.11.2010 TEOSin suunnittelija määritteli TEOSin vastuulla olevan tulkkaukspalvelun toiminnan ohjeet, sopimuksiin liittyvät asiat, palveluntuottajien henkilöstöasiat, välitysjärjestelmän ja tulkkaukspalvelujen kehittämisen Vatu-keskuksen kanssa sekä sidosryhmäyhteistyön suunnittelun. Vatu-keskuksen vastuulla mainittiin olevan palvelun järjestäminen käytännössä, kustannusten seuranta ja määrittely sekä tietojen hallinnointi välitysjärjestelmässä. Asiakaspinnassa tapahtuva sidosryhmäyhteistyö kuvattiin

myös Vatu-keskuksen vastuulla olevaksi tehtäväksi. (Riikka Heikkinen, henkilökohtainen tiedonanto 17.11.2011.) Vatu-keskuksen tehtävistä kerron yksityiskohtaisemmin sivulla 21–22. Lounais-Suomen aluekeskus ohjaa TEOSin ohella Vatu-keskuksen toimintaa, ja sen tehtävänä on suunnitella, johtaa ja kehittää yleisesti vakuutusalueen toimintaa sekä huolehtia Kelan alueellisista tehtävistä (Kela i.a).

Alla olevassa kuviossa on kootusti esitetty TEOSin, Lounais-Suomen aluekeskuksen ja Vatu-keskuksen pääasialliset työtehtävät ja keskinäinen vastuunjako. Vatu-keskuksen tehtäviä esitellään tarkemmin organisaatiokaaviossa sivulla 23.



KUVIO nro 2. TEOSin, Vatu-keskuksen ja Lounais-Suomen aluekeskuksen työnjako ja vastuualueet

2.3 Tulkkauspalvelun asiakasryhmät

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain (2010/133) mukaan oikeus tulkkauspalveluun on Suomessa asuvilla henkilöillä, joilla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja jotka vammansa vuoksi tarvitsevat tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi tulkkauspalvelun saamisen edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja että hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.

Suomessa viittomakielisten kuurojen määrä on laskussa osaltaan terveydenhuollon parantumisen ja lääketieteen kehittymisen ansiosta. Sen sijaan puhevammaisten, kuuroutuneiden ja huonokuuloisten tulkkauspalvelua tarvitsevien henkilöiden määrä tulee tulevaisuudessa vain kasvamaan diagnosoinnin tarkentumisen ja väestön ikääntymisen myötä. Tulevaisuudessa tulkkauspalvelua käyttävien asiakkaiden kommunikaatiomenetelmät tulevat olemaan hyvin monipuolisia, mikä tulisikin huomioida koulutuksessa ja koko palvelujärjestelmän suunnittelussa. (Rissanen & Roslöf 2008.)

2.3.1 Laki määritelmien takana

Lainsäädännöllisesti vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut ja niiden tarve on aina määritelty vamman perusteella. Kyseisen tulkkauspalvelun ehtona on vamman tai sairauden aiheuttama toimintakyvyn puute, jonka seurauksena henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun. Viittomakieliset, joilla on jonkinasteinen tai -laatuinen kuulonalennus lievästä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen, kuuluvat ryhmään kuulovammaiset. Vammaisten tulkkauspalvelun saannin painopiste on kuitenkin kommunikaatiossa. Vamman syvyyteen ja prosentuaaliseen vajeeseen päätöksissä ei oteta kantaa, ainoastaan siihen, että henkilö hyötyy tulkkauspalvelusta ja hän pystyy sitä käyttämään. Seuraavaksi esitän lyhyen luettelomaisesti tulkkauspalvelun eri asiakasryhmien määritelmät.

2.3.2 Kuulovammaiset asiakkaat

Yleiskäsite kuulovammainen tarkoittaa kaikkia kuulovammaisia: huonokuuloisia, kuuroutuneita ja kuuroja kuten edellä jo mainittiin. Kuulovammaisryhmästä suurin ryhmä on huonokuuloiset. He kuulevat puhetta ja hyödyntävät siinä myös huulilta lukemista eli huuliolukua. He käyttävät apuvälineitä kuulovamman vaikeusasteen mukaan esimerkiksi kuulokojetta tai induktiosilmukkaa. Pääasiassa huonokuuloiset käyttävät puhekieltä, mutta mahdollisesti myös viitottua puhetta tai viittomakieltä. (Kuuloliitto i.a.)

Suomessa käytetään EU:n European Working Group on Genetics of Hearing Impairment -työryhmän luokitusta kuulovammaisuudesta vuodelta 1996. Luokituksen mukaan henkilö on kuulovammainen, jos kuulonalenema paremmassa korvassa on 20–40 dB. Jos kuulonalenema paremmassa korvassa on yli 70 dB, henkilö määritellään vaikeasti kuulovammaiseksi. Huonokuuloisuuden toiminnallisuuden määritelmän mukaan vaikeasti huonokuuloinen saattaa kuulla voimakkaan puheen ja erottaa konsonantteja, mutta kuulokojeellakin puheen kuuleminen voi olla puutteellista. (Laurén 2006, 199–200.)

Sosiaalisesti kuulonalenemaa määriteltäessä huonokuuloisena pidetään henkilöä, jolla kuulovamma on osittainen ja joka kuulee puhetta ja pystyy kommunikoimaan kuulokojeen avulla käyttämällä tukena huuliolukua. Suurin osa yleisopetuksen kuulovammaisista oppilaista kuuluu tähän ryhmään. (Kuuloliitto i.a.)

Kuuroutunut henkilö on menettänyt kuulonsa puheen oppimisen jälkeen, joten hänen äidinkielsä on yleensä (puhuttu) suomen kieli. Hän kommunikoi puheella tukimenetelmien, kuten tekstitulkkauksen tai viitotun puheen avulla. Puheen ymmärtäminen on kuulon menetyksen vuoksi hankalaa tai mahdotonta, vaikka henkilöllä olisi käytössään kuulokoje. Tämän vuoksi kommunikaatio perustuu vahvasti vaihtoehtoisiin menetelmiin, kuten huuliolukuun, viitottuun puheeseen tai viittomakieleen. (Kuuloliitto i.a.) Henkilö, jonka kuulonalenema on yli 85 dB ja/tai puheenerotuskyky alle 50 %, määritellään kuuroutuneeksi (Laurén 2006, 200.).

Kuuro henkilö on syntymästään kuuro tai menettänyt kuulon varhaislapsuudessa ennen kuin on oppinut puhumaan. Hän voi kuulla kuulokojeen avulla kovia ääniä, mutta hän ei saa puheesta selvää. Pääasiassa hän kommunikoi viittomakielellä, joka on hänen äidinkielsä tai ensikielsä. (Kuuloliitto i.a.)

Jos viittomakieli on henkilön äidinkieli, on hänen vanhemmistaan toinen tai molemmat viittomakielisiä ja käyttäneet viittomakieltä lapsensa kanssa. Henkilö on voinut omaksua äidinkielen tasoisen viittomakielen lapsuudessaan myös vanhemmalta sisarukseltaan. Ensikielisiksi sanotaan henkilöitä, joiden vanhemmista toinen tai molemmat ovat oppineet viittomakielen toisena tai vieraana kielenä aikuisena ja käyttäneet sitä lapsensa kanssa tärkeimpinä kielenomaksumisen vuosina eli noin 0–5 -vuotiaana. Myös ensikielen henkilö on voinut oppia vanhemmalta sisarukseltaan tai kodin ulkopuolelta muilta viittomakielisiltä, vaikka perheessä viittomakieltä ei käytettäisikään. (Jokinen 2000, 80.)

2.3.3 Kuulonäkövammaiset

Kuulonäkövammaiset henkilöt puolestaan käyttävät monenlaisia eri kommunikaatiomenetelmiä. Kuulonäkövammaisten henkilöiden kommunikaatiotapa vaihtelee vammojen syntymisen ajankohdasta ja laadusta riippuen. Tulkkausmenetelmä valitaan kussakin tilanteessa toimivimpien aistikanavien mukaan. Kommunikaation varmistamiseksi voidaan tarvita aistien yhteiskäytön vahvistamista ja useiden menetelmien yhdistämistä. (HE 220/2009.)

2.3.4 Puhevammaiset asiakkaat

Puhevammaiset henkilöt on määritelty hallituksen esityksessä seuraavalla tavalla:

Puhevammaiset henkilöt ovat kuulevia ihmisiä, joilla on vaikeuksia ilmaista itseään puheen avulla ja/tai vaikeuksia ymmärtää puhuttua tai kirjoitettua kieltä. Puhevammaisuus ei ole diagnoosi, vaan puhevamma voi liittyä neurologiseen tai muuhun sairauteen tai vam-

maan, joka voi olla synnynnäinen tai aikuisiällä saatu. Puhevammaiset henkilöt käyttävät kommunikoinnissaan puhetta tai puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiokeinoa, kuten blisskieltä tai symboleita. Tulkkauksen edellytyksenä on, että puhevammaisten tulkki tuntee henkilön käyttämän yksilöllisen kommunikointitavan. (HE 220/2009.)

Puhevammaisuuden taustalla on hyvin erilaisia syitä, joten puhevamman vaikutukset kunkin ihmisen ja hänen keskustelukumppaneittensa elämään ovat erilaiset. Aivoverenkiertohäiriö voi viedä puhekyvyn tai vaikeuttaa puheen ymmärtämistä. CP-vammaisen ihmisen puheesta voi puolestaan olla vaikea saada selvää, kielihäiriöinen lapsi ei saa kerrottua ajatuksiaan puheen avulla ja kehitysvammainen ihminen voi tarvita puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä selvitäkseen arkipäivän keskusteluista. Kommunikointitilanteissa on mahdollista käyttää myös muita keinoja kuin puhetta. (Papunet i.a.)

Yleisnimitys kommunikointitavoille, joita käytetään puhutun kielen täydentämiseksi, tukemiseksi tai korvaamiseksi, on puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät. Tavallisimpia keinoja puheen tukemiseksi ja korvaamiseksi ovat viittomat ja graafisten merkkijärjestelmien kuten kuvien tai blisskielen käyttäminen. Edellä mainittujen käyttöön voi liittyä myös apuvälineitä, kuten erilaisia kommunikointitauluja ja -kansioita, puhelaitteita ja tietokonepohjaisia kommunikointi- ja kirjoitusohjelmia. Puhutut viestit voidaan korvata myös kirjoittamalla silloin, kun henkilöllä on kyky ja välineet kirjoittamiseen. (Papunet i.a.)

2.3.5 Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015

Vaikka asiakasryhmät erotellaan vammojen perusteella, nykyään kuitenkin ajatellaan, että yhteiskunnan rakenteelliset esteet ja vallitsevat asenteet ovat ne, jotka rajoittavat vammaisten ihmisten itsenäistä suoriutumista, itsemääräämisoikeutta ja yhteiskunnallista osallisuutta kaikkina ikäkausina. Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO 2010–2015:n mukaisesti kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia, joten heillä tulisi olla myös yhtäläiset mahdollisuudet elää ja toimia yhteiskunnassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 3.) Seuraavissa

luvuissa käsittelen niitä yhteiskuntamme toimia ja selvityksiä, jotka osaltaan tähtäävät vammaispoliittisen ohjelman toteuttamiseen.

3 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS

Johtaja Mikael Forss perusti 6.4.2009 työryhmän suunnittelemaan ja valmistelemaan vaikeavammaisten tulkkauspalvelun keskitetyn yksikön käynnistämistä (Outi Ollila, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2011). Keskitetyn yksikön eli Vatu-keskuksen johtajan Forss nimitti 12.11.2009 (Kela i.a.). Vatu-keskuksen johtaja palkkasi muun henkilökunnan huhti–toukokuussa 2010.

Vatu-keskuksen toimintaa määrittelevät pääasiassa laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (2010/133), laki julkisista hankinnoista (2007/348) ja laki Kansaneläkelaitoksen oikeudesta saada vammaisten henkilöiden tulkkipalveluja koskevia asiakastietoja (2009/851). Viranomaistahona Vatu-keskuksen toimintaa määrittävät muiden Kelan yksiköiden tapaan myös muut viranomaislaitusten viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettu laki (1999/621), henkilötietolaki (1999/523), laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (2003/13), arkistolaki (1994/831), laki yksityisyyden suojasta työelämässä (2004/759) ja virkarikoksiin liittyen rikoslaki (2002/604).

Kuten aiemmin jo todettiin sivulla 12, Vatu-keskuksen tarjoama etuus on palvelu, jossa raha ei liiku etuuden saajalle, ainoastaan palvelu. Muita Kelan etuuksia siis yleensä haetaan lomakkeella ja etuutena saadaan rahaa. Vatu-keskuksesta etuuteen haetaan päätöstä, jonka jälkeen palvelua on lupa käyttää ilmaiseksi. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan entiseen tapaan riittävä selvitys tulkkauspalvelun tarpeesta.

3.1 Tietoturvallisuus Kelassa ja Vatu-keskuksessa

Kela-tietouskurssilla 10.3.2011 tietohallinto-osaston pääsuunnittelija kertoi yleisestä tietoturvallisuudesta Kelassa. Hänen mukaansa tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen yksityisyyttä ja luottamuksellisuutta. Tietosuojan mukaisesti henkilöä koskevia tietoja ei anneta muille kuin henkilölle itselleen paitsi lain velvoittamissa tapauksissa tai henkilön suostumuksella. Tietojen luovuttamiseen liitty-

vien sääntöjen hallintaa varten Kelassa on oma Tietojen luovuttaminen -niminen aakkosellinen luettelo. Asiakkaan henkilöllisyys tulee aina varmistaa asiakaspalvelutilanteessa. Kelan työntekijöitä sitoo vaitiolositoumus, jonka he ovat allekirjoittaneet työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä. Vaitiolositoumukseseen on oma erillinen ohjeistuksensa. Tietoturvallisuus puolestaan takaa henkilötietojen ja muiden tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden. Pääsuunnittelijan listaamien Kelan tietoturvallisuusperiaatteiden mukaisesti:

- Noudatamme kaikessa toiminnassamme huolellisuutta ja varmistamme tietoturvallisuuden toteutumisen.
- Varmistamme asiakkaidemme tietojen turvallisuuden ja luottamuksellisuuden. Kerromme asiakkaillemme heitä koskevista tiedoista sekä siitä, mihin tarkoituksiin niitä käytetään.
- Tietoturvallisuusmenettelymme vastaavat korkeaa kansainvälistä tasoa.
- Tietoturvallisuuden korkean tason varmistamme panostamalla sen ylläpitoon ja jatkuvaan kehittämiseen.

Jokaisella kelalaisella on vastuu oman lähiympäristönsä tietoturvallisuusasioista, annettujen ohjeiden noudattamisesta sekä havaitsemiensa tietoturvallisuusongelmien, väärinkäytöstapausten ja tietoturvallisuuteen liittyvien epäkohtien raportoinnista lähimmälle esimiehelleen. (Antti Sulosaari, henkilökohtainen tiedonanto 10.3.2011.)

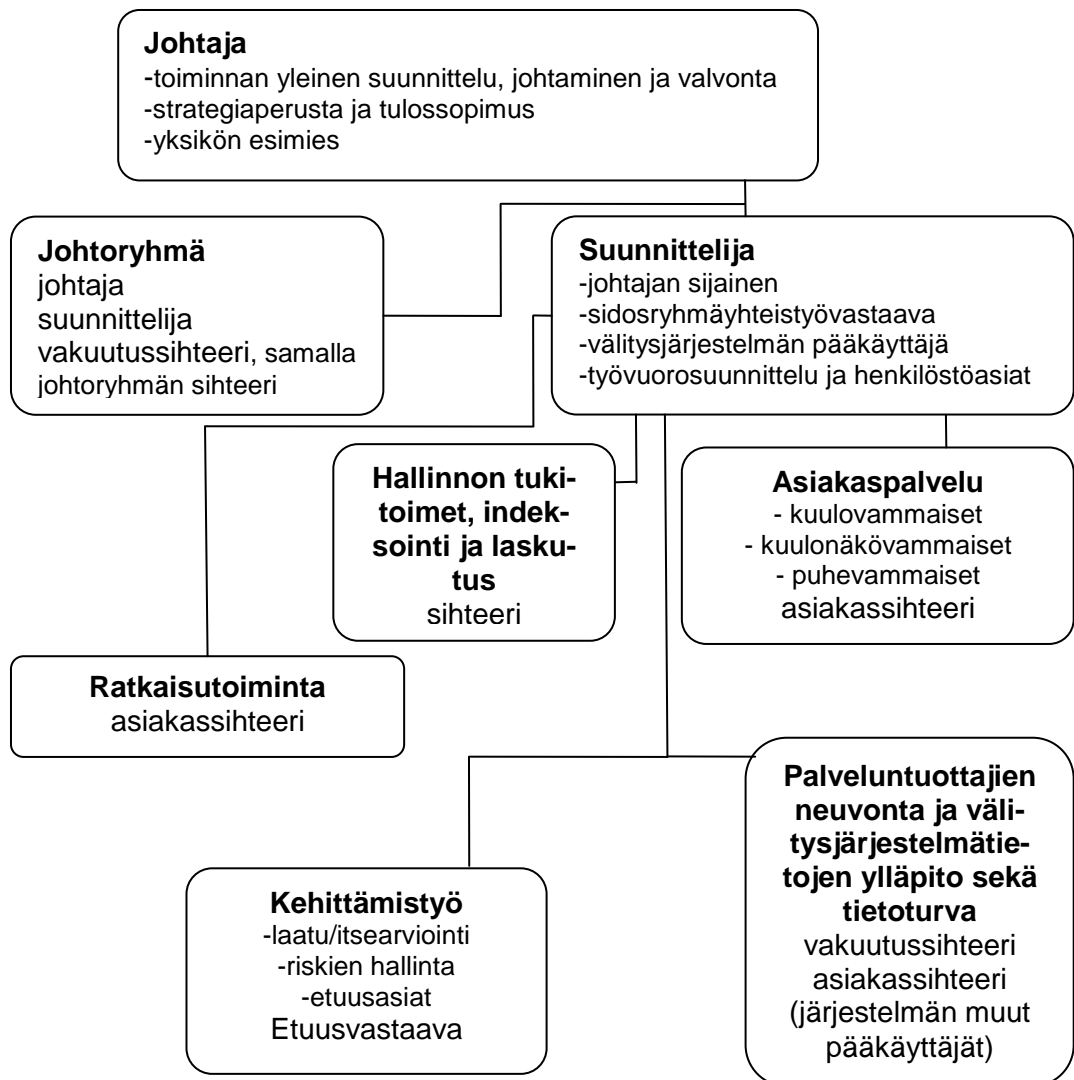
3.2 Vatu-keskuksen tehtävät

Vatu-keskuksessa käsitellään tulkkauspalveluhakemukset sekä tehdään tulkkauspalvelupäätökset. Vatu-keskus toimii siis vammaisten tulkkauspalvelun ratkaisuyksikkönä sekä ohjaa ja neuvoo Kelan toimistoja, tulkkauspalvelun käyttäjiä, välityskeskuksia, tulkkauspalvelun tuottajia sekä muita yhteistyötahoja tulkkauspalveluun liittyvissä kysymyksissä. (Kela i.a.). Uuden lain myötä Kelalla on myös oikeus pyytää valtion ja kunnan viranomaisilta sekä muilta palvelun mahdollistavilta tahoilta tietoja, jotka ovat välttämättömiä kyseisessä laissa säädettyjen tehtävien toimeenpanemiseksi. Samoin Kelalla itsellään on oikeus luovuttaa tietoja tulkkauspalvelun muille tahoille, mikäli välitys, tulkkauksen toteutuminen, laadun varmistus, hoito, korvausvastuun selvittäminen tai muu vastaava laissa

mainittu asia sitä vaatii. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010.) Vammaisten tulkkauspalvelu on Suomen yksi uraa uurtavista aloista, jossa verkostoitunut palvelurakenne mahdollistaa eri tahojen tiedonsiirron parhaan palvelun takaamiseksi.

3.3 Vatu-keskuksen henkilöstö ja toimenkuvat

Vatu-keskuksessa työskentelee johtajan lisäksi kahdeksan työntekijää, joita ovat suunnittelija ja kolme asiakassihteerä, jotka hallitsevat viittomakielen, kaksi vakuutussihteerä sekä kaksi sihteerä. Seuraavalla sivulla olevasta Vatu-keskuksen organisaatiokaaviosta käy tarkemmin ilmi eri ammattiroolien työtävät. Tässä työssä keskityn kuitenkin vain asiakaspalveluun ja sen kehittämiseen.



KUVIO nro 3. Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen organisaatiokaavio
(Outi Ollila, henkilökohtainen tiedonanto 26.1.2011)

3.4 Vatu-keskuksen asiakaspalvelumalli

Vatu-keskuksen asiakaspalvelumallin mukaisesti asiakas saa Vatu-keskuksesta asiantuntijaneuvontaa vammaisen henkilön tulkkaukspalveluasioissa. Asiakkaan elämäntilanteen kartoittamistarpeissa ja muissa Kela-asioissa asiakas ohjataan soittamaan suoraan Kelan palvelunumeroihin tai asioimaan toimistossa tai yhteispalvelupisteessä. Yhteispalvelupisteestä kerron tarkemmin sivulla 34. Poik-

keuksena Kelan yleisestä asiakaspalvelumallista asiakkailla on mahdollisuus asioida myös ratkaisutoimintaan liittyvissä asioissa Vatu-keskuksen kanssa suoraan eri palvelukanavia käyttäen. Näitä palvelukanavia ovat puhelin, tekstipuhelin, tekstiviesti, sähköposti, posti ja kuvallinen yhteys. (Outi Ollila, henkilökohtainen tiedonanto 18.2.2011.) Kuvallinen yhteys on näistä uusin palvelukanava, ja käsillä oleva työ keskittyy sen tutkimiseen. Alla on selvitetty myös muita palvelukanavia.



KUVIO nro 4. Tekstipuhelin (KL Support Oy i.a.)

Yllä olevassa kuviossa on kuvattuna Vatu-keskuksessa käytössä oleva tekstipuhelinmalli. Tekstipuhelimella soitetaan suoraan toiseen tekstipuhelimeen tai tekstipuhelujen välityskeskukseen kautta tavalliseen lanka- tai matkapuhelimeen. Näytön alalaidassa ovat selkeät kuvalliset ohjeet tekstipuhelimen käytöstä. Kun henkilö vastaa, laitteella kommunikoidaan samaan tapaan kuin tietokoneen interaktiivisilla keskusteluohjelmilla: laitteen isosta näytöstä näkee oman ja toisen kirjoituksen selvästi, ja näppäimistöllä kirjoitetaan omat kommentit. Jos toisella osapuolella ei ole tekstipuhelinta, hän voi tekstipuhelujen välityskeskukseen kautta ottaa yhteyttä tekstipuhelimen käyttäjään. Tällöin soitetaan valtakunnalliseen

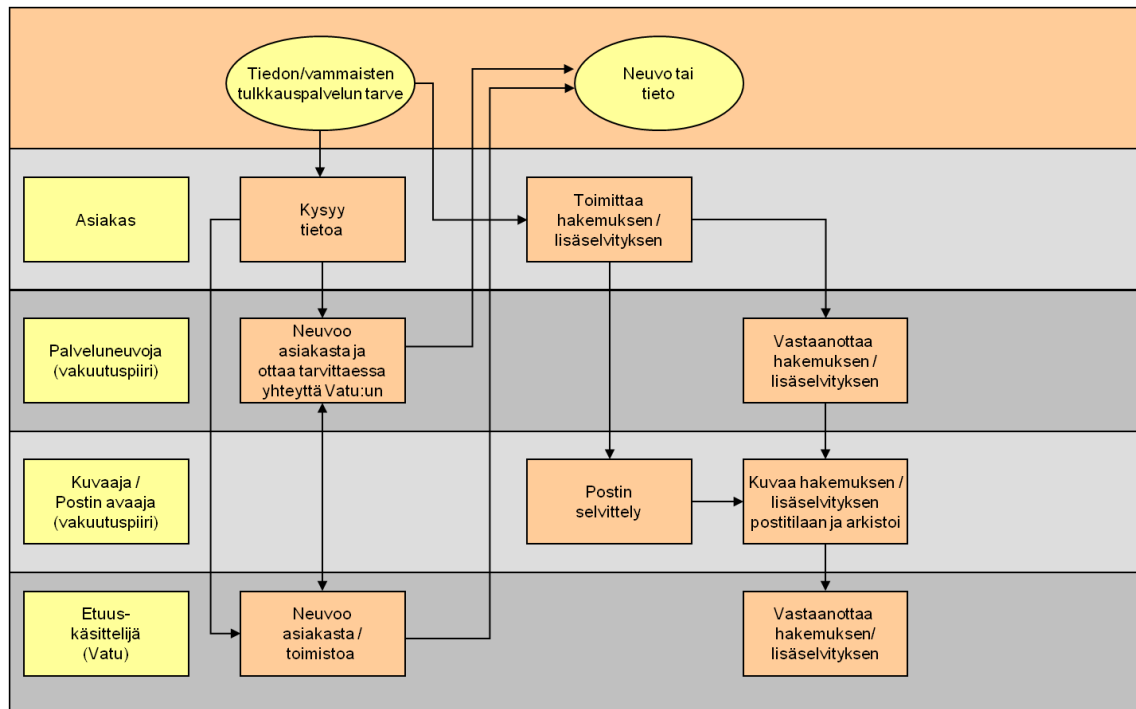
tekstipuhelinnumeroon ja pyydetään sieltä ottamaan tekstipuhelimella yhteys toiseen osapuoleen. Tekstipuhelujen välityskeskukseen työntekijä kirjoittaa kuulemansa kommentit tekstipuhelimen käyttäjälle ja vastavuoroisesti puhuu tekstipuhelimen käyttäjän kirjoittamat kommentit kuulevalle osapuolelle. Tekstipuhelimella asiakkaat eivät kuitenkaan ole ottaneet kuin pari kertaa yhteyttä Vatu-keskukseen, mutta tekstipuhelujen välityskeskuksen kautta yhteydenottoja tulee kuukausittain muutama.

Tekstipuhelin oli laajalti käytössä 1980-luvulta aina tekstiviestien ja sähköpostien tulloon asti. Näiden välineiden käyttö perustuu kuitenkin kirjoitettuun kieleen, joka vastaa kuurojen viestinnällisiin tarpeisiin vain osittain (ks. sivut 64–65). Julkishallinnossa ja yrityspalveluissa asiointipalvelujen saatavuus tekstiviestein, kuvapuhelimen tai edes sähköpostiviestein on kehittynyt hitaasti. (Hämäläinen & Tainio 2006, 50.) Markovitchin (2003, 29) pro gradu -tutkielmassa haastatellut kuurot olivat luopuneet tekstipuhelimesta mm. sen takia, että vieraalla eli suomen kielellä kirjoittaminen oli vaikeaa. Muina syinä haastatellut mainitsivat, että he olivat saaneet käyttöönsä kuvapuhelimen, tekstipuhelinlaskut olivat kalliita, eikä käyttöäkään juuri ollut. Sen sijaan haastatellut totesivat, että matkapuhelin oli syrjäyttänyt tekstipuhelimen, koska sitä oli helppo käyttää, tekstiviestit olivat halpoja ja niiden kieli yksinkertaista. Tekstipuhelimella ja matkapuhelimen tekstiviesteillä asioiminen viranomaisen kanssa on edelleen harvinaista, eikä Vatu-keskuksen lisäksi muilla Kelan yksiköillä tällaista käytäntöä olekaan (Thea Talvi, henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2011).

Kaikki muut palvelukanavat paitsi kuvallinen yhteys ovat olleet Vatu-keskuksessa käytössä toiminnan alusta 1.9.2010 alkaen. Kuvapuhelinpalvelun pilotointi toteutui 17.1.2011–18.2.2011, minkä jälkeen palvelu otettiin vakituisen käyttöön. Kuvapuhelinpalvelusta kerron tarkemmin luvussa 6 sivuilla 59–75. Tarvittaessa asiakkailla on myös mahdollisuus tulla asioimaan itse Vatu-keskukseen. Kelan asiakaspalvelumallista poiketen Vatu-keskuksessa ei noudateta ns. yhden luukun periaatetta. Vatu-keskuksessa hoidetaan vain vammaisten tulkkauspalveluun liittyviä asioita, ja muihin etuuksiin kuten kuntoutukseen ja vammaiseturuksiin liittyvät yhteydenotot ohjataan eteenpäin näitä etuuk-sia hoitaviin yksiköihin. (Outi Ollila, henkilökohtainen tiedonanto 18.2.2011.)

3.5 Vatu-keskuksen asiakaspalveluprosessi Kelan toimistoissa

Kelan toimistoissa asiakkaat saavat yleisneuvontaa vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluasioissa sekä ohjausta palvelun hakemiseen. Vatu-keskuksen taustatukinumeroon soittamalla Kelan asiakaspalvelija voi varmentaa ja kysyä lisätietoja vammaisten tulkkauspalvelun sisällöstä ja hakulomakkeista. Kaikki Kelan lomakkeet löytyvät Kelan Internet-sivuilta (www.kela.fi). Henkilöasiakkaan asiointipalvelun kautta asiakas voi katsoa omia tietojaan, hakea joitakin etuuk-
sia ja tehdä niihin liittyviä ilmoituksia. Palveluun kirjaudutaan verkkopankkitun-
nuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. Vammaisten tulkkauspalveluhakemusta ei
vielä ole mahdollista jättää tämän sähköisen asiointipalvelun kautta. Asiakkaan
täytyy siis tulostaa lomake allekirjoitusta varten, skannata se ja toimittaa Vatu-
keskuksen sähköpostiin (vatu@kela.fi), tai sen voi tulostamisen ja täyttämisen
jälkeen jättää lähimpään Kelan toimistoon tai postittaa kirjepostina Vatu-
keskukseen. (www.kela.fi.) Seuraavan sivun kuviossa on havainnollistettu Vatu-
keskuksen asiakaspalveluprosessi Kelan toimistossa. Tulkkauspalvelun pro-
sessikuvaus on esitelty sivuilla 29–30.



KUVIO nro 5. Vatu-keskuksen asiakaspalveluprosessi Kelan toimistoissa 1.9.2010 (Outi Ollila, henkilökohtainen tiedonanto 18.2.2011)

Kela kilpailutti vammaisten tulkkauspalvelun välityskeskukset, joten välityskeskustoiminta on Kelan ulkoista palvelua (ks. sivu 11). Vatu-keskus valvoo välityskeskusten toimintaa kun taas TEOS ohjeistaa ja vastaa valvonnan toimenpiteistä. Yhteensä välityskeskuksia on viisi. Jokaisella välityskeskyksellä on sivupisteitä, joissa asiakkaat voivat myös käydä. Tulkki tilataan aina omasta välityskeskuksesta, joka määräytyy asiakkaan kotikunnan perusteella. (Kela i.a.) Tilausten määräytymisestä oman kotikunnan mukaiseen välityskeskukseen kerroin jo luvussa 2.1 sivulla 10–11.

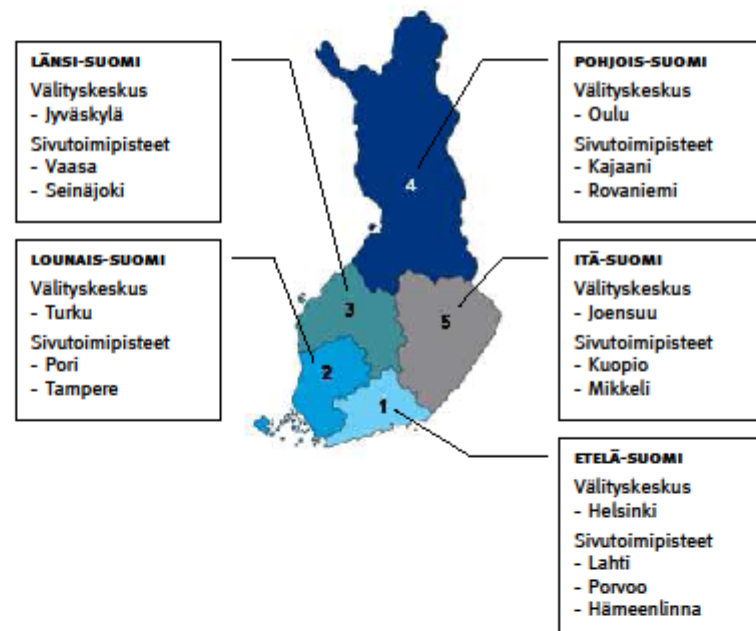
Seuraavan sivun kuvioon on merkitty välityskeskukset ja niiden sivupisteet sekä kilpailutuksessa valitut palveluntuottajat. Välityskeskustoiminta on oma, laaja asiakokonaisuutensa, jota ei käsitellä tässä työssä.

Vammaisten tulkkaukspalveluiden välityskeskuspalvelu

Kilpailutuksessa valitut palveluntuottajat

Etelä-Suomi	Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy, Honkalampi-säätiö
Lounais-Suomi	Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy, Honkalampi-säätiö
Länsi-Suomi	Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy, Honkalampi-säätiö
Pohjois-Suomi	Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy, Honkalampi-säätiö
Itä-Suomi	Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy, Honkalampi-säätiö

Välityskeskusten sijainti



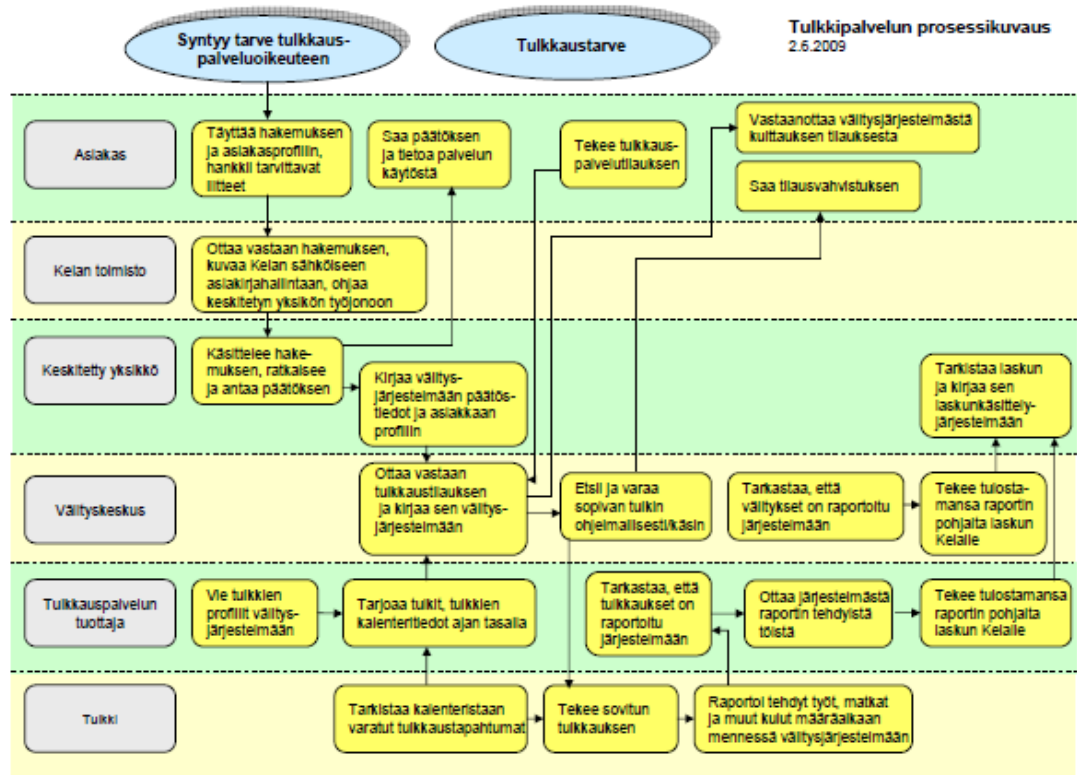
KUVIO nro 6. Vammaisten tulkkaukspalvelun välityskeskuspalvelu (Kela i.a.)

3.6 Vatu-keskuksen toimintaperiaatteet

Vatu-keskuksen toiminnan tavoitteena on vammaisten tulkkaukspalveluiden syvälinen kehittäminen ihmiskeskeisten toimintatapojen avulla sekä resurssien ja asiakastarpeiden parempi kohtaantuminen. Yleensä viranomaiset ovat Suomessa vaikeasti tavoitettavissa, ja heidän kanssaan asioidaan yleensä viranomaiskirjeiden ja -lomakkeiden avulla. Vatu-keskuksessa pääasiakasryhmien asiakaspalveluun varattiin poikkeuksellisen paljon resurssia palvelun alusta eli 1.9.2010 lähtien parin kuukauden ajan. Tällöin vähintään neljälle henkilölle ohjautui asiakaspuheluja koko ajan. Vähitellen puhelujen määrä väheni, minkä seurauksena myös puhelinlinjassa olevien henkilöiden määrää vähennettiin. Tällä hetkellä pääasiakasryhmien asiakaspuhelinlinjassa on kaksi henkilöä kerrallaan. Edelleen Vatu-keskus on monien eri viestintäkanavien avulla mahdollisimman helposti kaikkien asiakkaidemme saavutettavissa. Vatu-keskuksen pääasiakasryhmiä ovat henkilöt, joilla on kuulo-, kuulonäkö- ja puhevamma. Muita asiakkaita ovat etuuden saajien omaiset, tulkkaukspalveluntuottajat, välityskeskukset, kunnat, muut viranomaiset, liitot, järjestöt, alan oppilaitokset ja opiskelijat. Tässä työssä keskityn vain Vatu-keskuksen pääasiakasryhmiin asiakaspalvelun kehittämisen osalta.

3.7 Tulkkaukspalvelun prosessikuvaus

Kelan järjestämän vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelun palveluketju koostuu edellä kuvatun mukaisesti monesta eri tahosta Kelan sisällä sekä lisäksi monesta Kelan ulkopuolisesta tahosta. Tulkkaukspalvelun yleinen prosessikuvaus on kuvattu seuraavalla sivulla olevaan kuvioon. Kyseisessä kuviossa lähdetään liikkeelle ratkaisutoiminnasta ja käsitellään yleisesti tulkkaukspalvelun koko prosessi. Sivun 27 kuviossa puolestaan lähdetään liikkeelle asiakkaan yhteydenotosta mihin tahansa Kelan toimistoon ja käsitellään asiakaspalveluprosessi yleisesti siltä osin. Tulkkaukspalvelun yleisen prosessimallin ala- ja sivuprosesseja on useita, ja ne muuttuvat ja tarkentuvat edelleen.



KUVIO nro 7. Tulkkauspalvelun prosessikuvaus 2.6.2009 (Niko Keskinen, henkilökohtainen tiedonanto 21.2.2011)

4 ESTEETÖN TIETOYHTEISKUNTA JA JULKINEN ASIAKASPALVELUMALLI

Esteettömän tietoyhteiskunnan perustana pidetään Design for All -ajattelumallia. Se tarkoittaa sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita ja keinoja, joilla edistetään ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden käytettävyyttä, saavutettavuutta ja esteettömyyttä kaikille käyttäjille. Viimeisen kymmenen vuoden aikana Design for All (DfA) on käsitteenä vakiintunut Euroopassa. Suomenkielistä käännöstä käsitteellä ei ole, mutta sisältö on tullut tutuksi myös Suomessa. Yhteiskunnallisesti Design for All on työkalu kestävän kehityksen, erityisesti sosiaalisesti kestävän kehityksen tukemisessa sekä Yhteiskunta kaikille -mission toteuttamisessa. Tässä yhteydessä DfA käännetään usein esteettömyydeksi tai saavutettavuudeksi. Ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden suunnitteluprosesseissa DfA liittyy kiinteästi käyttäjäkeskeisyyteen ja käytettävyyteen. (Design for All 2009 i.a.) Tässä työssä käsittelen asiakaspalvelun esteettömyyttä palveluiden käytettävyyden ja saavutettavuuden näkökulmasta.

Tasa-arvoinen ja kaikille avoin tietoyhteiskunta tarkoittaa, että kaikilla tulee olla oikeus osallistua sen toimintaan. Jokaisella on siis oikeus viestiä toisen henkilön kanssa sekä saada informaatiota eri palveluista. Esteettömän viestinnän näkökulmasta on keskeistä, että on käytettävissä erilaisia tapoja välittää tietty viestin sisältö. Eri teknologioiden lähentyminen eli konvergenssi on ominaista modernille teknologian kehitykselle. Varsinkin tietoteknologian ja viestintäteknologian yhdistyminen luo uusia mahdollisuuksia viestinnän tasa-arvoon. (Kempainen 2008, 26.) Vatu-keskuksessa edellä mainittu on huomioitu siten, että asiakaspalvelu on monikanavaista. Asiakas voi siis olla yhteyksissä Vatu-keskukseen haluamallaan tavalla. Vatu-keskuksen asiakaspalvelusta kerroin tarkemmin sivulla 23–24.

Tasa-arvoa on yhtäläinen mahdollisuus kommunikaatioon, mikä tarkoittaa käytännössä palveluiden ja laitteiden saatavuutta sekä esteettömyyttä eli saavutettavuutta. Sen perusteella, miten palvelut on organisoitu, voidaan arvioida tasa-arvon ja osallisuuden toteutumista. Tärkein kriteeri on saatujen palveluiden suhde niiden tarpeeseen. Tarkastelun perustana tulee olla oikeus kommunika-

tion, joka toteutetaan eri teknologioihin ja niiden kehitysvaiheeseen sopivalla tavalla. Parhaimmillaankin lainsäädäntö luo vain puitteet toiminnalle, mutta nimenomaan uutta luova toiminta on tärkeää. Lähtökohtana tulee olla esteettömyys (Design for All), kun kehitetään uutta. Yleensäkin suositellaan, että palveluiden ja tuotteiden suunnitteluprosessiin sisällytetään esteettömyysasiantuntemusta. Myös kuluttajien näkökulma tulee huomioida tuotteiden, palvelujen ja lainsäädännön suunnittelussa ja valmistelussa. Lisäksi tiedonvälitystä tulee kohdentaa eri tahojen päättäjille ja kuluttajille. Lainsäädännössä tulee samanaikaisesti huomioida ikäihmisten ja vammaisten henkilöiden tarpeet sekä markkinoiden toiminta. Toisaalta lainsäädäntö ei sinänsä kuvaa, mikä on todellinen tilanne. Lainsäädäntö sekä sen toimeenpano ja soveltaminen voivat vaihdella. (Kempainen 2001, 31, 33–34; 2008, 31.)

Vatu-keskuksen tilojen suunnittelussa ja remontoinnissa johtava toimenhaltija oli jatkuvassa vuorovaikutuksessa arkkitehdin ja rakennusfirman kanssa. Heitä ohjeistettiin koko ajan huomioimaan tilojen fyysinen ja viestinnällinen esteettömyys. Tässä työssä keskityn kuitenkin vain viestinnälliseen esteettömyyteen asiakaspalvelun näkökulmasta.

4.1 Suomen tietoyhteiskuntaohjelma

Vuonna 2003 Suomen hallitus käynnisti tietoyhteiskuntaohjelman, jonka tarkoituksena oli tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntämällä lisätä kilpailukykyä ja tuottavuutta, sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua (Pyörre, S & Koskinen, E. 2009). Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma päättyi vuonna 2007, ja uutena tilalle tuli Arjen tietoyhteiskuntaohjelma. Tietoyhteiskuntastrategian tunnistetut tavoitteet ja toimet liittyvät mm. tiedon saatavuuteen, käyttäjälähtöiseen palvelukehitykseen, tuottavuuteen, kestäväan kehitykseen sekä osallistuvaan ja osaavaan tietoyhteiskuntaan. (Arjen tietoyhteiskunta i.a.)

Suomen nykyisen tietoyhteiskuntastrategian 2007–2015 vision mukaan tietoyhteiskunnan ajatellaan olevan joustava ja palveleva kaikissa arjen tilanteissa.

Visiota tukevat monimuotoisesti toteutetut etäkonsultaatiot, etätulkkaukset ja -opetus, videoneuvottelut sekä yleensäkin videoneuvotteluyhteydet hallinnossa, palvelutuotannossa ja asiakaspalvelussa. Tietoyhteiskuntastrategian mukaisesti julkishallinnon IT-ratkaisuja tulee kehittää konserniajattelun pohjalta. Niinpä videoneuvottelukonseptin kehittämisessä on pyritty luomaan ja noudattamaan yhteisiä standardeja laajan valtakunnallisen ja kansainvälisen käytön varmistamiseksi. (Syrjänen 2010, 9.)

4.2 SADe-ohjelma

Sähköinen asiointi ja Demokratia -hanke eli SADe pyrkii osaltaan Suomen tietoyhteiskuntakehityksen rakentamiseen. Valtiovarainministeriön kahdessa eri selvityksessä SADe-hanke on pääpiirteissään kuvattu seuraavin sanoin:

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi asetti 29.8.2008 sähköisen asiointin vauhdittamiseksi hankkeen, jonka tehtävänä oli laatia ehdotus julkisen hallinnon ja julkisten palveluiden sähköisen asiointin kehittämislinjauksiksi sekä toimenpidesuunnitelmaksi vuosille 2009–2012. Hankkeesta käytettiin valmisteluvaiheessa lyhennettä SADe-hanke (Sähköinen asiointi ja Demokratia). SADe-hankkeen loppuraportti sisältää esityksen keskeisistä sähköisen asiointin linjauksista sekä toimenpiteistä julkisen hallinnon tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamiseksi vuosina 2009–2012. Visiona vuoteen 2015 on, että asiakkaan pääsy kunnallisiin palveluihin sekä valtion alue- ja paikallishallinnon palveluihin tarjotaan pääsääntöisesti yhteispalveluna hallinnonalasta riippumatta. (Valtiovarainministeriö 2009a, 5.) Asiakaspalveluja kehitetään palvelun luonteen edellyttämällä tavalla monikanavaisesti tarjoten niitä fyysisenä yhteispalveluna, sähköisinä informaatiopalveluina tai sähköisinä vuorovai-kutteisina palveluina, puhelinpalveluna ja henkilökohtaisina tai sähköisinä asiantuntijapalveluina sekä näiden yhdistelminä. Tavoitteena on myös koko julkisen hallinnon (valtio, kunnat, Kela) tietojärjestelmien yhteentoimivuuden kehittäminen. (Valtiovarainministeriö 2009b, 91, 97.)

SADe-ohjelman tarkoituksena on muun muassa edistää videoneuvotteluyhteyksien ja etäpalvelujen käyttöä kaikkialla Suomessa (Syrjänen 2010, 9). Etäpalvelu poikkeaa olennaisesti toiminnallisuudeltaan ja ominaisuuksiltaan käytössä olevista muista palvelukanavista kuten käyntiasiointi-, puhelin-, posti-, Internet-

ja sähköpostipalvelusta. Etäisyydestä riippumatta etäpalvelu mahdollistaa kuvan, äänen, dokumenttien sekä sovellusten välittämisen tietoverkon välityksellä. Asiakkaalla on mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan asiantuntijapalveluun, vaikka fyysisesti asiakas ja virkailija ovat eri paikoissa. (Valtiovarainministeriö 2010, 14.) SAdE-ohjelmassa seurataan videoneuvotteluyhteyksien, etäpalvelun ja verkkokokousten käyttöä ja määrää julkisen hallinnon organisaatioissa. Videoneuvotteluyhteyksien hyödyntämisestä hyvinvointipalveluissa ja myös muissa julkisen hallinnon tehtävissä on jo nyt saatavissa kokemusperäistä tietoa niin Suomesta kuin kansainvälisestikin. (Syrjänen 2010, 9-10.) Keskityn tässä työssä kotimaan tilanteeseen ja viranomaisten kokemuksiin heidän käyttämästään etäpalvelusta.

4.3 Julkisen asiakaspalvelumallin uudistaminen

Selvitysmies Timo Kietäväinen sai 15.10.2007 hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemeltä tehtäväkseen selvittää julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä. Yhteispalvelumallilla tarkoitetaan selvitysmiehen esityksen mukaan yhteispalvelutoimistoja, joista saa Kansaneläkelaitoksen, poliisin, verohallinnon, työ- ja elinkeinotoimistojen, maistraattien sekä maahanmuuttoviranomaisen palveluja sekä vähintäänkin tarkemmin määritellyt kunnan vakiopalvelut. (Kietäväinen 2008, 1–2.)

Kansallisella tasolla viranomaiset sitoutuvat yhteispalvelutoimintaan yhteispalvelun järjestämissopimuksella. Kunnat sitoutuvat puolestaan yhteispalvelutoimiston ylläpitoon toimiston ylläpitosopimuksella. Kaikkien osapuolten osalta osallistuminen yhteistyöhön perustuu sopimukseen ja on vapaaehtoista. (Kietäväinen 2008, 1–2.)

Uusi julkinen asiakaspalvelumalli julkaistiin 12.6.2008. Pääasiassa selvitysmiehen esitys koski viranomaisten yhteispalvelupisteitä, joissa hyödynnettäisiin videoneuvottelua erityisesti tulkkauspalvelun osalta. Selvityksessään Kietäväinen esitti eri viranomaisille yhtenäisiä etäpalvelukäytäntöjä, jotta asiakas voisi joustavasti saada asiansa hoidetuksi. Yhteispalvelupisteissä videoneuvotteluyhteyksiä on käytetty muun muassa Mikkelin Kelan toimistossa. (Syrjänen 2010, 9–

10.) Kelan Mikkelin toimistonjohtajan Sari Kokkosen mukaan (henkilökohtainen tiedonanto 15.2.2011) Etelä-Savon alueella Haukivuorella kokeiltiin syksystä 2008 kesään 2010 Lääninhallituksen avustamana yhteispalvelun asiakaspalvelussa videoneuvotteluyhteyksiä. Haukivuoren yhteispalvelupisteestä oli mahdollisuus ottaa yhteyttä Mikkelissä olevaan palvelusihteeriin ajanvarauksella. Alle kahden vuoden aikana yhteydenottoja oli kuitenkin vain alle 10. Asiakkaat eivät siis löytäneet palvelua omakseen.

Kietäväisen (2008, 30) selvityksessä mainitaan, että Kela on kehittänyt verkkopalveluitaan ja puhelinpalveluitaan merkittävästi. Hän mainitsee myös, että Kelan palvelujen osalta käytännössä kaikki henkilökohtaista tapaamista edellyttävät palvelut voidaan hoitaa kuvapuhelinyhteyden avulla. Vaikka tällainen palvelu olisi siis käytännössäkin ollut mahdollista jo vuonna 2008, niin palvelu ei ollut vielä helmikuussakaan 2011 vakituksessa käytössä. Honkalampi-säätiön Punos-hankkeen puitteissa vuosien 2009 ja 2010 aikana tosin on testattu puhevammaisten monipiste-etätulkausta Kelan Joensuun yhteyskeskuksen kanssa (Erkki Piironen, henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011). Honkalampi-säätiö tarjoaa ja kehittää yleensäkin monialaisia sosiaalipalveluja vammaisille, vajaa-kuntoisille ja heidän kanssaan työskenteleville sekä näitä työalueita kehittäville yhteistyötahoille. Edellisessä kappaleessa mainitsemani Etelä-Savon kokeilu sekä Honkalampi-säätiön Punos-hankkeen puitteissa ollut kokeilu Kelan Joensuun yhteyskeskuksen kanssa ovat selvitykseni mukaan tähän asti olleet ainoita konkreettisia yrityksiä tarjota kuvayhteydellistä palvelua laajemmin Suomen alueella, eikä vain kunnan tai jonkun muun tahon sisäisenä palveluna. Esimerkkinä tällaisesta sisäisestä palvelusta voi mainita Tampereen kaupungin videoneuvottelukäytäntöjen kehittämishankkeen eli Vipu-projektin (Syrjänen 2010, 12). Hankkeen puitteissa hyödynnettiin kuvapuhelinyhteyttä tamperelaisien asiakkaiden kanssa. Mainituista kuvapuhelinkokeiluista kerron tarkemmin luvussa 5.2 sivuilla 47 - 58.

Uudessa julkisessa asiakaspalvelumallissaan Kietäväinen (2008, 45) visioi yhteispalvelumallin myötä saavutettavan kuvapuhelinverkoston hyödyntämistä myös viittomakielen ja puhuttujen kielten tulkkaukseen. Kyseisessä selvitysraportissa esitettiin jatkovalmisteluun otettavaksi nimenomaan kuvapuhelinjärjes-

telmä, muut yhteispalvelutoimiston tietojärjestelmät sekä niiden kilpailutuksen valmistelu. Edellä mainittujen jatkovalmisteluiden ohjenuoraksi ehdotettiin Valtiovarainministeriön (2008) julkisen hallinnon ohjeistusta kuvapuhelinjärjestelmästä eli suositusta JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa (Kietäväinen 2008, 48), josta kerron tarkemmin sivulla 38.

4.3.1 Etäpalvelun hyödyntäminen yhteispalvelussa

Viranomaisten yhteispalvelupisteet, joissa hyödynnettäisiin etäpalvelua, vaativat yhtenäisen tietotekniikka-arkkitehtuurin suunnittelua. Siihen sisältyy valtion kytkentäydin, joka liittää kaikki valtion organisaatiot yhtenäiseksi tietoturvalliseksi verkkoympäristöksi. Arkkitehtuuriin liittyy lisäksi valtion yhteinen viestintäratkaisu, joka näkyy yhteispalvelupisteissä sekä yhtenäisinä viranomaisympäristöinä että asiakaspalveluun sopivina työvälineinä ja laiteympäristöinä. Tähän kokonaisuuteen kuntien on helppoa ja kustannustehokasta liittyä. Yleensäkin yhtenäisen arkkitehtuurin avulla vältetään päällekkäisinvestointeja. KytKentäytimen ja viestintäratkaisun verkko-, laite- ja järjestelmäinvestoinneista vastaa valtio. Erilaiset palvelutuottajaorganisaatiot, kuten etätulkkauspalvelutuottajat palvelualueineen, liittyvät valtion kytkentäytimen kautta palveluarkkitehtuuriin ja ovat palvelun käyttäjien – kuten yksittäisten virastojen ja yhteispalvelupisteiden – saatavilla. (Valtiovarainministeriö 2010, 11.)

4.3.2 Kansalaisen asiointitili

Kansalaisen asiointitili on vuorovaikutteinen kanava kansalaisen ja viranomaisen välillä, ja se vaatii toimiakseen muutoksia viranomaisten tietojärjestelmiin. Asiointitilin kautta tulee pystyä ottamaan vastaan ja lähettämään dokumentteja. Jos asiointitiliä käytetään säännöllisesti, voidaan viranomaiselta kansalaisille suuntautuvaa kirjepostia vähentää, mikäli kansalaiset seuraavat asiointitilinsä tapahtumia riittävän säännöllisesti. Yhteispalvelupisteiden etäpalvelussa kehitetty uusi palvelukanava tulee jatkossa ottaa huomioon kansalaisen asiointitilin kehittämisessä. Suurin osa Suomen kansalaisista haluaa tulevaisuudessa to-

dennäköisesti asioida sekä kunnan että valtion viranomaisten kanssa kotoa käsin, ja vain osa haluaa asioida yhteispalvelupisteissä. Suunnitelmassa oleva etäpalvelumalli käy kumpaankin, kunhan kotoa käsin osallistuvan kansalaisen henkilöllisyys saadaan yksiselitteisesti tunnistettua. (Valtiovarainministeriö 2010, 11, 25.) Kansalaisen asiointitili avattiin kansalaisten käyttöön 28.1.2011. Alkuvaiheessa kansalainen voi saada asiointitilille päätökset seuraaviin hakemuksiin: maistraattien sukunimenmuutoshakemukseen, TE-toimistojen työvoimapoliittiseen lausuntoon ja Vantaan kaupungin päivähoitopaikkapäätökseen. (Valtionkonttori i.a.)

5 VIDEONEUVOTTELU- JA KUVAPUHELINPALVELU SUOMESSA

Valtakunnallisesti julkishallintoa on vahvasti ohjattu erilaisilla suosituksilla, raporteilla ja ohjelmilla käyttämään videoneuvottelua. Tätä asiaa ajamaan tehtiin suositus videoneuvottelun käytöstä julkisessa hallinnossa. Valtiovarainministeriön JHS-suositus hyväksyttiin Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnassa (JUHTAssa) 2.12.2008 nimellä JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa (Valtiovarainministeriö 2008). Suosituksen valmistuminen oli osa valtakunnallista julkisen hallinnon videoneuvottelukäytäntöjen kehittämissuositusta. JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa pitää sisällään käytännön ohjeita videoneuvottelujen hankinnasta ja käytöstä julkisessa hallinnossa. Syrjäsen (2010) mukaan Tampereen kaupunki oli osaltaan mukana rakentamassa suositusta. Suosituksessa on käytännön esimerkkejä tilanteista, joissa videoneuvottelua voi käyttää, ja selkeitä vinkkejä onnistuneen videoneuvottelun toteuttamiseksi. Suositus oli ensimmäinen videoneuvotteluja koskeva ohjeisto, ja sittemmin sitä on päivitetty mm. tekniikan osalta. (Syrjäsen 2010, 9–10.) Kyseinen suositus oli myös Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun mallinnuksen yhtenä tietopohjana.

5.1 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa

JUHTAn suositus Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa on tarkoitettu kaikille julkisen hallinnon toimijoille, jotka hyödyntävät tai suunnittelevat hyödyntävänsä toiminnassaan etäteknikkaa. Suositus pyrkii parantamaan erityisesti videoneuvottelutekniikalla toteutettavien etäpalveluiden laatua ja vakiintumista yhdeksi julkisen hallinnon palvelukanavaksi. Tavoitteena on, että sekä asiakas että viranomaiset voivat luottaa palvelun laatuun, toimivuuteen ja tietoturvaan. (Valtiovarainministeriö 2008, 2.)

5.1.1 Yleiset suositukset

Videoneuvottelulaitteiden toimivuus ja ohjelmistojen päivitystarpeet tulee testata ja käydä läpi säännöllisesti. Videoneuvotteluratkaisu voi olla organisaation sisäverkossa toimiva, omaan käyttöön hankittu suljettu järjestelmä tai ulkoisen toimijan tuottama palvelu. Toteutuksesta riippumatta tulee etukäteen kuitenkin ratkaista, miten järjestelmistä sallitaan pääsy toiseen organisaatioon huomioiden osapuolten palomuurit, osoitteenmuutokset ja muut organisaatiokohtaiset turvarakenteet. Koska valtakunnallista osoitehakemistoa ei vielä ole olemassa, välitetään kutsu videoneuvotteluun sähköpostin tai jonkin muun sähköisen kanavan välityksellä. Kutsu sisältää tarpeelliset tiedot kuten kokouksen aiheen, ajankohdan ja yhteysosoitteet tai suoran osallistumislinkin kokoukseen. Julkisessa hallinnossa tulisi käyttää teknologioita, ohjelmistoja ja teknisiä ratkaisuja, jotka noudattavat yleisiä standardeja, ja ovat yhteensopivia laite- tai palveluntuottajasta riippumatta. (Valtiovarainministeriö 2008, 19–20)

5.1.2 Asiakkaan ja viranomaisen tunnistaminen

Kelan tietosuojasta ja -turvasta kerroin jo sivuilla 20–21, ja samat käytänteet koskevat etäpalveluakin. Videoneuvottelutilanteessa asiakkaan ja viranomaisen tunnistamista ei JUHTAn suositusten mukaan välttämättä tarvita, sillä yhteys on sovittu etukäteen tiettyjen ihmisten kesken. Jos asiointitilanteessa puolestaan käsitellään arkaluontoisia tietoja tai tehdään toimenpiteitä, joihin tarvitaan asiakkaan lupa, tulee asiakas tunnistaa. Kun asiakasta pyydetään tunnistautumaan, hänelle tulee kertoa syy, miksi tunnistamista vaaditaan, eli asiakkaan tietosuojan ja oikeusturvan takaamiseksi. Myös virkailijan on todistettava henkilöllisyytensä ja viranomaisroolinsa kyseisissä tilanteissa. Asiakas voi osoittaa henkilöllisyytensä virallisella asiakirjalla kuten ajokortilla tai passilla, viranomaisen puolestaan virkakortillaan tai vastaavalla tunnisteella. Osapuolten tunnistamista vahvistaa myös kuvaruudussa näkyvä videoneuvottelulaitteen osoite tai nimi sekä virkailijan nimi tai rooli. Myös asiakas voi edesauttaa itsensä tunnistamista kertomalla jotain itseensä ja tilanteeseen liittyvää informaatiota. Edellä kuvatut muut tunnistusta vahvistavat tavat eivät korvaa varsinaista tunnistamis-

ta, mutta ne vahvistavat osapuolten keskinäistä luottamusta ja sujuvaa asiointia. (Valtiovarainministeriö 2008, 17–19.)

5.1.3 Viranomaisen kuvayhteyspalvelun normisto

Lakia sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (2003/13) sovelletaan mm. hallintoasian sähköiseen vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon, ellei muualla laissa toisin säädetä. Myös muussa viranomaistoiminnassa lakia sovelletaan soveltuvin osin. Videoneuvotteluyhteys eli kuvapuhelu ei kuulu kyseisen lain soveltamisalaan. Videoneuvottelun avulla tapahtuvaa hallintoa ja kansalaisen asiointia viranomaisen kanssa koskee hallintolaki (2003/434). Hallintolaki mahdollistaa asian vireillepanon suullisesti, eli asia voidaan laittaa suullisesti vireille myös videoneuvottelua hyödyntämällä. (Valtiovarainministeriö 2008, 8–9.)

Kotiyhteyden kautta asiointi on teknisessä mielessä verrattavissa yhteispalvelu-toimistosta asiointiin. Kun asioidaan kotoa käsin, tulee käytössä olla hyväksytyjen standardien mukainen videoneuvotteluohjelma tai -järjestelmä, jossa on riittävät salausratkaisut. Toisena vaihtoehtona on ladattava ohjelmasovellus, joka toimii esimerkiksi web-selaimen liitännäisenä. Kotoa asioitaessa tulee kuitenkin huomioida mm. seuraavia asioita (Valtiovarainministeriö 2008, 12):

- Asiakkaan henkilökohtainen opastaminen yhteyttä ottaessa ei ole mahdollista, joten ohjeet tulee olla saatavilla joko verkon kautta tai kirjallisesti. Opastusta voi antaa puhelimitse.
- Sovellusohjeita ei välttämättä ole tarjolla kaikille mahdollisille laitteille ja ohjelmistoille.
- Neuvottelutilan eli kodin yksityisyys on käyttäjän vastuulla. Kotikäyttäjällä on itsellään suurempi vastuu omien laitteidensa toimivuudesta ja tietoturvasta sekä asiointinsa tietoturvasta.

Videoneuvotteluyhteyden välityksellä käsitellyt, salassa pidettävät tiedot rinnastuvat puhelinasiointiin. Molemmissa asiakkaalla on suurempi vastuu oman asiointinsa tietosuojasta, sillä viranomainen ei voi varmistua siitä, ettei asiakkaan

asiointiympäristössä ole läsnä ulkopuolisia. (Valtiovarainministeriö 2008, 12–13.)

5.1.4 Etäpalvelun ja kuvayhteystapojen määrittelyä

Etäpalvelu on toiminnallisuudeltaan ja ominaisuuksiltaan käytössä olevista palvelukanavista – käyntiasiointi, puhelinpalvelu, postipalvelu, Internet- ja sähköpostipalvelu – olennaisesti poikkeava palvelukanava (Valtiovarainministeriö 2010, 14). Etäpalvelua toteutetaan erilaisten teknisten välineiden, kuten videoneuvottelutekniikan, tietokoneiden, erilaisten neuvotteluohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien avulla (Valtiovarainministeriö 2008, 3–7). Asiantuntijan tarjoama täysimittainen asiakaspalvelu on täten mahdollista välittää myös sinne, missä fyysinen läsnäolo ei ole mahdollista.

Äänen ja videokuvan siirron lisäksi edellä mainittujen järjestelmien avulla voidaan mm. siirtää dokumentteja sekä jakaa sovelluksia. Sovelluksen jakaminen tarkoittaa asiakirjan käsittelyä yhteyden aikana. Yksi osapuoli jakaa omalla koneellaan olevan sovelluksen muiden osapuolten näkyville. Etäpalvelu on siis vähintään kahden osapuolen välistä palvelutoimintaa, jossa hyödynnetään edellä mainittuja järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta. Videoneuvottelu eli kuvapuhelu on kahden tai useamman henkilön kesken käytävä neuvottelu, jossa käytetään äänen lisäksi liikkuvaa kuvaa. Tällaista kahden yhteyspisteen välistä reaaliaikaista yhteyttä, jossa on mukana kuva ja ääni, kutsutaan kaksipisteneuvotteluksi. Useamman kuin kahden yhteyspisteen välistä reaaliaikaista yhteyttä kutsutaan puolestaan monipisteneuvotteluksi. (Valtiovarainministeriö 2008, 3–7.)

Tässä työssä puhun videoneuvottelusta ja kuvapuhelinpalvelusta tarkoittaen samaa asiaa eli etäpalvelua. Lähteissä puhutaan usein videoneuvottelusta, kun tarkoitetaan kokonaisuutta, jolla etäpalvelua toteutetaan. Kuvapuhelin-sanalla haluan korostaa, että kyse on pääasiassa kahdenkeskisestä etäyhteydestä.

5.1.5 Videoneuvottelutekniikan keskeisiä käsitteitä

Videoneuvotteluyhteys tarvitsee toimiakseen laajakaistayhteyden. Sillä tarkoitetaan kiinteää Internet-yhteyttä, jonka tiedonsiirtonopeus on huomattavasti suurempi kuin vanhoilla modeemi- ja ISDN-yhteyksillä. Toimiakseen videoneuvottelu vaatii yleensä minimissään 512 kbit/s siirtonopeuden molempiin suuntiin. Yleissuositus videoneuvottelutekniikalle tietoliikenneyhteyksien osalta on kuitenkin 1 Mbit/s molempiin suuntiin. Laajakaistayhteys toteutetaan useilla eri tekniikoilla, joista yleisin on ADSL-tekniikka. Kaapeli-TV:n jakelualueella yhteys on mahdollista toteuttaa myös kaapelimodeemiliittymällä. Edellä mainittujen lisäksi laajakaistayhteys onnistuu myös datasähköliittymällä tai langattomalla WLAN-yhteysratkaisulla. (Valtiovarainministeriö 2008, 5, 24.)

Tiedonsiirtoprotokolla, jonka varaan Internet rakentuu, on nimeltään IP. Yleisstandardi lähes kaikille protokollille, jotka mahdollistavat audiovisuaalisen kommunikoinnin lähiverkossa tai Internetissä, on H.323 -protokolla. Edistyksellinen videonpakkausalgoritmi on puolestaan H.264, josta on olemassa myös versio H.264 SVC (Scalable Video Coding). SVC-koodekki osaa skaalautua yhteyden mukaan niin, että mitä enemmän siirtokaistaa on käytettävissä, sitä parempi on kuvan laatu. Skaalautuvuus tarkoittaa, että samasta bittivirrasta on erotettavissa huonompilaatuisia osabittivirtoja. Osa lähetetyistä paketeista voidaan siis hylätä hallitusti. Resoluutiota, kuvanopeutta, koodauslaatua tai näiden yhdistelmiä voidaan siis heikentää laadultaan. Tällä tavoin eri nopeudella toimivat yhteydet pystyvät hyödyntämään samaa koodattua lähtöbittivirtaa. Laitteiston suorituskyvyltä H.264 vaatii paljon. (Valtiovarainministeriö 2008, 4, 22–23.)

T.120 on ITU-standardi, joka mahdollistaa dataneuvottelun eri valmistajien sovellusten välillä. Siihen kuuluu joukko kommunikointi- ja sovellusprotokollia sekä -palveluita, jotka tukevat reaaliaikaista, monenkeskistä dataneuvottelua. T.120:n jatkoksi ja datakanavaksi on kehitetty H.239, jota käytetään materiaalin jakamiseen videoneuvottelun yhteydessä. Kyseinen kanava määritellään jaettavaksi kahtia suhteessa 50/50, ja kummassakin kanavassa voidaan siirtää toisistaan riippumatonta kuvasisältöä, joka on digitaalisessa muodossa. (Valtiovarainministeriö 2008, 4, 7, 24.)

SIP eli Session Initiation Protocol on merkinantoprotokolla, jota voidaan käyttää IP-puheessa ja myös muissa Internetin sovelluksissa, jotka mahdollistavat kahden tai useamman tahon välisiä istuntoja. SIP on H.323:a yksinkertaisempi standardi, ja se on yleistymään päin. Perusratkaisultaan H.323- ja SIP-pohjaiset järjestelmät ovat yhteen sopimattomia. Eri standardien välillä kommunikointi vaatii välilleen yhdyskäytävän eli gatewayn (Valtiovarainministeriö 2008, 6.)

Gateway eli yhdyskäytävä on ohjelmisto- tai laitteistoyhdistelmä, jonka kautta kaksi eri verkkoa yhdistyy toisiinsa. Erilaisia verkkoja ovat esimerkiksi yleinen IP-pohjainen dataverkko, ISDN:ää käyttävä puhelinverkko ja 3G-tekniikkaan pohjautuva matkapuhelinverkon datasiirto. Yhdyskäytävän avulla voidaan ohjata verkkoliikennettä ja tuottaa osoite- ja protokollamuunnoksia. (Valtiovarainministeriö 2008, 3–4.)

Internet-yhteyksien salauksesta vastaavia järjestelmiä on erilaisia. Yhtenä vahvana yhteyden salausalgoritminä pidetään lohkosalaukseen perustuvaa symmetristä salausalgoritmiä eli AES:ää (Advanced Encryption Standard), koska se on salausmenetelmältään nopea. Symmetrisessä salauslogaritmissa viesti salataan ja salaus puretaan samalla avaimella. (Valtiovarainministeriö 2008, 3, 16.)

Palomuuuri on tietoverkoissa eristävä moniosainen järjestelmä, joka suodattaa suojaavan verkon ja turvattoman verkon välisiä yhteyksiä. Palomuurien toimintaperiaatteita voidaan tarpeen mukaan muunnella. (Valtiovarainministeriö 2008, 5.)

Tunneloinnilla tarkoitetaan tietoliikenteessä virtuaalista tietotunnelia, joka on luotu kahden yhteyspisteen välille. Tunneleita käytetään mm. helpottamaan liikennettä palomuurien läpi sekä parantamaan yhteyden tietoturvaa. Salatusta tunnelista käytetään yleensä termiä VPN eli Virtual Private Network. (Valtiovarainministeriö 2008, 7.)

5.1.6 Videoneuvottelun hankkiminen palveluna

Videoneuvottelutoteutuksen hankinta palveluna vähentää tarvetta tekniselle asiantuntemukselle ja ylläpidolle omassa organisaatiossa. Sen sijaan se asettaa vaatimuksia asiantuntemukselle, jonka pohjalta palvelun sisältö ja kustannukset määritellään. Sopimusvaiheessa tulee kiinnittää huomiota tarjottuihin teknisiin ratkaisuihin ja sopimuksellisiin asioihin kuten vastuisiin, käyttömääriin ja tarpeisiin, palvelun tasoon ja kustannusten hyvittämiseen vikatilanteissa. Palvelua hankkivan organisaation tulee etukäteen arvioida, kuinka paljon etäyhteyksiä käytetään organisaation ulkopuolelle yhteydenpitoon toisten viranomaisten tai vaihtuvien asiakkaiden kanssa. Yleensä yhteydenotto sisäverkon ulkopuolelle on teknisesti mutkikkaampaa ja kalliimpaa. Etäyhteyden ottaminen toiseen organisaatioon tai vaihtuviin asiakkaisiin tulisi olla yhtä helppoa kuin puhelimella soittaminen toisen operaattorin liittymään. Tilanteita, joissa joudutaan rakentamaan erilliset laitteistot ja verkot sisäisiä ja ulkoisia yhteyksiä varten, tulisi välttää. (Valtiovarainministeriö 2008, 25.)

Videoneuvottelulaitteistoja varten hankittu tila ei yksinään riitä, vaan jo sitä suunniteltaessa tulisi huomioida rakenteelliset, tekniset ja sisustukselliset seikat mm. hyvän akustiikan, ilmanvaihdon ja tietoliikenneyhteyksien vuoksi. Organisaation olisi hyvä myös arvioida mahdollisia käyttötarpeiden muutoksia muutama vuoden tähtäimellä. Seuraavan sivun taulukosta käy ilmi, mitä tulisi huomioida, jos videoneuvottelun hankkii palveluna. (Valtiovarainministeriö 2008, 25–26.)

TAULUKKO nro 1. Videoneuvottelun hankkiminen palveluna (Valtiovarainministeriö 2008, 25–26)

Huomioitava asia	Miten huomioidaan	Kenen vastuulla, ylläpito
Tarpeiden määrittely; käyttötavat, käyttömäärät, käyttöaste	Esiselvitys, neuvotteluvaiheessa. Palveluun liittyvät lait ja niistä johtuvat vaatimukset on tunnistettava.	Palvelun ostajan vastuulla, osittain myös hankittuna.
Palvelun sisällön määrittely (tärkein osuus palveluna hankittaessa)	Mitä hankittava palvelu sisältää; toiminnallisuudet, ominaisuudet, rajoitukset	Palvelun ostajan itse ja/tai hankittuna ja/tai toimittajan kanssa neuvottelumenettelyllä
Teknisen ratkaisun määrittely; yleensä tarpeen vaikka ostetaankin palveluna	Standardinmukaisuus, elinkaari, skaalautuvuus, päivitettävyys, yhteensopivuus muihin järjestelmiin	Palvelun ostajan itse ja/tai hankittuna ja/tai toimittajan kanssa neuvottelumenettelyllä
Päätelaitteet; ominaisuudet, käytettävyys, siirrettävyys, järjestelmävaatimukset	Uudet, olemassa olevat, omat, palveluun sisältyvät	Palvelun tuottaja, jos sisältyy palveluun. Muutoin palvelun ostaja.
Palveluajat; tekninen tuki, käyttötuki	Sopimusehdoissa; esim. arkisin, iltaisin, viikonloput, pyhäpäivät	Palveluntarjoaja; tarpeiden perusteella
Vasteajat; vikatilanteista palautuminen	Palvelun kriittisyyden perusteella tehtävät sopimusehdot; reagointiaika, korjausaika	Palveluntarjoaja; tarpeiden ja kriittisyyden perusteella
Sanktiot; sitouttavat palvelun tuottajaa, parantavat palvelun jatkuvuutta	Ehdot sanktioiden laukeamiselle, hyvitysten taso ja korvaustapa,	Palveluntarjoaja ja palvelun tuottaja määrittelevät yhdessä

vuotta	miten palvelutasoa mitataan	
Huomioitava asia	Miten huomioidaan	Kenen vastuulla, ylläpito
Tilat	Yleiset tilat ja niiden varustelu, omat työhuoneet ja niiden sopivuus	Palveluntarjoaja, joskus palvelun käyttäjä (kotiasioinnissa)
Palvelutoimittajan tukipalvelun järjestäminen (service desk)	Palveluajat, resurssien määrä ja kompetenssi, eskalointi, toimintamalli ja -prosessi	Palvelun tuottaja
Käyttöönotto	Testaus, toimitus	Palvelun tuottaja
Koulutus	Alkukoulutus, jatkuva opastus, päivityskoulutus	Palvelun tuottaja
Palvelun elinkaari	Käyttöönotto, päivitykset, tarpeiden muuttaminen, luopuminen	Palveluntarjoaja ja tuottaja
Tietoturva	Sopimuksessa on määriteltävä selkeästi ja konkreettisesti tietoturva-vaatimukset. Vaatimukset koskevat myös alihankkijoita.	Tietoturva asiakkaalle on palveluntarjoajan vastuulla, vaikka sen järjestäminen ostettaisiinkin palveluna. Organisaatiossa on oltava riittävä tietoturvaosaaminen.
Ylläpito	Vastuut on määriteltävä selkeästi. Palveluntarjoajan on pystyttävä valvomaan ostamansa palvelun toteutumista.	Ylläpitokäytännöt on dokumentoitava, jotta ostaja voi seurata ylläpidon toteutumista. Palveluun tehtävät muutokset dokumentoidaan.

Palvelun hankinta vaatii monenlaisten selvitysten tekemistä, asioiden sopimista ja vastuukysymysten pohtimista, jolloin järjestelmää ei voi pystyttää käden käänteessä, jos sen haluaa toimivan optimaalisesti.

5.2 Kuvapuhelinpalvelu Suomessa

Suomen ensimmäinen viittomakielinen kuvapuhelinprojekti oli Cans-hanke Joensuussa vuosina 1996–1997, ja sen toteuttajana oli Honkalampi-säätiö (Marjanen & Tainio 2004, 13). Viittomakielisiä kuvapuhelinkokeiluja on tehty vuodesta 1996 lähtien lukuisia, ja pääasiassa ne ovat keskittyneet etätulkkaukseen (Heiskala 2010, 2). Seuraavaan taulukkoon olen itse koonnut neljästä eri lähteestä (Heiskala 2010, 3; Hämäläinen & Tainio 2006, 9; Marjanen & Tainio 2004, 13–14; Piironen 2011, 6) kuvapuhelinprojekteja. Honkalampi-säätiön projekteissa on pääasiassa keskitytty puhevammaisten etätulkkauksen kehittämiseen, vaikka se tarjoaa viittomakielistäkin etätulkkausta.

TAULUKKO nro 2. Etätulkkaukset eri hankkeissa

Projekti	Aika	Hallinnointi/Toteuttaja	Osallistujat mm.
Cans-hanke	1996–1997	Joensuun kaupunki	Joensuun kaupunki, Honkalampi-säätiö, EU
Kuvapuhelinprojekti	1999–2000	Kuntaliitto	Kuurojen Liitto ry, RAY
Kuvapuhelinprojekti	1998–2000	Kuurojen Liitto ry	Kuurojen Liitto ry, Honkalampi-säätiö, RAY
ITSE-hanke	2001–2004	Honkalampi-säätiö	Honkalampi-säätiö, Hämeenlinnan tulkikeskus, Stakes, STM
RIPA-projekti ja sen jatkoprojekti	2000–2005	Kuurojen Liitto ry	Kuurojen Liitto ry
Kupu Hervanta	2002–2004	Tampere	Ks. taulukko nro 3
Etu-projekti	2002–2004	Kuurojen Liitto ry	Kuurojen Liitto ry, RAY

Etätulkkkaus	2005– 2006	Kuopion kaupunki	Joroinen, Kuopio, Nilsia, Siilinjärvi, Varkaus
Kumu-hanke	2005– 2006	Kuurojen Liitto ry	Kuurojen Liitto ry, Sign Line Oy
Ernet-hanke	2005– 2007	Etelä-Savon shp	Honkalampi-säätiö, Diak Itä, Kuurojen Liitto ry
Kota	2003– 2007	Kolpeneen Ky	Lapin läänin 22 kuntaa
Saspa-hanke	2006– 2008	Honkalampi-säätiö	Honkalampi-säätiö, Liek- san kaupunki, Kela, Kai- nuun maakunta- kuntayhtymä, PKSSK/Sosiaalipalvelut, NSD-Skynet Oy, PT Controlnet Oy, Softcolor Oy, Xenex Oy
Etätulkki.fi- hanke	2007– 2010	Eteva	Evantia Oy, Diak, Honka- lampi-säätiö
Punos-hanke	2008– 2011	Honkalampi-säätiö	Honkalampi-säätiö, Etä- tulkki.fi-hanke, RAY

Kyseisestä karkeasta otannasta käy ilmi, että erilaisia kokeiluja viittomakielisten ja puhevammaisten etäpalvelun osalta on ollut jo toista vuosikymmentä, mutta vieläköän Suomeen ei ole vakiintunut toimivaa etätulkkkauspalvelua. Tehdyistä kokeiluista ei ole myöskään pidetty mitään yhtenäistä rekisteriä. Eri toimijat ovat kokeilleet ja kehittäneet palvelua tahoillaan, ja yhteistyötäkin eri projektien ja hankkeiden kesken on ollut. Näiden projektien ja hankkeiden selvittely olisi kuitenkin jo toisen opinnäytetyön aihe. Tässä työssä keskitytään etätulkkkauskoekielujen sijaan kuvapuhelinpalvelukokeiluihin viranomaisen ja kansalaisen välillä. Näistä kokeiluista kerron tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

5.2.1 Etätulkki.fi-hanke ja viranomaiskokeilut

Etätulkki.fi-hanke käynnistyi heinäkuussa 2007 sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksella ja se kesti vuoden 2010 loppuun asti. Hankkeen tavoitteena oli luoda etätulkkkauspalvelu viittomakielisille ja puhevammaisille sekä viranomaisil-

le, jotka tarvitsevat tulkkauspalvelua voidakseen kommunikoida vieraskielisen asiakkaansa kanssa. Hankkeen alussa, pääasiassa vuoden 2008 aikana, tutustuttiin erilaisiin teknisiin järjestelmiin, joilla etätulkkauspalvelun toteuttaminen olisi mahdollista. Valmista teknistä ratkaisua etätulkkauspalveluun ei ollut tarjolla, joten hanketta vietiin eteenpäin kehittämishankkeena. Etätulkki.fi-hanke teki tiivistä yhteistyötä puhevammaisten etätulkkausta kehittäneen Punos-hankkeen kanssa, josta kerron tarkemmin sivulla 49–50. (Heiskala 2011, 4, 14.)

Eri kommunikaatiotapojen testaus aloitettiin pelkän yhteyden testaamisella. Kun oltiin varmoja, että sovellus kyseisessä testiympäristössä toimi, siirryttiin testitalanteista oikeisiin etätulkkauksilanteisiin. Käytännön päävastuu testauksessa oli Etätulkki.fi-hankkeella. Punos-hanke vastasi puhevammaisten henkilöiden etätulkkauksitestauksesta. Vuoden 2010 kesästä alkaen uusia testaaajia etsittiin aktiivisesti sekä Etätulkki.fi -hankkeen että Punos-hankkeen toimesta. Loppuvuonna 2010 hankkeessa käytössä olleen ohjelman MMX:n lisenssejä oli luotu noin 70 henkilölle. Puhevammaisia testaaajia mukana oli noin kymmenen. (Heiskala 2011, 15 - 16.)

Pilotissa testaukseen pääsivät kaikki halukkaat, joilla oli tietokone, web-kamera ja ADSL-liittymä. Liittymänopeuden tuli olla vähintään 1M/1M, mutta mukana oli myös alempia nopeuksia. Pilotin testaukseen osallistuneille lähetettiin MMX-sovelluksen asennusohje ja linkki, josta he latisivat sovelluksen koneellensa. Asennuksen jälkeen yhteyden toimivuus testattiin ottamalla yhteys projektityöntekijöihin. Suurin osa testaaajista tarvitsi apua asennuksen kanssa, minkä vuoksi projektityöntekijät kävivät asentamassa MMX:n asiakkaan koneelle. Samalla asiakkaita opastettiin ohjelman käyttöön. (Heiskala 2011, 19.)

Pilotissa mukana olleet asiakkaat pitivät mahdollisuutta käyttää etätulkkausta erinomaisena, mutta he kaipasivat kuitenkin varmuutta tekniikan käyttöön. Hankkeen loppuraportissa todetaan, että etätulkkauspalvelun suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden yksityiskohtainen opastus alussa. Lisäksi on suositeltavaa, että etätulkkaukseen tarkoitetuille tietokoneille olisi asennettu jo valmiiksi kaikki etätulkkauksessa tarvittavat sovellukset. Tietokoneille olisi hyvä asentaa myös jokin etähallintaohjelma, jonka avulla IT-tuki voisi ottaa

etäyhteyden tietokoneeseen ja tarkistaa, mistä mahdolliset ongelmat johtuvat. (Heiskala 2011, 20, 25.) Jatkohankkeen loppuraportin (Heiskala 2011) perusteella hanke ei kuitenkaan pystynyt antamaan suositusta etätulkkauksen kokonaisarkkitehtuurista.

Etätulkki.fi-hanke oli mukana yhteispalvelun laajentamishankkeen etäpalveluprojektissa, joka toimi vuoden 2009 aikana (29.1.2009–31.12.2009). Projektin tavoitteena oli selvittää etäpalvelun laajaa käyttöönottoa yhteispalvelussa. Yhteispalvelupisteistä kerroin tarkemmin sivulla 34. Projekti toteutti yhdessä kuntien, viranomaisten ja eri järjestelmätoimittajien kanssa kolme video- ja verkko-neuvotteluratkaisuja hyödyntävää etäpalvelukokeilua Jyväskylän, Oulun Ylikii-
mingin sekä Karstulan ja Kivijärven yhteispalvelupisteissä syksyn 2009 aikana. Piloteissa tarjottiin julkishallinnon palveluja etäyhteyden avulla, testattiin asiakirjojen jakamista ja kokeiltiin etäasioinnin työvälineitä. Saadut asiakkaiden ja viranomaisten myönteiset palautteet ja kokemukset toimivat pohjana projektin esityksille yhteispalvelun ja julkishallinnon etäpalvelukonseptista. (Valtiovarainministeriö 2010, 2, 121.) Suunnitelmissa on, että etätulkkaukspalvelu integroidaan etäpalvelun osaksi. Yhteispalvelupisteessä asioiva ja siihen tulkkaukspalvelua tarvitseva asiakas voisi saada etätulkkausta joko ilman ajanvarausta (kysytyimmät kielet) tai ajanvarauksella (harvinaisemmat kielet). (Heiskala 2010, 20.)

Etätulkki.fi-hanke osallistui kuntaliiton kautta julkisen hallinnon suosituksen eli JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa valmisteluun. Kyseisestä suosituksesta kerroin tarkemmin sivulla 38. Etätulkki.fi-hankkeen puitteissa on käyty paljon keskusteluja videoneuvottelun käyttömahdollisuuksista ja haasteista mm. Tampereen kaupungin videoneuvottelujen kehittämishankkeen eli Vipu-projektin kanssa. (Heiskala 2010, 20–21.) Vipu-projektista kerrotaan tarkemmin luvussa sivuilla 54–58.

5.2.2 Puhevammaisten etätulkkauspalvelu

Honkalampi-säätiön vuosina 2008–2011 hallinnoima Punos-hanke otti yhdeksi tavoitteekseen tuottaa puhevammaisille henkilöille sellaisen tieto- ja viestintätekniikkaan perustuvan järjestelmän, jolla he voivat saada etätulkkauspalvelua. Uusi teknologia sellaisenaan ei välttämättä aina palvele puhevammaisen kommunikointiympäristöä, vaan edellyttää usein sellaista sovellusta, jossa puhevammaisen henkilön henkilökohtaiset tarpeet ja mahdollisuudet on huomioitu. Punos-hankkeessa ei kehitetty uutta tekniikkaa, vaan käytettiin markkinoilla olevaa, jo toiminnassa testattua teknologiaa kuten sähköisiä kommunikointiohjelmiä ja videoneuvottelulaitteita. (Syrjänen 2010, 56.) Hankkeessa lähdettiin siis etsimään ratkaisua, jolla puhevammaisten henkilöiden viestintämenetelmät olisi mahdollista yhdistää videoneuvotteluyhteyteen. Erityisesti sähköinen kommunikointijärjestelmä pyrittiin liittämään osaksi videoneuvottelujärjestelmää. Punos-hankkeen alkuvaiheessa ei ollut tarkkaa kuvaa siitä, millaisia markkinoilla olevat ja asiakkaiden käyttöön rakennetut sähköiset kommunikaatiojärjestelmät olivat ja miten niitä pystyttäisiin yhdistämään videoneuvottelujärjestelmiin. (Erkki Piironen, henkilökohtainen tiedonanto 4.3.2011.)

Punos-hankkeen tiimi etsi halukkaita testaamaan etätulkkausjärjestelmää, kävi asiakkaan luona ja selvitti tarpeen tullen asiakasympäristön tekniset ongelmat sekä auttoi asennuksessa (Heiskala 2010, 21). Hankkeessa oli mukana pilotiasiakkaita, jotka antoivat hankkeelle käyttäjän neuvoja omasta kommunikointimenetelmästä. Hankkeen testeissä oli mukana mm. katsehiirellä ja painokytkimellä tietokonetta ja kommunikoinnissa sähköistä kommunikointiohjelmaa käyttävä henkilö, kirjoittamalla kommunikoivia henkilöitä sekä henkilöitä, joilla oli epäselvä puhe. Hankkeen pilotoinneissa oli käytössä Etätulkki.fi-hankkeen etätulkkausjärjestelmä MMX 4.0 (sip-protokolla), Polycom PVX (H.323 protokolla) sekä Artic-Communicator (H.323 protokolla), joita eri tavoin puhevammaiset henkilöt testasivat erilaisissa kommunikointitilanteissa. Videoneuvottelun ja sähköisen kommunikointiohjelman yhteensopivuutta testattiin Grid2, Speaking Dynamically Pro ja RollTalk-ohjelmilla. (Syrjänen 2010, 57.)

Punos-hankkeen projektipäällikkö Erkki Pirosen mukaan puhevammaisten henkilöiden etätulkauksessa ja etäpalvelujen käytössä on tärkeää, että tarjolla on erilaisia etäteknikkavaihtoehtoja. Ne mahdollistavat asiakkaan tarpeista lähtevän yksilöllisen etäpalvelujärjestelmän rakentamisen. Yksilölliset tarpeet vaativat usein erilaisen tekniikan virittämisen, joten puhevammaisten henkilöiden etäpalvelun järjestämisessä lähtökohdaksi on otettava teknisten järjestelmien yhteensopivuus. Julkisen palvelun viestintäratkaisuja rakentaville toimijoille edellä kuvattu kommunikaation monimuotoisuus on aikamoinen haaste. Suomessa on hyvää ja toimivaa etäteknologiaa, joka vastaa hyvin kommunikoinnin haasteisiin, mutta tällöin myös asenteen on oltava sellainen, että teknologian tuomat mahdollisuudet otetaan täysimääräisenä käyttöön. (Syrjänen 2010, 61.)

5.2.3 Kelan asiakaspalvelun videoneuvottelukokeilut

Kelalla videoneuvottelupalvelua on kokeiltu asiakaspalvelussa selvitykseni mukaan kahdessa eri kokeilussa kahdella eri alueella. Toinen oli Etelä-Savon alueen kokeilu 2008–2010, toinen taas liittyi Honkalampi-säätiön Punos-hankkeeseen, jossa yhteistyötä tehtiin Kelan Joensuun yhteyskeskuksen kanssa. Molemmista kerroin jo hieman sivulla 35. Punos-hankkeen projektipäällikkö Erkki Pirosen (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011) mukaan suurin haaste etäpalvelujen käyttöönottamisessa ovat julkiset palvelujärjestelmät. Ne toimivat omissa verkkoympäristöissään, ja näin ollen videoneuvottelujen välityksellä tapahtuvat asiakkaiden yhteydenotot eivät onnistu verkkoympäristön suojausien vuoksi. Kelan Joensuun yhteyskeskuksen päällikön Jaana Onnela-Turusen (henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011) mukaan edellä mainittu ongelma ratkaistiin Punos-hankkeessa Joensuun yksikössä siten, että asiakaspalvelijalla oli käytössään kaksi konetta. Toinen koneista oli Kelan verkossa ja toinen kone oli kytketty omaan ADSL-verkkoon. Jälkimmäisellä koneella oltiin monipistevideoneuvotteluyhteydessä asiakkaaseen ja tulkkiin. Selvitykseni mukaan tämä oli ensimmäisiä, ellei ensimmäinen etäpalvelukokeilu, jossa julkinen toimija päästi asiakkaan palveluympäristöönsä videoneuvottelun avulla. Tosin kuten jo sivulla 44 todettiin, kuvatuunlaisia tilanteita, joissa joudutaan rakentamaan erilliset laitteistot ja verkot sisäisiä ja ulkoisia yhteyksiä varten, tulisi välttää.

Piironen (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011) mukaan kyseistä etäpalvelua ehdittiin kokeilla vain lyhyen aikaa vuosina 2009 ja 2010. Puhevammainen tai viittomakielinen asiakas otti videoneuvotteluyhteyden Honkalampi-säätiön tulkkeskukseen, josta otettiin monipisteinen videoneuvotteluyhteys Kelan Joensuun yhteyskeskukseen. Näin neuvottelun kaikki osapuolet olivat yhtä aikaa toistensa nähtävissä ja kuultavissa. Palvelua tarjottiin kokeilun aikana päivystysaikana torstaisin klo 9.00–10.00. Kelassa koulutettiin kolme henkilöä kyseiseen asiakaspalveluun. MMX 0.4 -järjestelmän yhteen linkittäminen monipiste-etätulkkauspalveluun ei kuitenkaan onnistunut. Myöskään kommunikointiohjelmalla kuvia tai symboleita käyttävät asiakkaat eivät voineet käyttää MMX 0.4 -järjestelmää etätulkkauspalvelussa, koska järjestelmiä ei saatu toimintoiltaan keskenään yhteensopiviksi. Kokeilun etätulkkaukset olivat siis pääasiassa puheen tulkkauksia. (Syrjänen 2010, 61.) Piironen kertoi (henkilökohtainen tiedonanto 4.3.2011), että teknisenä järjestelmänä kyseinen monipistetulkkauspalvelu ehdittiin kuitenkin testata, ja se todettiin toimivaksi ja käyttökelpoiseksi sekä viitotville että puhevammaisille asiakkaille.

Honkalampi-säätiö ja Joensuun yhteyskeskus olivat yhteisissä neuvotteluissaan sopineet asiakaspilotoinneista ja palveluprosessin kehittämisestä. Tavoitteena heillä oli saada kuvaus etätulkkauspalveluprosessista osana Kelan asiakaspalvelua ja etätulkkauspalvelua, ja sen kehittämisessä he olivatkin jo pitkällä vuonna 2010. (Jaana Onnela-Turunen, henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011.) Kun tulkkauspalvelut siirtyivät Kelan vastuulle ja ne kilpailutettiin, Honkalampi-säätiön ja Joensuun yhteyskeskuksen yhteistyö jouduttiin lopettamaan. Kilpailutuksen puitteissa ei ollut mahdollista enää ylläpitää päivystyksenä toimivaa etätulkkauksia. (Erkki Piironen, henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011.) Niinpä Joensuun yhteyskeskuskin jäi odottelemaan, mitä valtakunnallisen etätulkkauspalvelun saralla tulee tapahtumaan. (Jaana Onnela-Turunen, henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011.)

5.2.4 Videoneuvottelupalvelu sisäisenä kokeiluna

Tampereen kaupunki on jo vuodesta 1999 toteuttanut erilaisia hyvinvointipalveluihin liittyviä videoneuvottelukokeiluja. Tärkeimmät tähänastiset kokeilut, joissa Tampereen kaupunki on ollut osallisena, on koostettu seuraavaan taulukkoon. (Syrjänen 2010, 12.)

TAULUKKO nro 3. Yhteenveto Tampereen kuvapuhelin- ja videoneuvottelukokeiluista (Syrjänen 2010, 12)

Projekti	Aika	Hallinnointi	Osallistujat	Tekniikka
Kuntaliiton projekti	1999–2000	Kuntaliitto	Tre sote (vapa, Hervananta) Treen tulkkikeskus (viittomakielen tulkkaus) Pirkanmaan tulkkikeskus (vieraat kielet) Suomen Kuurosokeat ry	ISDN
Kupu-Hervanta	2001–2003	Oy Media Tampere	Suomen Kuurosokeat ry Treen Tulkkikeskus Pirkanmaan tulkkikeskus Tre sote (vapahjausryhmässä)	3 X ISDN
Ehyt	2004–2005	Oy Media Tampere	Tre/lasten päivähoido Suomen Kuurosokeat ry Tampereen tulkkikeskus Tio	IP Tre sisäverkko
Vipu-projekti	2005–2006 ja 2007–2010	Tio	Tre/sote vammaispalvelut Tre/päivähoido PSHP	IP Tre sisäverkko

Työni kannalta näistä yllä mainituista Tampereen kokeiluista tärkein on Tampereen kaupungin videoneuvottelujen kehittämishanke eli Vipuprojekti (1.8.2007–30.6.2010), sillä siinä käytettiin samaa videoneuvotteluohjelmaa, joka Vatuksenkin pilotointiin otettiin käyttöön. Siksi kuvailen tässä tarkemmin ainoastaan Vipuprojektin viittomakielisten ja puhevammaisten asiakkaiden etäpal-

velua. Tampereen kaupungin Vipu-projektissa videoneuvottelulaitteiden käyttöä suunniteltiin mm. viittomakielentaitoisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaiden välille vuonna 2009. Etäyhteyden avulla asiakkaalla oli mahdollisuus hoitaa pieniä asioita kotoa käsin. Vipu-projektiin kuului myös puhevammaisten vastaava palvelu, mutta palvelun onnistunut käyttö vaati sen, että asiakkaiden luona oli aina puhevammaisten tulkki tai avustaja paikalla. (Syrjänen 2010, 31–34.)

Vipu-projektin tavoitteena oli luoda käytäntöjä viittomakieltä käyttävien kuntalaisten palveluihin sekä laajentaa mahdollisuuksia omakieliseen asiointiin videoneuvottelutekniikkaa hyödyntäen (Syrjänen 2010, 48). Tampereen kaupungin vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän Leena Köykän (henkilökohtainen tiedonanto 31.1.2011) mukaan vammaispalvelutoimiston ajatuksena oli alusta lähtien tarjota etäpalvelua viittomakielisille asiakkaille peruspalveluna erillisistä projektirahoituksista riippumattomana palveluna. Lisäksi hän mainitsi, että vammaispalvelutoimistossa oli vuoden 1987 syksystä alkaen ollut mahdollista asioida sosiaalityöntekijän kanssa viittomakielellä. Yhteydenotto ja asiointi tapahtuivat henkilökohtaisina tapaamisina viittomakielellä tai suomen kielellä sähköpostein tai tekstiviestein. Viittomakielentaitoista sosiaalityöntekijää sijaistaessaan toiset sosiaalityöntekijät käyttivät viittomakielen tulkkia asiakastilanteissa. Vammaispalvelun tavoitteena oli ollut jo pitkään saada helppokäyttöiset videoneuvottelulaitteet asiakastyön käyttöön ja näin tarjota omakielistä palvelua puhelimitse tapahtuvan palvelun tavoin. Vammaispalvelun toisena tavoitteena oli luoda etätulkkauksetkäytäntöjä siihen tilanteeseen, jossa asiakkaat asioivat ei-viittomakielentaitoisen työntekijän luona. Viittomakielisten kuntalaisten näkökulmasta videoneuvottelulaitteiden käyttäminen nähtiin osana esteetöntä asiointia Tampereen kaupungin palveluissa. (Syrjänen 2010, 48.)

Vipu-projektin avulla saatiin lisäresurssi videoneuvotteluohjelmiston testaamiseen ja kokeiluihin vapaaehtoisten viittomakielisten kuntalaisten kanssa. Ohjelmisto toimi Internetin välityksellä, tarjosi riittävän tietoturvan asiakastyöhön, ja ohjelmalla päästiin sujuvasti Internetiin. Vammaispalvelutoimiston tietokoneelle asennettiin ohjelmisto, lisäksi koneessa oli kamera ja kaiuttimet sekä tarvittaessa myös kuulokkeet käytössä. Ohjelmassa työntekijän taakse saatiin käyttöön siniharmaa tausta, jolloin työhuoneen kaapistot, ovet tai muut tavarat eivät nä-

kyneet toiselle osapuolelle häiriten viittomakielistä keskustelua. Asiakkailla tuli kotikoneen lisäksi olla web-kamera, laajakaistayhteys sekä sähköposti. Sovittuna aikana sosiaalityöntekijä kutsui asiakkaan keskusteluyhteyteen lähettämällä hänelle sähköpostiviestinä linkin ohjelmaan. Hiirellä linkkiä aktivoimalla asiakkaalle avautui yhteys työntekijän ohjelmaan. Ensimmäisellä kerralla ohjelmisto vaati lyhyen asennuksen. Sosiaalityöntekijä päivitti linkin, niin että joka yhteydessä oli eri linkki. Tällä turvattiin kunkin yhteyden tietoturva, kun kenelläkään toisella ei ollut mahdollisuutta päästä samaan aikaan samaan yhteyteen. Pin-koodin avulla työntekijä saattoi vielä lukita keskustelutilan. (Syrjänen 2010, 49.)

Kymmenen testihenkilön kanssa yhteyksiä testattiin vuoden 2009 kesän ja syksyn aikana. Testisoittoja tuli useita tuona ajanjaksona. Projektin aikana ohjelma todettiin helpoksi käyttää, ja se jäi sosiaalityöntekijän käyttöön. Köyksen mielestä ohjelma oli todella kätevä pienten juoksevien asioiden hoitamiseen. (Leena Köykkä, henkilökohtainen tiedonanto 31.1.2011.) Sosiaalityöntekijältä uusi etäpalvelu edellytti uudenlaista työtapaa nopeaan verkkokohtaamiseen. Viittomakielen ymmärtäminen kuvaruudun välityksellä oli ei-äidinkieleltään viittomakieliselle usein haasteellista, koska kameran ja kuvaruudun välityksellä kielen kolmiulotteisuus ei välity. Muutenkin viittomien suuntaamiseen ja kuvakulmiin piti kiinnittää huomiota. Lisäksi kameralle viitottaessa viittomisalaa tuli kaventaa niin, että kädet varmasti näkyivät myös ruudussa. (Syrjänen 2010, 49.) Asiakkaat totesivat, että kuvan laatu oli riittävän selvä, melko nopeakin viittominen ymmärrettiin, ja asiointi oli kuvayhteydellä kaiken kaikkiaan helppoa. Muutamalla hiiren painalluksella he pääsivät itse ohjelmaan. Parasta palvelussa oli se, että työntekijän ja asiakkaan välille luotiin mahdollisuus helppoon ja nopeaan yhteydenottoon tarvittaessa. Käytäntöjä oli vielä kuitenkin hiottava ja tiedotettava videoneuvotteluyhteyden mahdollisuudesta. Asiakkaat kertoivat olleensa tyytyväisiä siihen, että pienet asiat pystyi hoitamaan etänä, eikä tarvinnut matkustaa esimerkiksi toiselta puolelta kaupunkia vammaispalvelutoimistoon. Asiakkaat toivoivat, että palvelussa olisi säännölliset palveluajat. Lisäksi toivottiin yhteyksiä muihinkin kaupungin palveluihin. Etätulkkauksista toivottiin puolestaan niihin kaupungin palveluihin, joissa ei ollut viittomakielentaitoista työntekijää. (Leena Köykkä, henkilökohtainen tiedonanto 31.1.2011.)

Vipu-projekti loppui vuoden 2010 lopussa, mutta Tampereen kaupungille jäi erilaisia käytäntöjä videoneuvotteluista. Laitteita ja ohjelmia jäi käyttöön eri tahoille, niin myös vammaispalvelutoimistoon käytettäväksi viittomakielisessä sosiaalityössä. Köykan mukaan puhevammaisten asiakkaiden asiointiin vammaispalvelutoimiston kanssa voisi periaatteessa soveltaa samaa videoneuvotteluohjelmaa. Haastatteluhetkellä sosiaalityössä ei kuitenkaan ollut resursseja tiedottaa puhevammaisille asiakkaille palvelusta tarkemmin, eikä tehdä henkilökohtaisia asiakaskäyntejä. Puhevammaisten asiakkaiden osalta etäpalvelun kehittäminen jäi siis projektin aikaiseksi työksi, vaikkakin tulokset siitä olivat todella rohkaisevia. Vipu-projektin puitteissakin todettiin, että puhevammaisten ryhmä oli etätulkkaamisen potentiaalinen käyttäjäryhmä, mutta viittomakielisille kyseinen palvelumalli oli vammaispalvelussa jo olemassa ja toiminnassa. (Leena Köykkä, henkilökohtainen tiedonanto 31.1.2011.)

Tampereella etäpalvelun käyttöönottoa tuki myös se, että viittomakielisillä asiakkailla oli kotona vammaispalvelulain mukaisena asunnon välineenä myönnetty leasing-koneet viittomakielisten keskinäiseen videoneuvotteluyhteydenpitoon. Lisäksi laitteiden toimittajataho oli antanut luvan kyseisen videoneuvotteluohjelman käyttöön, koska se ei vaatinut mitään erityisiä asennuksia ensimmäistä käynnistyskertaa lukuun ottamatta. Asiakkaille ohjelman käyttöä oli yleisesti esiteltä Tampereen viittomakieliset ry:n tilaisuuksissa. (Syrjänen 2010, 50.)

Köykan mukaan yhteyksiä oli projektin jälkeen ollut kerran – pari kuukaudessa johtuen siitä, että tiedottamistyö oli vielä kesken, ja asiakkailtakin vei aikaa tottua uusiin asiointimahdollisuuksiin. Osalle asiakkaista oli nimittäin edelleen tärkeää tulla asioimaan vammaispalvelutoimistoon. Kevään 2011 aikana vammaispalvelun Internet-sivuilla olisi tarkoitus saada tarkemmat ohjeet asiakkaiden käyttöön. Projektin jälkeen Köykkä jatkoi tiedotustyötään kertomalla asiakasvastaanotolla etäyhteydenmahdollisuudesta ja näyttäen samalla omaa ohjelmaansa. Asiakkaalta tiedusteltiin kiinnostusta etäpalveluun. Jos kiinnostusta oli, Köykkä sopi kotikäynnin, ja yhdessä asiakkaan kanssa asennettiin ohjelma koneelle ja katsottiin, miten se toimi. Osalle asiakkaista koneen käyttö oli helppoa, eikä kotikäyntiä tarvittu. Kuvapuhelinyhteyteen tarvittiin ajanvaraus sosiaalityöntekijän vaihtelevan työn takia. Yhteydenotto lähti aina asiakkaan tarpeesta.

Asiakas otti yleensä tekstiviestillä yhteyttä, ja tekstiviestien avulla myös sovittiin tarkempi etäpalveluaika. (Leena Köykkä, henkilökohtainen tiedonanto 31.1.2011.)

5.2.5 Avoin ja suljettu Internet videoneuvottelussa

Punos-hankkeen projektipäällikkö Erkki Pirosen (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011) mielestä suljettu Internet sotii esteettömyyttä vastaan. Eli jos videoneuvotteluyhteyteen pääsee vain ladattavan ohjelmanasennuksen kautta, se ei hänestä ole avoin ja mahdollinen kaikille. Tällöin vain taitavat tietokoneen käyttäjät, joille erilaisten ohjelmien asentaminen on tuttua, onnistuvat etäpalvelua käyttämään. Hänestä paras malli olisi, että asiakas saisi valmiina pakettina koko palvelun eli tietokoneen, johon vaadittavat ohjelmat olisi jo valmiiksi asennettu, web-kameran ja mahdollisesti sankaluurit, jos tarvetta. Lisäksi palvelupakettiin kuuluisi päivystävä asennus- ja taustatukipalvelu.

Tampereen sisäinen videoneuvottelupalvelu vammaispalvelutoimiston ja viittomakielisten asiakkaiden kesken toimi juuri sen takia, että heillä vaatimukset täyttävä palvelupaketti oli jo olemassa. Vammaisilla henkilöillä oli valmiiksi leasing-koneet käytössään tarvittavine lisävälineineen, asennusapua sai kotiin tarvittaessa, ja asiakkaat ja sosiaalityöntekijä olivat jo tottuneet olemaan yhteyksissä keskenään. Videoneuvotteluyhteys toi siis vain uuden asioimiskanavan heidän välilleen.

Vatu-keskuksessa edellä mainitut asiat tiedostettiin jo ennen kuvapuhelinpalvelun pilotointia. Kun etätulkkauslaitteiden ja -välineiden raporttien saaminen kilpailutusta varten viivästy, päätettiin Vatu-keskuksessa lähteä kuitenkin kokeilemaan jotain helposti toteutettavaa yhteyttä jo aiemmin. Siitä kerron tarkemmin seuraavassa luvussa.

6 VATU-KESKUKSEN KUVAPUHELINPALVELUN MALLINNUS

Viimeiset kolme–neljä vuotta yhteiskunnassamme on panostettu edellä mainituin tavoin esteettömään ja tasavertaiseen tietoyhteiskuntaan. Julkisen hallinnon ja viranomaisten etäpalveluja on pyritty kehittämään erilaisin kokeiluoin ja pilotein, mutta paljon on vielä tehtävää, jotta etäpalvelusta tulisi yksi yhteiskuntamme asiakaspalvelukanavista. Käsillä oleva työ on tehty kehittämään uutta palvelumuotoa, ja se on toteutettu toimintatutkimuksena, joka kohdistuu tiettyyn erityistapaukseen eli Kelan Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalveluun.

6.1 Kehittämistyö ja sen toteutus

Työni tavoitteena on kehittää uutta lähestymistapaa Vatu-keskuksen kuvapuhelintoimintaan ja etsiä ratkaisuja siihen liittyviin ongelmakohtiin, joita olen kuvannut aiemmin. Tutkimusta on toteutettu samanaikaisesti toiminnan kanssa, mikä on ollut haastavaa. Olen pyrkinyt hankkimaan laaja-alaisesti tietoa jo olemassa olevista kuvapuhelimen toimintaympäristöistä ja käytänteistä lisätäkseen ymmärrystä ja tietoa uudesta palvelumuodosta ja sen tuomasta muutoksesta. Kirjallisten ja sähköisten lähteiden lisäksi keräsin tietoa myös henkilökohtaisina tiedonantoina. Työni tavoitteena on, että kuvapuhelinpalvelu toimisi optimaalisesti työnantajan, työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta.

Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun luominen on rinnastettavissa toimintatutkimukseen. Kuvapuhelinpalvelun pilotointi, joka toteutui 17.1.2011–18.2.2011, aloitettiin suoraan yleisenä asiakaspalveluna, eikä vain tiettyjen pilottiin osallistuvien asiakkaiden kanssa. Kuvapuhelinpalvelu oli suunnattu Vatu-keskuksen pääasiakasryhmille eli kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisille henkilöille. Työni ja pilotoinnin keskeinen tavoite oli kartoittaa, miten kuvallinen asiakaspalvelu tulisi järjestää Vatu-keskuksessa eri asiakasryhmät huomioiden ja mahdollisimman esteettömästi. Kuvapuhelinpalvelu päätettiin ottaa suoraan käyttöön, jotta pilotista saataisiin heti oikeanlainen kuva palvelun käytöstä em. konseptilla.

Pilotoinnin alun tekniset ongelmat saatiin heti ensimmäisellä viikolla ratkaistua, ja viiden viikon pilotoinnin jälkeen palvelua jatkettiin ilman taukoa.

Kaikki aiemmat viranomaisen ja asiakkaan väliset etäpalvelututkimukset ovat olleet paikallisia, joten saatu asiantuntemus on usein jäänyt paikalliselle tasolle, eikä sitä ole määrätietoisesti levitetty muille alueille. Nyt kun vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelut ovat Kelan alaista, valtakunnallisesti ohjattua toimintaa, on tavoitteena, että palvelua tarjotaan tasapuolisesti kaikille tulkkaukspalvelun asiakkaille.

Kehittämistyössäni en keskity niinkään palvelun tekniseen puoleen, sillä Vatu-keskus on hankkinut etäpalvelujärjestelmän palveluna ulkopuoliselta toimittajalta. Kuitenkin käsittelen tutkimuksessani hieman myös tätä teknistä puolta lähinnä siitä näkökulmasta, voiko ladattava ohjelmasovellus palvella pääasiakasyhmiämme toivotulla tavalla. Vatu-keskuksessa on tällä hetkellä käytössä kuvapuhelinohjelmisto, joka toimii Internetin välityksellä. Kyseinen ohjelma tarjoaa riittävän tietoturvan asiakastyöhön. Sama ohjelmistontuottaja ylläpitää myös Vatu-keskuksen videoneuvotteluohjelmaa. Näiden kahden syyn takia ohjelma valittiin kartoituskäyttöön kuvayhteydellisen asiakaspalvelun ohjelmaksi. Ohjelma asennettiin Vatu-keskuksen kuvapuhelinstudion tietokoneelle sekä asiakassihteereiden koneille. Kuvayhteyteen liittyen koneissa on ohjelman lisäksi ulkoinen web-kamera ja sankaluurit.

Työni on pääasiassa kehittämistyö, jonka tarkoituksena on tuoda esiin ne seikat, jotka pitää ottaa huomioon laadukkaan kuvapuhelinpalvelun käyttöönotossa ja ylläpidossa. Koska uusi teknologia muuttaa työtapoja, työntekijöiden välistä työnjakoa sekä organisaatioita, on tärkeää, että palvelua tarjoavan tahon johto ja työntekijät ovat molemmat mukana sekä suunnittelussa että toteuttamisessa. Jotta teknologia voi osoittautua hyödylliseksi työssä ja arjessa käytettäväksi välineeksi, on tärkeää perehtyä niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin konkreettiseen arkeen ja Vatu-keskuksen tapauksessa erityisesti kommunikaatiota esteettömästi tarjoavaan palveluun.

6.1.1 Kuvapuhelinpalvelun luominen ja käyttöönotto toimintatutkimuksena

Vatu-keskuksen asiakaspalvelumallin suunnitelmissa helmikuussa 2010 oli kuvapuhelinpalvelu heti alusta alkaen mukana (Outi Ollila, henkilökohtainen tiedonanto 18.2.2011). Kesän 2010 aikana Vatu-keskuksen tiloja remontoitiin, ja samalla suunniteltiin ja toteutettiin myös kuvapuhelinstudio (ks. sivut 63–64). Saman vuoden elokuussa testattiin asiakassihteerien ja suunnittelijan omilta työkoneilta kuvapuhelinyhteyttä Kelan ja videoneuvotteluohjelman toimittajan välillä. Syyskuussa yhteyttä testattiin Kelan, ohjelmatoimittajan ja ulkopuolisen asiakkaan kanssa onnistuneesti. Lokakuussa ohjelman asennus- ja käyttöohjeet tulivat Vatu-keskukseen kommenttikierrokselle. Myös portaalin nimi päätettiin tuolloin. Marraskuussa ohjelmatoimittaja järjesti kuvayhteydellä ohjelman koulutuksen asiakassihteereille. Joulukuussa 2010 ohjelman asennus- ja käyttöohje saatiin lopulliseen muotoonsa. Ohjeita ei vielä käännetty viittomakielelle, sillä tekstiviestillä toimiva taustatuki, jonka kautta oli mahdollista ottaa etäyhteys asiakkaan koneeseen, koettiin riittäväksi. Kyseessä oli myös vasta kuvapuhelinpalvelua kartoittava palvelu, joten ohjeistuksen kääntämistä ei vielä tässä vaiheessa koettu aiheelliseksi. Teknisten asioiden ja taustatuen toiminnan epäselvyyden vuoksi palvelun käyttöönottoa lykättiin helmikuuhun 2011. Tammi-kuussa 2011 kuvapuhelinstudion tietokoneelle asennettiin ajuri, ja studio oli toista näyttöä vaille valmis kuvayhteyksiin. Vaikka ohjelma ja ajurit asennettiin myös asiakassihteerien koneille, kuvapuhelinyhteyttä oli tarkoitus alussa käyttää vain kuvapuhelinstudiosta, sillä se oli rakennettu juuri kyseistä palvelua silmällä pitäen.

Tammikuussa 2011 Vatu-keskuksen johto päättikin aloittaa palvelun jo 17.1.2011, sillä käytännön kokemusten kautta voisimme parhaiten kehittää palvelua. Tekemäni tiedote (ks. liite 1) kuvapuhelinpalvelusta lähetettiin 7.1.2011 Kelan tiedottajalle, joka laittoi sen 11.1.2011 Kelan sisäiseen jakeluun, Intranettiin eli Kelanettiin sekä Kelan Internet-sivuille. Tein palautekyselylomakkeen asiakkaille ja asiakaspalvelijoille. Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa -suositus sekä palautelomakkeet käytiin läpi asiakassihteereiden kesken. Ensimmäisen ajanvarauksen yhteydessä huomasin, että ohjelmiston tuottajan asennus- ja käyttöohjeissa oli puutteita. Ohjeet saatiin korjattua ennen

palvelun alkua. Tekstiviestiyhteyden taustatukinumero ei kuitenkaan toiminut koko pilotoinnin aikana, joten asiakkaita ohjeistettiin ottamaan yhteyttä ohjelmiston tuottajan taustatukeen sähköpostitse.

Koska tein opinnäytetyöni arkiseen työhöni liittyen, se kuului osallistuvan toimintatutkimuksen piiriin, jolloin henkilökohtainen näkökulmani oli koko ajan mukana. Tällöin minun näkökulmani oli myös mukana diskurssissa, ja arviointi puolestaan kohdistui koko prosessiin sekä tulokseen. (Anttila 2006, 445.)

6.1.2 Tutkimusmenetelmien käyttö toiminnallisessa tutkimuksessa

Kehittämishankettani varten keräsin tietoa myös asiantuntijakonsultaatioina henkilöiltä, jotka olivat olleet mukana vastaavissa kuvayhteydellisissä asiakaspalveluhankkeissa. Kun tavoitteena oli ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen eli työni teoreettinen viitekehys oli fenomenologinen, laadullinen tutkimusmenetelmä oli tällöin toimiva selvityksen toteuttamisessa. Laadullinen tutkimusasetelmä palveli myös tilanteessa, jossa tavoitteena oli toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.)

Vatu-keskuksen kuvayhteydellisen asiakaspalvelun kehittämistyössä käytin osallistuvaa toimintatutkimusta. Olin kuvayhteydellisen asiakaspalvelun vastuuhenkilö sekä pääasiallinen asiakaspalvelija, joten henkilökohtainen näkemykseni palvelusta tuli väistämättä mukaan tutkimukseen. Kyseinen kehittämistyö liittyi suoraan omaan asiakaspalvelutyöhöni. Kehittämishankkeessani ja taustatutkimuksellani pyrin visioimaan ja suunnittelemaan uuden toimintaympäristön kokonaisarkkitehtuurin ja toimintamallin.

6.1.3 Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotin toimintaperiaate

Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotoinnin toimintaperiaate oli seuraavanlainen. Asiakas otti ensin yhteyttä Vatu-keskukseen sähköpostitse ja ehdotti asiakaspalveluaikaa. Kun sopiva aika oli saatu sovittua, asiakassihteri lähetti

asiakkaalle kuvapuhelinpalvelua varten valitun ohjelman aloitusoppaan, jossa oli ohjeet ohjelman asentamiseksi sekä tukipalvelun sähköpostiosoite. Asiakas asensi kuvayhteysohjelman koneelleen ja testasi, että kaikki oli kunnossa hyvässä ajoin ennen kuvayhteysaikaa. Kuvayhteysaikana hoidettiin vain asiakkaan asioimisasiaa. Asiakassihteeri kutsui asiakkaan keskusteluyhteyteen lähettämällä hänelle sähköpostin välityksellä linkkiosoitteen valittuun ohjelmaan. Saatuaan linkkiosoitteen asiakas aktivoi hiirellä osoitteen, ja yhteys avautui työntekijän ohjelmaan, tarkemmin sanottuna sähköiseen huoneeseen. Ensimmäisellä kerralla ohjelma vaati lyhyen asennuksen. Asiakassihteeri päivitti linkkiosoitteen uudeksi jokaisen asiointikerran jälkeen. Näin taattiin tietoturvallisuus erikseen jokaisessa asioimistilanteessa.

6.2 Vatu-keskuksen kuvapuhelinstudio

Vatu-keskuksen toimintaan ei kuulu tulkkaminen eikä siis myöskään etätulkkaus. Vatu-keskuksen kuvapuhelinstudio on tarkoitettu ainoastaan vammaisten henkilöiden etäasioimiseen heidän omalla kommunikointitavallaan: suoraan viittomakielellä tai viitotulla puheella niitä käyttävien asiakkaiden kanssa tai puhevammaisten ja heidän tulkkiensa kanssa puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikointimuodoilla. Vatu-keskuksen asiakkaiden viestintävälineet asettavat haasteita kuvalliselle viestintäkanavalle, ja sitä käsitellään seuraavassa kappaleessa.

JHS:n 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa suositusten mukaan kuvapuhelinstudion taustan tulee olla tasavärinen ja mattapintainen. Sopivia värejä ovat esim. siniharmaa, ruskea ja vihreä. Tärkeintä on, että ihmiset erotuvat selvästi taustastaan. Kirjavia ja valoa heijastavia pintoja tulee välttää. Varsinkin kirkas punainen ja oranssi ovat sellaisia värejä, joita ei kuvallisessa yhteydessä tule koskaan käyttää. Jos tilassa on ikkuna, tulee kamera asettaa niin, että luonnonvalo tulee kameran takaa. Ikkunoissa tulee olla myös verhot ja sälekaihtimet, jotta niiden avulla voidaan säädellä valon määrää. Liika luonnonvalo aiheuttaa mm. värivirheitä kasvojen ihosta. Muutenkin kuvapuhelinstudion valaistus tulee olla mahdollisimman helposti säädettävissä heijastusten ja varjo-

kuvien välttämiseksi. Kuvallista yhteyttä käyttävän tulee huomioida asusteissaan samat asiat kuin tilan väreissä ja pinnoissa. (Valtiovarainministeriö 2008, 20.)

Vatu-keskuksen kuvapuhelinstudio on noin 8 m² -kokoinen ikkunaton tila. Kolme seinää on maalattu mattapintaisella maalilla liitutaulunvihreäksi DfA:n suositusten mukaisesti (Pyörre & Koskinen 2009). Tietokoneen takana oleva seinä maalattiin valkoiseksi, jottei huoneesta tulisi liian tumma. Kuvapuhelinstudion valaistukseksi katsottiin riittävän kaksi loisteputkilamppua, joissa molemmissa on kaksi loisteputkea sekä ylös- että alaspäin. Jokaisen loisteputken saa erikseen sammutettua, jos tarve vaatii. Kuvapuhelinstudion lattia on korkkimattoa, mikä estää äänen kaikumisen tilassa. Studion ovi on 35 dB:n äänieristetty erikoisovi. Ovessa ei myöskään ole ikkunaa.

Kuvapuhelinstudion pöydän korkeus on säädettävissä jokaiselle asiakaspalvelijalle sopivaksi. Tietokoneeseen kuuluu kaksi näyttöä, jotta toiselta voi tarkastella asiakkaan tietoja ja toisella pitää kuvayhteyttä yllä asiakkaaseen. Lisäksi tietokoneessa on ulkoinen kamera sekä sankaluurit.

6.2.1 Kuvapuhelinpalvelun tarpeellisuus

Viittomakieliset asiakkaat ovat tottuneet asioimaan viranomaisten kanssa yleensä sähköpostitse. Marjasen ja Tainion (2004, 19) Esteettömän etätulkkausten loppuraportissa mainitaan, että suurin osa projektin asiakkaista ei ollut pitkiin aikoihin käyttänyt tekstipuhelinpalvelua. Syitä käyttämättömyyteen oli useita kuten se, että sähköposti oli korvannut palvelun, asiakkaat eivät omistaneet laitetta ja tekstipuhelinpalvelu oli ruuhkainen. Erään asiakkaan unelma puolestaan oli hoitaa asioitaan viittomakielellä, eikä suomeksi kirjoittamalla.

Edellä kuvatun perusteella vuoteen 2004 mennessä tekstipuhelinpalvelun käyttö osoitti vähenemisen merkkejä. Asiakkaat alkoivat kiinnostua suorista kommunikointitavoista kuten sähköpostista ja ennen kaikkea omankielisistä palveluista kuten kuvapuhelinpalvelusta. Vatu-keskuksen asiakaspalvelutyössä olen

huomannut, että sähköpostiasioinnissa väärinymmärryksiä asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden välillä syntyy herkästi suomen kielen ja ei-interaktiivisen kommunikoinnin takia. Tekstipuhelimella asiakas ja asiakaspalvelija ovat välittömässä vuorovaikutuksessa keskenään, ja väärinymmärrykset tulevat yleensä korjattua saman tien. Sähköpostilla asioidessa asiat usein mutkistuvat ja vakiintuvat ennen kuin väärinymmärrykset on saatu korjattua. Kirjoitetun kielen ongelmista olen kertonut tarkemmin sivulla 25. Kuvapuhelinyhteydessä tekstipuhelimen ja sähköpostin kaltaisia ongelmia ei olisi, vaan kommunikointi olisi asiakkaan näkökulmasta ihanteellisimmin ja ennen kaikkea omakielisin. Asiakaspalvelijalle, jonka äidinkieli viittomakieli ei ole, saattaa kuvapuhelinyhteys tuoda toisenlaisia haasteita, joita on kuvattu Vipu-projektin yhteydessä sivulla 56. Koulutuksella ja avoimella vuorovaikutteisella asenteella haasteisiin pystytään varmasti vastaamaan.

6.2.2 Vatu-keskuksen asiakaspalvelun tilastointi

Varsinaista tilastointimenetelmää Vatu-keskuksessa ei vielä ole käytössä tulevien puheluiden ja sähköpostien kirjaamiseksi. Manuaalisesti puheluita ja sähköposteja on seurattu työntekijöiden tukkimiehen kirjanpidolla tietyin viikoin 1.9.2010 alkaen ja säännöllisesti maaliskuun 2011 alusta alkaen. Puheluiden seuranta on ollut haasteellista, sillä niistä ei ole ollut mahdollista säästää vastaavanlaista dataa kuin sähköposteista myöhempää tilastointia varten. Alussa myös teknisen taustatuen puheluita tuli asiakaspalveluun, mutta nykyään niitä tulee vain noin kymmenkunta viikossa. Teknisen taustatuen eli vatu-vianselvittely@kela.fi-postilaatikkoon kuuluvia viestejä tulee myös asiakaspalvelun eli vatu@kela.fi-postilaatikkoon edelleen noin kymmenkunta viikossa. Vatu-keskuksen asiakaspalvelussa olen huomannut, että lähtevien puheluiden ja sähköpostien määrä on vähintään sama, ellei suurempi. Tulevista puheluiden ja sähköposteista seuraa yleensä toimeksiantoja ja selvitystyötä liittyen asiakaspalveluun sekä ratkaisutyöhön.

Asiakasyhteydenottoja alkoi tulla jo viikosta 33/2010 alkaen. Asiakkaiden info-kirjeitä oli alettu lähettää elokuun alussa, minkä seurauksena asiakkaat aktivoi-

tuivat tiedustelemaan muutakin tulkkauspalveluun liittyvää. Kun Kelan välitystoiminta alkoi 1.9.2010, välityskeskukset ja tulkkausalan yritykset alkoivat olla meihin säännöllisesti yhteyksissä.

6.3 Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotointi

Palvelun ensimmäisellä viikolla ajanvarauksia oli kaksi, toisella ja kolmannella viikolla vain yksi ja neljännellä viikolla taas kaksi, viidennellä viikolla ajanvarauksia ei ollut yhtään. Palvelun pilotointi ei siis herättänyt suurta huomiota kohdeyleisön keskuudessa. Palvelun ensimmäisenä päivänä eli 17.1.2011 ohjelmiston toimittajan palvelin lakkasi toimimasta. Yhteydet eivät onnistuneet sinä päivänä, joten asiakkaiden suostumuksella ajat siirrettiin saman viikon keski- viikkoon. Kelan tiukasta tietoturvasta johtuen silloinkaan ei päästy asiakkaan kanssa yhteyteen. Kelan puolella tehtiin tiettyjä toimenpiteitä, että yhteys saataisiin onnistumaan. Ensimmäinen kuuro asiakas pääsi yhteyteen kanssani ensimmäisellä viikolla, mutta kuva oli pääasiassa pysähdyksissä koko ajan ja vain liikahti noin minuutin välein joiksikin sekunneiksi, joten viittomisesta ei tullut mitään. Lokitietojen testauksessa Kelan IT-henkilö pääsi ongelmien jäljille, ja viikon selvitystyön jälkeen ongelmat saatiin ratkaistua. Kahdella seuraavalla viikolla, kun kaiken olisi pitänyt Kelan päässä olla kunnossa, kävi ilmi, että asiakkaat eivät jostain syystä onnistuneet lataamaan ohjelmaa koneelleen, eivätkä siksi saaneet kuvayhteyttä Vatu-keskukseen. Taustatuki ei toiminut asiakkaiden toivomalla nopeudella, ja yhteydet jäivät saamatta. Neljännellä viikolla testasin yhteyttä kahden asiakkaan kanssa, jotka olivat onnistuneet ohjelman koneelleen asentamaan. Asiakkaat olivat viittomakielisiä, joten pääsimme testaamaan vain kuvan laatua. Puhevammaiset ja kuulonäkövammaiset henkilöt eivät ottaneet meihin yhteyttä palvelun testaamiseksi.

6.3.1 Pilotoinnin palaute

Vatu-keskuksen kuvayhteydellisestä asiakaspalvelusta oli tarkoitus kysyä palautetta jokaiselta asiakkaalta, joka meihin sen kautta oli yhteydessä. Koska

ajanvarauksia viiden viikon pilotointijaksolla oli vain kuusi, ja niistäkin vain kaksi lopulta onnistui, tilastoitavaa palautetta pilotista ei saanut. Molempien yhteyden saaneen asiakkaan mielestä kuvan laatu oli riittävän hyvä. Minustakin kuvan laatu oli viittomisen ymmärtämiseksi riittävä, mutta pientä liikesumua, joka oli todennäköisesti viipeen aiheuttamaa, tuli viittomiin aina, jos vauhti kiihtyi. Muuten kuva ei pysähdellyt, eikä viittomisessa ollut mainittavaa viivettä. Ohjelman toimittajan taustatuen etäyhteys asiakkaan koneeseen ei teknisesti ollutkaan koko pilotin aikana mahdollista. Tämä selvisi minulle vasta 25.2.2011, kun soitin yhteyttä hoitavan tahon taustatuen yhteyshenkilölle ja kysyin, mikä näiden kahden asiakkaan tilanne oli, jotka tukeen olivat olleet viikoilla neljä ja viisi yhteyksissä. Asiakkailta olin jo aiemmin tilannetta kysynyt, ja he olivat ihmetelleet, kun tuesta ei ollut otettu heihin yhteyttä. Tuen tosiasiallinen puuttuminen selitti sen, että asiakkaat, jotka eivät itse onnistuneet ohjelmaa koneelleen asentamaan, eivät pystyneet ilman tukea saamaan yhteyttä Vatu-keskukseen. Myöhemmin kysyin kahdelta asiakkaalta sekä ohjelman taustatuesta, oliko heidän ongelmansa saatu ratkaistua. Toinen asiakas ei ehdotuksistani huolimatta ollut ollut yhteydessä taustatukeen. Ohjelman taustatuen mukaan heihin yhteydessä olleen asiakkaan kone puolestaan oli jo liian vanha, eikä sen teho ja muisti enää riittänyt ohjelman pyörittämiseen.

6.3.2 Syitä vähäisille yhteydenotoille

Kuten jo aiemmin toin esille, esteettömästi toimivan kuvapuhelinpalvelun tulisi olla asiakkaalleen helppo käyttää. Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotoinnin aikana kävi ilmi, että valittu ohjelma ei ollut asiakkaille helppo asentaa, eikä ohjelman käyttöä päästy sen takia kokeilemaan kuin vain kahden asiakkaan kanssa. Toisaalta tiedotuksemme ei myöskään tavoittanut pääasiakasryhmiämme. Varsinaista tiedotuskampanjaa pilotoinnista ei järjestetty aika- ja resurssipulan takia. Kelan Internet-sivuille laadittu tiedote (ks. liite 1) katsottiin riittäväksi informoimaan kuvapuhelinpalvelusta. Koska yhteydenottoja pilotoinnin aikana oli niin vähän, voin olettaa, että tieto kuvapuhelinpalvelusta ei tavoittanut asiakkaita. Pääasiakasryhmämme ovat lisäksi tottuneet yhteiskunnassamme asioimaan muita palvelukanavia kuten tekstiviestejä, sähköpostia ja

tekstipuhelinta käyttäen, joten uuden etäpalvelun käyttöönotto tulee viemään vielä aikansa.

6.4 Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun mallinnus

Vatun kuvapuhelinpalvelun kautta asiakkaiden on tarkoitus voida asioida vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluasioissa omalla kommunikointitavallaan. Yhteiskuntamme tavoitteena on julkisen hallinnon (valtio, kunnat, Kela) tietojärjestelmien yhteentoimivuuden kehittäminen, kuten olen työssäni jo aiemmin kertonut SADe-ohjelman yhteydessä sivulla 33–34. Samalla yhteiskunnassamme on tavoitteena parantaa videoneuvottelutekniikalla toteutettavien etäpalveluiden laatua ja vakiintumista yhdeksi julkisen hallinnon palvelukanavaksi asiakkaille (ks. sivu 38). Vammaisten henkilöiden etätulkkauslaitteiden ja -välineiden kilpailutus alkoi kevään 2011 aikana. Kilpailutukseen menee yleensä noin 6–9 kuukautta ennen kuin palvelu alkaa toimia käytännössä. Vaikka olisi perusteltua käyttää Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelussa suoraan samaa ohjelmaa, mitä etätulkkauksessa tullaan käyttämään, niin palvelun kannalta uuden palvelukanavan viivästyminen loppuvuoteen 2011 ei olisi esteettömän tietoyhteiskunnan periaatteiden mukaista. Koska Vatu-keskus palvelee koko Suomea, mutta sijaitsee Turussa, yhdenvertaisuuden näkökulmasta on tärkeää kehittää Vatu-keskukseen toimiva ja esteetön kuvapuhelinpalvelu, sillä se rinnastuu henkilökohtaiseen käyntiin (ks. sivut 40–41). Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun piti alun perin olla käytössä yksikön toiminnan alusta eli 1.9.2010 alkaen. Palvelun käyttöönotto kuitenkin viivästyi, ja palvelun pilotointi aloitettiin vasta 17.1.2011. Tilanteessa, jossa etätulkkausjärjestelmä, laitteet ja välineet, eivät vielä ole selvillä, eikä valtion kytkentäydin toiminnassa, täytyi kuvapuhelinyhteys toteuttaa jollain muulla tavalla. Vatu-keskuksen tapauksessa ladattava ohjelmasovellus oli alkuvuonna 2011 ainoa vaihtoehto päällekkäisten yhteiskunnan resursointien välttämiseksi.

Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotoinnin kokemusten ja tiedonhankintani perusteella Vatu-keskuksen esteettömän kuvapuhelinpalvelun luomisessa tulisi huomioida seuraavat asiat, jotka esittelen alla olevassa mallinnoksessa.

6.4.1 Tekniikan valinta

Etäpalvelutekniikan valinnassa lähtökohtana tulisi olla käyttäjien erityistarpeet, ja samalla etäpalvelun tavoitteena tulisi olla mahdollisimman suurelle joukolle sopiva yhtenäinen ratkaisu. Rinnalla olisi kuitenkin oltava ohjelmavaihtoehtoja, joista voitaisiin räätälöidä yksilöllisiä ratkaisuja niitä tarvitseville. Tarpeita yksilöllisiin ratkaisuihin on jokaisessa Vatu-keskuksen pääkäyttäjärhymässä eli kuulovammaisilla, kuulonäkövammaisilla ja puhevammaisilla. Valitun ohjelmiston tulisi toimia avoimessa Internetissä, ja samaa ohjelmistoa tulisi voida käyttää myös sosiaaliseen kanssakäymiseen. Ohjelmien tulisi toimia yhteen erimerkkisten laitteiden kanssa, ja niiden tulisi noudattaa ITU-standardeja (ks. sivu 42). IP-numeron tulisi myös olla vaihtumaton. Etäpalvelun kehittämisessä edellä mainitut asiat tulisi huomioida. (Piironen 2011, 18–19.)

6.4.2 Tekniset asiat ja valmiudet

Punos-hankkeen loppuraportin (Piironen 2011, 20) listauksen mukaisesti etätulkkauspalveluun tarvittavia teknisen järjestelmän vaatimuksia on listattu tähän alle. Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotoinnin ja tiedonhankintani perusteella nämä samat yhteys- ja laitevaatimukset mahdollistavat yleensäkin kuvallisen etäyhteyden toteutumisen.

- Laadukas Internet-yhteys (suositellaan 1Mb/1Mb, riittävä kaista molempiin suuntiin).
- Videoneuvotteluohjelma, jossa on hyvä äänen ja kuvan laatu (katkeamaton kuvan ja äänen virta molempiin suuntiin).
- Yhteyden salausta AES:llä (ks. sivu 41).
- Laadukas web-kamera.
- Web-kameran resoluutio 1,3 megapikseliä tai enemmän (Heiskala 2011, 26).
- Laadukas erillinen kaiutinmikrofoni.
- Dokumentinjako-ominaisuus.

Lisäksi tarvitaan tietokone, joka täyttää seuraavat kriteerit (Piironen 2011, 20):

- prosessori: intel Core 2 Duo tai uudempi
- käyttöjärjestelmä: Win XP SP3, Win 7
- muisti: 2 Gt tai enemmän
- näyttö: resoluutio 1366*768 tai korkeampi (Heiskala 2011, 25)
- resoluutio: vähintään 4CIF tai HD 720p (Valtiovarainministeriö 2008, 22).
- kuvanopeus: vähintään 24 kuvaa sekunnissa (Valtiovarainministeriö 2008, 22).
- uusi tai uudehko tietokone (max 1 v.).

Vatu-keskuksen kuvapuhelinstudion koneessa ja asiakassihteerien koneissa on Kelan IT-asiantuntijan, Lars-Erik Janssonin, mukaan seuraavat ominaisuudet (henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011):

- laadukas Internet-yhteys
- yhteyden salaus AES:lla
- laadukas web-kamera (Logitech Webcam Pro9000)
- laadukkaat sankaluurit (Plantronics Audio 470 USB)
- prosessori: intel Core i3
- käyttöjärjestelmä: Win 7
- muisti: 8 Gt
- näyttö: resoluutio: 1920*1200
- alle 1 vuoden vanha tietokone.

6.4.3 Ohjelma

Vatu-keskuksen käyttämä ohjelmasovellus oli käytössä kuvapuhelinpalvelun pilotissa. Koska yhteydet ja palveluprosessi oli jo luotu kyseisen ohjelman puitteissa, on perusteltua aloittaa etäpalvelu samalla ohjelmalla. Asiakaspalvelumallinsa mukaisesti Vatu-keskuksen tulee tarjota myös etäpalvelua (ks. sivu 24). Kuten luvussa 6.4 sivulla 68 mainitsin, niin tässä yhteiskuntamme tietoteknisessä infrastruktuurissa joudumme aloittamaan etäpalvelumme ladattavalla ohjelmaversionuksella. Pyrimme tukemaan ja ohjeistamaan asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla sen käytössä, mutta tiedämme jo nyt, ettei sen käyttö ole kaikille mahdollinen.

Valitussa ohjelmaversionuksessa on dokumentinjako-ominaisuus, ja ohjelma käyttää H.264 SVC -protokollaa (Lars-Erik Jansson, henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011). Ohjelmaversionus on hankittu palveluna, joten tekninen asiantuntemus ja ohjelmaversionuksen ylläpito ovat palvelun tuottajan vastuulla (ks. taulukko 1 sivuilla 45–46). Vatu-keskuksella itsellään on palvelun koordinoituvastuu.

6.4.4 Tiedottaminen

Tiedotukseen tulee panostaa, jotta etäpalvelu todella tavoittaisi kohdeyleisönsä eli Vatu-keskuksen pääasiakasryhmät. Teksti-TV:n ja Vatu-keskuksen Internet-sivujen lisäksi viittomakielisiin uutisiin olisi hyvä saada palvelusta maininta. Vatu-keskukseen asiakaspalvelussa muilla viestintäkanavilla kuten sähköpostilla, tekstipuhelimella, tekstiviesteillä ja puhelimella asioidessa tulisi mainita etäpalvelumahdollisuudesta. Sidosryhmätapaamisissa tulisi aina mainostaa Vatu-keskuksen etäpalvelua. Asiakkaiden välisen keskinäisen tiedotuksen käyttöä tulisi myös hyödyntää. Vatu-keskuksen virallisesta tiedottamisesta vastaa TEO-Sin suunnittelija yhdessä Vatu-keskuksen suunnittelijan kanssa. He tulevat suunnittelemaan tarkemman tiedotuskampanjan Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelusta, mikäli se koetaan tarpeelliseksi.

6.4.5 Koulutus ja käytönopastus

Etäpalveluohjelman käyttöönotto onnistuu, kun asiakaspalvelijat perehdytetään hyvissä ajoin ennen palvelun käyttöönottoa ohjelmistoon, jolloin he kykenevät ongelmatilanteissa itse toimimaan ja neuvomaan parhaansa mukaan asiakasta. Ohjelmakoulutus toteutuu tehokkaimmin silloin, kun etäyhteyksiä käytetään jo itse perehdytyskoulutuksessa. Ohjelman asennus- ja käyttöopas on parhaimmillaan mahdollisimman selkokielineen sekä sisältää havainnoivia tilannekuvia. Oppaan kääntämistä viittomakielelle olisi hyvä harkita. Asiakassihteereiden säännöllinen koulutus viittomakielen ja eri kommunikointimuotojen etäkäyttöön on erittäin tärkeää. Myös ohjelman sovellukseen liittyvät päivityskoulutukset ja jatkuva opastus on huomioitava asiakassihteerien koulutustarjonnassa.

6.4.6 Käyttösuunnitelma

Vatu-keskuksen asiakaspalvelusähköpostin eli vatu@kela.fi:n kautta asiakas varaa ajan etäpalveluun. Kuvapuhelinpalvelun kautta Vatu-keskuksen pääasiakkaat voivat kysyä ja hoitaa omaan tulkkauspalvelupäätökseensä liittyviä asioita. Varattavia puolen tunnin aikoja on maanantaisin kolme klo 14–16 ja keskiviikkoisin kolme klo 9–11.00. Pilotoinnin aikana palveluajat olivat samat, mutta varauksia oli vain yksi tai kaksi viikossa. Palvelun vähäisen kysynnän vuoksi etäpalvelua tarjotaan aluksi näiden aikojen puitteissa, mutta jos kysyntä kasvaa, palveluaikoja lisätään mahdollisuuksien mukaan. Ajanvarausviestien otsikoksi tulee kirjoittaa kuvayhteys, ja viestissä tulee ilmoittaa toivottu päivämäärä, kellonaika ja asioinnin aihe. Kun aika on saatu sovittua, asiakassihteeri lähettää asiakkaalle asiakaspalvelusähköpostin sanomapohjasta vahvistusviestin. Viestin mukana lähetetään ohjelman asennus- ja aloitusopas. Asiakkaan tulee itse asentaa ohjelma ohjeiden mukaan ja testata sen toimivuus ennen varsinaista etäpalveluaikaa. Olen luonut asiakassihteereille kansion, jossa on selkeät toimintaohjeet kuvayhteyden avaamiseen, sähköpostien sanomapohjien käyttämiseen sekä ohjelman asennus- ja käyttöohjeet. Pilotoinnin aikana asiakassihteerit testasivat kansion ohjeita ja totesivat ne loogisiksi.

Etäpalveluaikana asiakassihteerit kutsuu asiakkaan keskusteluyhteyteen lähettämällä hänelle sähköpostilla linkkiosoitteen kuvapuhelinohjelmaan. Saatuaan linkkiosoitteen asiakas aktivoi hiirellä osoitteen, ja yhteys avautuu työntekijän ohjelmaan, tarkemmin sanottuna sähköiseen huoneeseen. Asiakassihteerit päivittää linkkiosoitteen uudeksi jokaisen asiointikerran jälkeen. Näin taataan tietoturvasuus erikseen jokaisessa asiointitilanteessa.

6.4.7 Ongelmanratkaisu

Asiakassihteerinä vastaan tällä hetkellä Vatu-keskuksen etäpuhelinpalvelun toimivuudesta, joten jos muilla asiakassihteereillä on palvelussa jotain ongelmia, he ottavat ensin minuun yhteyttä. Jos tarve vaatii, otan yhteyttä Kelan IT-henkilöön tai mahdollisesti ohjelman tukeen. Kuvapuhelinstudioissa on myös asiakassihteereille selkeästi esillä ohjelmavestituksen tuen puhelinnumero sekä Kelan IT-henkilön puhelinnumero kiireellisiä ongelmatilanteita varten. Asiakkaita asiakassihteerit pystyvät pienimuotoisesti neuvomaan ongelmatilanteissa, mutta asiakkaiden varsinainen tuki on ohjelmavestituksen toimittajan tarjoama palvelu. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä ohjelman tukeen sähköpostitse, ja jos syy ei viestien avulla selviä, tuen henkilöllä on asiakkaan suostumuksella mahdollisuus ottaa etäyhteys asiakkaan koneeseen, ja ratkaista ongelma.

6.4.8 Asiakaspalautteen saaminen

Puolen tunnin asiointiajan lopuksi kysytään asiakkaalta, haluaako hän antaa palautetta Vatu-keskuksen kuvayhteydellisestä asiakaspalvelusta. Palautetta kysytään valmiin palautelomakkeen pohjalta (ks. liite 2). Palautelomakkeen kysymyksiä on seitsemän, ja ne ovat mahdollisimman selkeitä, jotta me asiakassihteerit pystyisimme viittomaan ne samalla tavalla joka kerta. Asiakassihteerien kesken olemme käyneet lomakkeen kysymykset läpi ja miettineet myös sopivan viittomistavan. Koska kyseessä on asiakaspalvelutilanne, ei voida täysin ehdottomasti määrittellä, miten asiakassihteereiden tulisi kysymykset esittää. Lisäksi viittomakieli on kolmiulotteista kieltä, mutta kuvayhteys kaksikulotteista. Saattaa

olla, että kysymyksiä joutuu aina hieman sen vuoksi varioimaan viittomakielisestä asiakkaasta riippuen, jotta kysymys tulisi ymmärretyksi oikein. Asiakassihteerien tehtäviin kuuluu myös täyttää jokaisen asioimiskerran jälkeen lyhyt palautelomake (ks. liite 3), jolla kerätään heidän kokemuksiaan ja tuntemuksiaan asiointitilanteesta. Palautelomakkeessa kysymykset ovat myös mahdollisimman selkeitä ja avoimia, jotta se olisi nopea täyttää ja antaisi ydintietoa asiointitilanteesta. Asiakkaiden ja työntekijöiden palautteet jäävät Vatu-keskuksen omaan käyttöön palvelun kehittämiseksi.

6.4.9 Tietosuoja, tietoturva ja luottamuksellisuus

Kelassa kuten viranomaisilla yleensä asiakkaan ja työntekijän tietosuoja- ja tietoturva-asiat on turvattu lailla, ja niistä on selkeät ohjeet työntekijöille (ks. sivu 20–21). Asiakkaan ja viranomaisen tunnistamisesta kerroin sivulla 39–40. Molempipuolisen tunnistamisen yhteydessä asiakassihteerit lyhyesti kertoo siihen liittyvästä tietoturvasta. Sivulla 40–41 puolestaan huomioitiin asiakkaan vastuu etäpalvelun käytössä. Etäyhteydellä käsitellyt salassa pidettävät tiedot rinnastuvat puhelinasiointiin. Molemmissa asiakkaalla on suurempi vastuu oman asiointinsa tietosuojasta, sillä viranomaisen ei voi varmistua siitä, ettei asiakkaan asiointiympäristössä ole läsnä ulkopuolisia. Luvussa 6.2 sivuilla 63–64 kerroin Vatu-keskuksen kuvapuhelinstudion rakenteesta ja tietoturvasuudesta. Kuvapuhelinyhteyden teknisestä puolesta ja sen tietoturvasuudesta kerroin sivulla 69–70. Luvussa 6.4.6 sivulla 72–73 huomioitiin jokaisen etäyhteyden tietoturvasuus. Edellä mainittuihin lukuihin viitaten Kelassa tietosuoja- ja tietoturva-asioihin on todella panostettu, ja jokaisen työntekijän on pitänyt niihin liittyvät käytänteet sisäistää. Vatu-keskuksen etäpalvelun tietosuoja- ja tietoturvasuusat ovat Vatu-keskuksen asiakassihteereillä hyvin hallussa.

6.4.10 Yhteydenottojen dokumentointi ja tilastointi

Kuvapuhelinaikojen välissä on 15 minuutin tauko, jotta asiakassihteerit ehtii tehdä yhteydenotosta tarvittavat merkinnät eli dokumentoida sen Kelan tietojärjes-

telmiin Kelan yleisten käytäntöjen mukaisesti. Paperisesta ajanvarauskalenterista yhteydenottojen määrää ja jakautumista eri asiakasryhmien välillä on vielä helppo seurata, kun varattavia aikoja on vain kuusi viikossa. Jos palvelun käyttö lisääntyy, ja varattavia aikoja lisätään, sitten tulee harkita Kelan sähköisen ajanvarausjärjestelmän eli AAVAn käyttöönottoa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kuvapuhelimen käytön yhtenä suurena haasteena on tällä hetkellä Suomen haastava tietoliikenneympäristö. Etäpalveluprojektien kokemusten perusteella voin todeta, että etäpalvelu edellyttää vakaat yhteydet takaavan verkkoratkaisun sekä kaikille toimijoille yhteisten tekniikoiden ja tukipalveluiden keskitetyn hallinnointimallin. Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelun pilotoinnissakin huomasimme, että asiakkaiden tietokoneiden tehot sekä laajakaistaliittymät olivat hyvin erilaisia, ja verkon nopeuskin selvisi vasta käytössä. Luvussa 6.4.2 sivuilla 69–70 luetellut vaatimukset asiakkaan koneelle osoittautuivat pilotoinnin aikana välttämättömiksi yhteyden saamiseksi. Julkisten organisaatioiden suojatut verkot vaativat myös erityisratkaisuja, jotta ulkopuolisten toimijoiden laitteiden kytkentä Internetiin onnistuisi. Vatu-keskuksessakaan ohjelmasovellus ei aluksi toiminut kuten ensin oli arveltu, vaan Kelan piti tehdä erityisratkaisuja, jotta yhteys ulkopuoliseen palveluntuottajaan saatiin luotua.

Vatu-keskuksen eri pääasiakasryhmien tarpeet ja vaateet palvelua kohtaan jäivät selvittämättä pilotoinnin aikana vähäisten yhteydenottojen takia. Kuudesta viittomakielisen asiakkaan yhteydenotosta vain kaksi onnistui, kun taas kuulonäkövammaisten tai puhevammaisten asiakkaiden yhteydenottoja ei ollut yhtään. Puhevammaisia palvelun piiriin saisi varmaan parhaiten puhevammaisten tulkkien kautta. Pilotin jälkeen olenkin ollut yhteydessä yhteen puhevammaisten tulkkiin, jonka kanssa olemme testanneet yhteyttä. Jatkossa hän voisi asiakkaan kanssa yhdessä ottaa yhteyden Vatu-keskukseen sovittuna aikana, jolloin asiakas voisi kysyä tulkkauspalveluun liittyvistä hakemuksistaan tai päivittää asiakasprofiiliaan. Ohjelman dokumentinjako-ominaisuudella asiakassihteeri voisi neuvoa hakemuksiin liittyvissä asioissa tai tiedon hakemisessa Kelan Internet-sivuilta sekä yleensäkin hakemusten täytössä. Kuulonäkövammaisten henkilöiden kommunikointitavat ovat niin moninaisia sekä kuulon ja näön haasteet niin vaihtelevia, että on vaikea sanoa, millä tavoin heidät saisi kuvapuhelinpalvelun piiriin. Toisaalta heistä osa on meihin jo nyt melko säännöllisesti yhteydessä puhelimella, tekstiviestein tai sähköpostein, joten voi olla, että kuvapuhelinpalvelulle heillä ei olisikaan käyttöä.

Koska vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut siirtyivät Kelalle vasta 1.9.2010, eivät asiakkaamme vielä ole ehkä tottuneet hakemaan tietoa Kelan sivuilta. Toisaalta olemme saaneet jo jonkin verran pääasiakasryhmiltämme palautetta siitä, että ihmiset kokevat hankalaksi löytää tietoa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta Kelan sivuilta. Kelalla on monta etuisuutta, ja Internet-sivuilla täytyy olla tietty rakenne, jotta kaikki etuisuudet olisivat tasapuolisesti esillä. Asiakaspalautteen mukaan nykyisiltä Internet-sivuilta ei ole helppoa löytää tietoa varsinkaan, jos suomi ei ole äidinkieli tai kielen hahmottamisessa tai näkökyvyssä on joitain rajoitteita.

Kuten aiemmin on esitetty, suomalaisessa yhteiskunnassa on koko 2000-luvun ajan keskitytty sähköisen asioinnin lisäämiseen ja etäpalvelujen käyttöönottoon. Samalla tietoyhteiskunnan tulisi olla joustava ja palveleva kaikissa arjen tilanteissa. Palvelun käyttäjien näkökulma tulisi huomioida niin suunnittelu- kuin valmisteluvaiheessakin. Yleisestikin videoneuvotteluyhteyksien ja etäpalvelujen käyttöä pyritään lisäämään ja kehittämään seuraavien vuosien aikana kaikkialla Suomessa. Myös julkisen hallinnon yhdeksi vakiintuvaksi palvelukanavaksi halutaan kehittää laadukas videoneuvottelutekniikalla toteutettava etäpalvelu.

Aiemmin mainittujen visioiden, toimien ja suositusten mukaisesti Vatu-keskus haluaa tarjota valtakunnallista etäpalvelua pääasiakasryhmilleen. Kehittämistyöni avulla halusin toteuttaa sitä tehtävää, joka minulle oli tehtävänkuvassani määritelty eli viittomakielistä asiakaspalvelua. Opinnäytetyöprosessini aikana perehdyin Suomen tietoyhteiskuntasuunnitelmiin, sähköiseen asiointiin ja etenkin etäpalveluun. Enemmänkin humanistisena kuin tietoteknisenä ihmisenä näistä avautui minulle aivan uusi maailma. Edelleenkin tietotekniset laitteet ja välineet sekä järjestelmät ja yhteydet ovat minulle melko vieraita asioita, mutta nyt olen aiempaa tietoisempi siitä, miten niitä voitaisiin hyödyntää viranomaisten asiakaspalvelussa. Tutustuessani eri kuvapuhelinhankeisiin vakuutuin siitä, että viittomakielialalla on tehty jo paljon töitä etäpalveluiden saralla. Vatu-keskukseen ja tulkkauspalvelun kuvaaminen osana Kelan organisaatiota selkeytti minulle koko Kansaneläkelaitoksen ideologiaa, toimintaa ja tärkeyttä yhteiskunnassamme.

Työni yhtenä haasteena oli kirjallisten lähteiden vähäinen määrä. Valtionvarainministeriön dokumentit ovat sähköisenä kaikkien luettavissa Internetissä. Sähköisen asioinnin ja paperittoman yhteiskunnan tavoitteiden kanssa on tietenkin ymmärrettävää, että tietokin on enenevässä määrin virtuaalisessa muodossa, kun palvelujakin halutaan tarjota enemmän etäpalveluna. Toisena haasteena koin yksin tekemisen, kun kyseessä kuitenkin oli päivätyöhöni liittyvä kehittämistyö. Sain kuitenkin apua teknisiin ongelmiin, koska Kelan IT-asiantuntija oli aina käytettävissäni, kun siihen tuli tarvetta. Tiedottamisen, toimintamallien luomisen ja ohjelmaseurannuksen toimittajan kanssa asioimisen hoidin pääasiassa yksin. Alkuoletukseni kehittämistehtävän käynnistyessä oli, että toimiva etäpalvelujärjestelmä syntyisi työyhteisön ja asiakkaiden yhteistoiminnallisella panoksella, mutta järjestelmä antaa vielä odottaa itseään. Kehitystyöni on minun vahva panokseni palvelun toteutumiseen, kun se saadaan vihdoin toimimaan. Ajankohta kehitystyölleni oli toisaalta haasteellinen, kun vammaisten tulkkauspalvelun yksikköä oltiin vasta perustamassa. Kuvapuhelinpalvelu kuitenkin oli jo Vatu-keskuksen asiakaspalvelumallissa alun alkaenkin mukana, joten kyseisen etäpalvelun edellytysten selvittäminen ja käyttöönotto oli mielestäni tärkeää.

Tällä hetkellä Vatu-keskuksessa käytössä oleva kuvapuhelinohjelma ei ole täysin esteetön, sillä se on ladattava ohjelmaseuranta. Asiakkaan pitää itse osata ladata ohjelma Internetistä, mikä vaatii paljon myös tietokoneelta ja Internet-yhteydeltä. Jostain on kuitenkin lähdettävä liikkeelle, joten sen takia päädyimme ohjelmaan, jolla voimme aloitella etäpalvelua ja kehittää palvelua saatujen kokemusten pohjalta. Yhteiskuntamme kannustaa kuitenkin eri viranomaisia ottamaan edes asteittain etäpalvelua käyttöönsä, vaikkei valtakunnallista tietoteknistä infrastruktuuria vielä ole saatukaan luotua. Rakennettaessa tietoyhteiskuntaa ei saisi unohtaa, että se on jokaista kansalaista varten, eikä vain tiettyä väestönosaa, jolla on varaa ja tietotaitoa hyötyä etäpalvelusta. Perusopetukseen voisi mielestäni sisällyttää näitä uusia kansalaistaitoja, mutta aikuis- ja vanhusväestön kouluttamiseen pitää miettiä omat tapansa ja väylänsä. Kun etätulkkauspalvelu Kelan kilpailuttamana alkaa, muuttuu Vatu-keskuksen kuvapuhelinpalvelu todennäköisesti olennaisesti. Vatu-keskuksessa otettaneen käyttöön sama ohjelma kuin etätulkkauspalvelussa päällekkäisten resursointien välttämiseksi. Kehitystyöni seikkaperäinen selonteko vireillä olevista suunnitelmista ja ke-

hittämistarpeista pyrkii palvelemaan kuvapuhelinpalvelun käyttöä tulkkauspalveluissa, mutta siitä on toivottavasti hyötyä myös kuvapuhelimen laajamittaisemmassa käyttöönotossa.

Kehittämistyöni jatkotutkimuksena voisi haastatella Vatu-keskuksen asiakkaita ja kysellä heiltä palautetta palvelusta ja toiveita sen kehittämiseen. Laajennettuna jatkotutkimuksen aiheena kehitystyölleni voisi olla etäpalvelun laajamittainen käyttöönotto ja vakiinnuttaminen yhteiskuntamme kattavaksi palvelumuodoksi. Jo nyt on olemassa paljon tietoa ja selvityksiä siitä, miten videoneuvottelupohjainen palvelu tulisi järjestää ja mitä konkreettisia järjestelyjä se vaatisi eri viranomaisilta ja minkälaista tiedotusta ja käytön opastusta kansalaisille. Seuraavaksi tulisi konkreettisesti selvittää jokaisen viranomaistahon kohdalla, miten palvelu käytännössä toteutetaan. Yhteispalvelupisteissä, joissa eri viranomaiset ovat edustettuina, on jo kokeiltukin etäpalvelua vaihtelevalla menestyksellä. Kuvapuhelinpalvelun yhdistäminen kansalaisen asiointitiliin mahdollistaisi kaikenlaisen asiointin kotoa käsin viranomaisen kanssa. Kuvapuhelinpalvelua varten tiliin voisi sisällyttää sähköisen ajanvarauksen tai kuvayhteyden voisi ottaa suoraan sähköisen jonotussysteemin kautta. Kaikki tuntuu vain olevan kiinni yhteisen tausta-arkkitehtuurin ja järjestelmien luomisesta. Eri viranomaisten ei mielestäni kuitenkaan tarvitse odottaa yhteisen tietoteknisen infrastruktuurin rakentamista, vaan käytäntöjä kannattaa alkaa harjoitella ja kokeilla jo nyt. Pienemmällä mitakaavalla ja olemassa olevin videoneuvotteluohjelmin ja -laittein päästään jo alkuun. Etäpalvelun käyttöönottoon pyritään muutenkin asteittain, sillä kyseessä on iso palvelukanavan muutos, jonka käyttö vaatii kaikilta osapuolilta opettelua, totuttelua ja sitoutumista.

LÄHTEET

- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. 2.painos. Hamina: Akatiimi.
- Arjen tietoyhteiskunta i.a. Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta. Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 25.1.2011.
<http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/>.
- Arkistolaki 1994/831, 23.9.1994. Viitattu 12.3.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>.
- Design for All i.a. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.1.2011.
<http://dfasuomi.stakes.fi/Fl/index.htm>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja C. Katsauksia ja aineistoja 17. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Diak.
- Eduskunnan oikeusasiamies i.a. Oikeusasiamies. Viitattu 24.1.2011.
<http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/oikeusasiamies/oikeusasiamies.htx>.
- Hallintolaki 2003/434, 6.6.2003. Viitattu 23.1.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.
- HE 2009/220. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 25.1.2011. <http://www.edilex.fi/virallistieto/he/fi/20090220.pdf>.
- Heiskala, T. 2011. Valtakunnallinen etätulkkauhanke. Etätulkki.fi. Jatkohankkeen loppuraportti. Tulostettu 15.2.2011.
- Heiskala, T. 2010. Valtakunnallinen etätulkkauhanke. Etätulkki.fi. Loppuraportti. Viitattu 19.2.2011.
http://etatulkki.fi/web/uploads/Media/loppuraportti_web.pdf.
- Henkilötietolaki 1999/523, 22.4.1999. Viitattu 12.3.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>.
- Hämäläinen, P. & Tainio, M. 2006. Etätulkkauksen ja sen tekniikka. Kuurojen multimodaaliset tulkkipalvelut. Kumu-projektin 2005–2006 loppuraportti. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 43. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Jokinen, M. 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa A. Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura.
- Kansaneläkelaitos i.a. Viitattu 29.1.2011.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/>.

- Kempainen, E. 2001. Telepalveluja kaikille? FinSoc. Työpapereita 14. Helsinki: Stakes. Viitattu 23.1.2011.
http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/7D703F21-6D39-4257-9419-0ABC2C9FB5E4/0/tp4_01.pdf.
- Kempainen, E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. Stakesin raportteja 33. Helsinki: Stakes. Viitattu 19.12.2010.
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R33-2008-VERKKO.pdf>.
- Kietäväinen, T. 2008. Uusi julkinen asiakaspalvelumalli. Valtiovarainministeriö. Helsinki. Viitattu 23.1.2011.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20080612Uusiju/selvitysmiesraportti_120608.pdf.
- KL Support Oy i.a. Opus 2 Tekstipuhelin. Viitattu 5.3.2011. http://www.kl-support.fi/cat/product_details.php?p=1.
- Kuuloliitto i.a. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 25.1.2011.
http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/.
- Laki julkisista hankinnoista 2007/348, 30.3.2007. Viitattu 12.2.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070348>.
- Laki Kansaneläkelaitoksen oikeudesta saada vammaisten henkilöiden tulkkipalveluja koskevia asiakastietoja 2009/851, 6.11.2009 (voimassa alkaen 1.1.2010). Viitattu 29.1.2011.
<http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20090851>.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 22.9.2000. Viitattu 24.1.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 2003/13, 24.1.2003. Viitattu 23.1.2011. <http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20030013>.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133, 19.2.2010 (voimassa alkaen 1.9.2010). Viitattu 29.1.2011.
<http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20100133>.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380, 3.4.1987. Viitattu 24.1.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>.
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621, 21.5.1999. Viitattu 29.1.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990621>.
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 2004/759, 13.8.2004. Viitattu 12.3.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>.
- Laurén, S. 2006. Kielen sisäinen tulkkaus. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) Käden käänneessä. Helsinki: Finn Lectura.
- Marjanen, K. & Tainio, M. 2004. Esteetön etätulkkaus. ETU 2002–2004. Loppuraportti. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 31. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

- Markovitch, R. 2003. Käden ulottuvilla. Tutkimus kuvapuhelimen merkityksestä viittomakielisten yhteisössä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 25. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Perusopetuslaki 1998/628, 21.8.1998. Viitattu 29.1.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>.
- Piironen, E. 2011. Punos-hankkeen loppuraportti. ”Että en olisi pelkkä vihanes.” Viitattu 15.4.2011.
<http://www.honkalampisaatio.fi/UserFiles/99f93693-ee35-43c0-97f2-0a5d1c7970d1/Web/punos-hanke/Raportin%20versio%2015%203%202011%20E%20P%20Muokattu%206%2004%202011%20LP.pdf>
- Pyörre, S. & Koskinen, E. (toim.) 2009. Mobiilitulkkkaus – eilen, tänään ja nyt. Helsinki: Diak.
- Rissanen, T. & Roslöf, R. 2008. Millaista viittomakielen tulkkia tarvitaan tulevaisuudessa? MikaEL – Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu. Viitattu 24.1.20110.
http://www.sktl.net/MikaEL/vol2/Rosloef_Rissanen.pdf.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki. Viitattu 26.2.2011.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf.
- Suomen perustuslaki 199/731, 11.6.1999. Viitattu 24.1.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.
- Suomen rikoslaki 2002/604, 12.7.2002. Viitattu 29.1.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020604>.
- Syrjänen, M. (toim.) 2010. Asiantuntija-aikaa etäneuvotteluilla. Videoneuvottelukäytännöt julkishallinnossa ja asiakastyössä. Tampereen kaupungin tietotuotannon ja laadunarvioinnin julkaisusarja A 11/2010. Tampere. Tulostettu 15.1.2011.
http://www.tampere.fi/material/attachments/a/5ssy5Pei4/A11_Syrjanen.pdf.
- Valtionkonttori i.a. Viitattu 9.4.2011.
http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/yhteiset_palvelut/asiointitili/.
- Valtiovarainministeriö 2010. Yhteispalvelun laajentamishanke. Yhteispalvelun etäprojektin loppuraportti. Viitattu 20.2.2011.
[http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/etapalveluprojektin_loppuraportti2/\\$file/etapalveluprojektin_loppuraportti2.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/etapalveluprojektin_loppuraportti2/$file/etapalveluprojektin_loppuraportti2.pdf).

- Valtiovarainministeriö 2008. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan suositukset. JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa. Viitattu 23.1.2011. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS168/JHS168.pdf>.
- Valtiovarainministeriö 2009a. Julkisen hallinnon ja julkisen palvelujen sähköisen asiainnin kehittämislinjaukset ja toimenpidesuunnitelma 2009–2012. Hallinnon kehittäminen. SAdE-hankkeen loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 6. Helsinki. Viitattu 23.1.2011. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20090323SAdEha/Sade_NETTI%2b_KANNET.pdf.
- Valtiovarainministeriö 2009b. Parempaa palvelua – tehokkaampaa hallintoa. Valtiovarainministeriön julkaisuja 40. Helsinki. Viitattu 23.1.2011. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/Parempaa_palvelua_-_tehokkaampaa_hallintoa.pdf.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Yhdenvertaisuuslaki 2004/21, 20.1.2004. Viitattu 24.1.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>.

LIITTEET

LIITE 1: Vatu-keskuksen kuvayhteydellisen asiakaspalvelun tiedote

Kela tiedottaa 11.1.2011

Vammaisten tulkkauspalveluun avataan kuvayhteys

Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen saa kuvayhteyden kahtena päivänä viikossa.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen (Vatu-keskukseen) avataan 17.1.2011 kuvayhteys. Kuvayhteyden avulla tulkkauspalvelukeskuksen asiakkaat voivat kysyä viittomakielellä, viitotulla puheella ja puhevammaiset omalla kommunikointitavallaan tulkin kanssa omaan tulkkauspäätökseensä liittyvistä asioista. Kuvayhteysaikoja voi varata maanantaiksi tai keskiviikoksi.

Kuvayhteys varataan sähköpostilla osoitteesta vatu@kela.fi.

Kuvayhteyttä varaava asiakas kirjoittaa viestin otsikoksi **kuvayhteys** ja ilmoittaa viestissä toivomansa yhteydenoton **päivämäärän, kellonajan** sekä **asioinnin aiheen**. Vahvistusviestin mukana asiakas saa käyttöönsä kuvayhteyden asennus- ja käyttöohjeet.

Varattavia kuvayhteysaikoja ovat

maanantai

klo 14.00–14.30

klo 14.45–15.15

klo 15.30–16.00

keskiviikko

klo 9.00–9.30

klo 9.45–10.15

klo 10.30–11.00

Kuvayhteyspalvelu on kokeilukäytössä 18.2.2011 asti. Kokeilussa selvitetään kuvayhteyspalvelun tarvetta ja toimivuutta vammaisten tulkkauspalveluissa.

Lisätietoja www.kela.fi/vatu>kuvayhteyskokeilu

LIITE 2: Vatu-keskuksen asiakkaan kuvayhteyspalaute

1. Millaiselta sinusta tuntui hoitaa asioitasi kuvayhteydellä?
2. Oletko aiemmin asioinut kuvayhteydellä viranomaisen kanssa? (Jos et ole, niin siirry suoraan kysymykseen 5.)
3. Jos olet, niin kenen?
4. Oliko jotain eroa tämän ja aiemman kokemuksen välillä?
5. Saitko asiasi hoidettua?
6. Onko sinulla jatkossa tarvetta ja käyttöä tällaiselle palvelulle?
7. Mitä muuta haluat sanoa?

LIITE 3: Vatu-keskuksen työntekijän kuvayhteyspalaute

1. Millaiselta tuntui hoitaa asioimistilanne kuvallisella etäyhteydellä?
2. Oletko aiemmin työssäsi käyttänyt kuvallista etäyhteyttä asioimistilanteessa?
3. Miten asioimistilanne mielestäsi eteni?
4. Koitko olosi varmaksi asioinnin aikana?
5. Saiko asiakas mielestäsi asiansa hoidettua? Pitääkö asiaan vielä palata?
6. Millaista tukea tai koulutusta kaipaisit kuvalliseen asiakaspalveluun liittyen?
7. Mitä muuta haluat sanoa?