

Tartu Ülikool
Sotsiaal- ja haridusteaduskond
Haridusteaduste instituut
Õppekava “Eesti viipekeele tõlk”

Mari-Liis Ungerson

KAUGTÕLKETEENUSE RAKENDAMISE VÕIMALIKKUSEST EESTIS

lõputöö

Juhendaja: Liivi Hollman

Läbiv pealkiri: Kaugtõlketeenuse rakendamine

KAITSMISELE LUBATUD

Juhendaja: Liivi Hollman (PhD)

.....
(allkiri ja kuupäev)

Kaitsemiskomisjoni esimees: Mari Reilson (BA)

.....
(allkiri ja kuupäev)

Osakonnas registreeritud

.....
(allkiri ja kuupäev)

Tartu 2013

Sisukord

Sisukord	1
Sissejuhatus	3
1. Kaugside teel pakutavad tõlketeenused	4
1.1 Kurtide kogukond – keelelis-kultuuriline vähemusgrupp	8
2. Videotõlke tehnilised lahendused	9
3. Kaugtõlketeenuse rakendamine eri riikides	11
4. Positiivsed ja negatiivsed aspektid seoses kaugtõlketeenusega	13
4.1 Kaugtõlketeenuse rakendamise positiivsed aspektid:	14
4.2 Kaugtõlketeenuse rakendamise negatiivsed aspektid	15
5. Ülevaade viipekeeletõlkide vajalikkusest ja nõutavusest Eestis	16
5.1 Viipekeele tõlketeenuse õiguslik regulatsioon	19
6. Uurimistöö metoodika ja valimi kirjeldus	19
6.1 Valim ja andmekogumine: kaugtõlketeenuse esindajad	20
6.2 Valim ja andmekogumine: tõlkekeskused Eestis.....	21
7. Tulemused: kaugtõlketeenuse esindajad.....	22
8. Tulemused: tõlkekeskused Eestis	30
9. Arutelu	33
Kokkuvõte.....	36
Abstract.....	36
Autorsuse kinnitus	39
Kasutatud kirjandus	40
Lisa 1 – Küsimustik kaugtõlketeenuse osutajatele	43
Lisa 2- Küsimustik Eesti tõlkekeskustele.....	45

Sissejuhatus

Eestis elavate kurtide igapäevane vajadus viipekeele tõlketeenuse järele kasvab, kuna nende soov aktiivsemalt osa võtta ühiskonnas toimuvast suureneb. Kurtide ja kuuljate vahelise kommunikatsiooni ja tõlketeenuse kättesaadavuse lihtsustamiseks on mujal maailmas rakendatud kaugside teel osutatavad teenused. Kaugtõlketeenuse puhul on tegemist tõlketeenusega, kus tõlk on tõlkesituatsiooniga ühenduses sidevahendite kaudu. Rahvusvaheline huvi erinevate viipekeeletoõlgi tööga seotud tehniliste lahenduste vastu laieneb, mida näitab ka 2013. aastal Sloveenias toimuv Euroopa Viipekeeletoõlkide Foorumi (efsli) konverentsi teema: „Tehnoloogia vs tõlk – abivahend või asendus?“ (*TECHNOLOGY vs. INTERPRETER: support or replacement?*).

Käesolevas töös väljatoodud teenuseid 2013. aasta seisuga Eestis ei osutata. 2012. aastal Tartu Ülikooli poolt tellitud uuringust saadud tulemused näitasid, et kurtide kogukond on teadlik sellest, et kaugtõlketeenuse rakendamine aitaks leevendada aktuaalseid viipekeele tõlketeenust mõjutavaid probleeme. Näiteks soovivad kurdid, et tõlketeenus oleks piiranguteta kättesaadav mistahes Eestimaa paigas. Kaugtõlketeenuse arendamise vajalikkust peab oluliseks ka Eesti Kuulmispuudega Inimeste Koostöökoda, mille koostatud „Eesti kuulmisrehabilitatsiooni programmis 2012-2015“ on see välja toodud probleemina. Suurenev vajadus viipekeele tõlketeenuse järele ning soov leida uusi insenertehnilisi lahendusi, mis võimaldaksid kurtidel suhelda kuulva ühiskonnaga on põhjused, miks töö autor peab oluliseks uurida kaugtõlketeenuse rakendamise võimalikkust Eestis. Eestis on pööratud tähelepanu sellele probleemile mitmes teemakohases väljaandes, aga autorile teadaolevalt pole sellekohast uurimistööd läbi viidud.

Käesoleva töö teema teoreetilise käsitluse esimeses pooles keskendutakse kaugtõlketeenuse tutvustamisele ning analüüsitakse selle rakendamise võimalikkust. Kaugtõlketeenusest algse ülevaate saamiseks kasutatakse põhiliselt kolme allikat. Norra antropoloogiadoktor *Hilde Maria Haualandi* uurimistöö *Rootsis, Norras ja Ameerika Ühendriikides olevatest kaugtõlketeenuse rakendamisest*, põhjal selgitatakse välja, mis eesmärkidel osutatakse teenust eri riikides. Kaugtõlketeenuse rakendamise analüüsimisel toetutakse sotsioloogiadoktor *Jeremy Linn Brunsoni* videotõlke protsessist kirjutatud raamatule ning *Registry of Interpreters for the Deaf* (lüh RID) organisatsiooni poolt koostatud dokumentidest saadud materjalile.

Töö teises pooles keskendutakse viipekeele tõlketeenuse vajalikkusele ja nõudlusele Eestis. Selgitamaks välja, milline on tõlketeenuse olukord Eestis, kasutatatakse Tartu Ülikooli poolt tellitud uurimust, mis puudutas viipekeele tõlketeenuse vajadust. Lisaks andis Eesti Viipekeele Tõlkide Ühingu 20. aastapäevale pühendatud artiklite kogumik ülevaate viipekeeletoolgi tööst ning viipekeele tõlketeenuse olemusest. Teooria osa lõpus käsitletakse lühidalt ka Eesti tõlketeenuse õiguslikku regulatsiooni.

Töö eesmärgiks on välja selgitada, millised on võimalused kaugtõlke rakendamisel Eestis. Töö uurimisülesanneteks seati:

- *Anda ülevaade kaugtõlke olemusest, selle positiivsetest ja negatiivsetest aspektidest.*
- *Võrrelda erinevates riikides kaugtõlget pakkuvate asutuste teenuse rakendamise põhilisi näitajaid: teenuse mahtu, klientuuri suurust, teenuse kättesaadavust ja teenuse maksumust Eesti tõlketeenust pakkuvate ettevõtete samalaadsetete näitajatega, et leida teenuse rakendamise võimalikud kasutegurid Eestis.*
- *Võrrelda erinevates riikides kasutatavaid tehnilisi lahendusi kaugtõlketeenuse osutamiseks.*

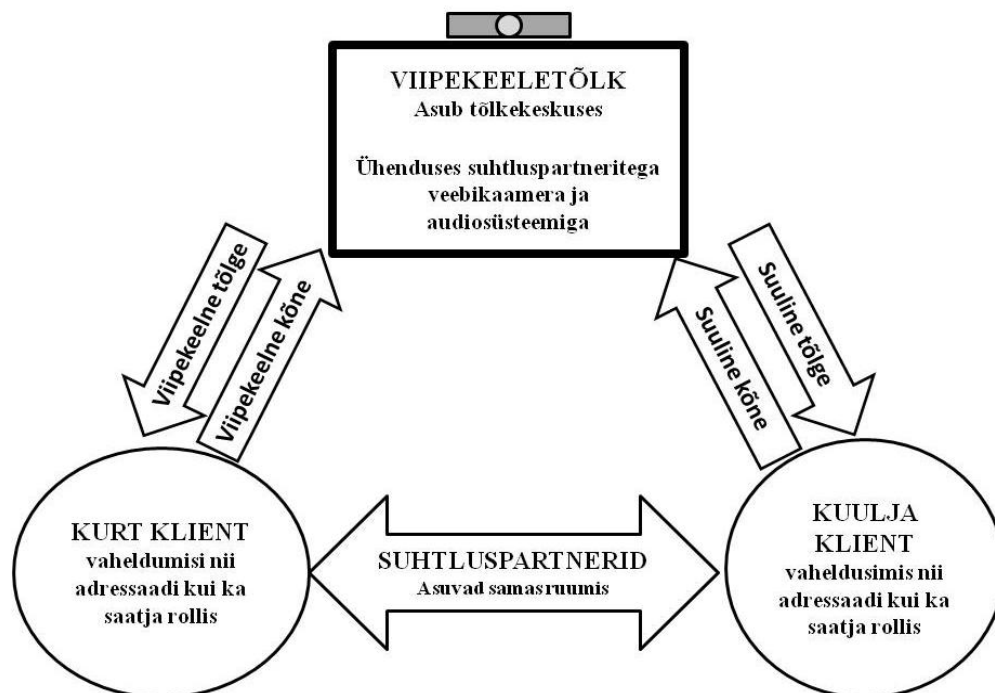
Uurimisülesannete täitmiseks viikase läbi kaks veebiküsimustikku. Uurimistöö tulemusena loodab töö autor anda piisavalt informatsiooni selleks, et Eestis hakataks rohkem mõtlema kaugtõlketeenuse kasulikkusest kurtide kogukonnale ning selle rakendamise võimalikkusele.

1.Kaugside teel pakutavad tõlketeenused

Tehnoloogia arenedes on informatsiooni edastamine pikemate vahemaade tagant ehk kaugside teel muutunud kiiremaks ja mugavamaks. Kaugside teel saab suhelda nii kirjalikult (SMS-id, e-kirjad, interneti suhtlusportaalid jne) kui ka suuliselt (mobiiltelefon, tavatelefon, internetikõned jne). Kommunikatsioon ei saa ladusalt toimida aga siis, kui suhtluspartnerite ehk sõnumi saatja ja sõnumi adressaadi vahel on keelebarjäär. Selline olukord on tavaline, kui omavahel suhtlevad viipekeelt kasutav kurt ja suulist keelt kasutav kuulja. Kaugside teel pakutavad tõlketeenused mitmekesistavad võimalusi tekkinud keeleliste takistuste ületamiseks.

Väljaspool Eestit pakutavaid **videotõlketeenuseid** (*video interpreting*: VI) on mitmeid. Sinna alla kuuluvad **kaugtõlketeenus** (*video remote interpreting*, kasutatakse ka samatähenduslikku mõistet *video relay interpreting*, lüh: VRI), *video relay service* (lüh: VRS), mida Eestis kasutatavas terminoloogias ei eristata ja **kaugkirjutustõlge** (*teletypewriter service* lüh: TTYs). Töö autor pakub *video relay service* asemel välja mõiste „**sideteenuse tõlkimine**“, kuna tegemist on telefonitõlkega sarnase teenusega (*telephone interpreting*), kus ühendus viipekeeletõlgiga toimub telefoni teel. Erinevus seisneb selles, et sideteenuse tõlkimise ajal ei asu kurt ja tõlk samas ruumis, vaid füüsiliselt eraldi paikades.

Kaugtõlketeenuse puhul ei asu viipekeeletõlk kuulja ja kurdiga (või mitme kurdiga) füüsiliselt samas keskkonnas, vaid on **tõlkesituatsiooniga** ühenduses interneti teel või videotelefoni kaudu (vt Joonis 1). Tõlk asub teenust osutavas **tõlkekeskuses** ja tema ülesandeks on anda edasi suuline kõne viipekeeles ning viipekõne suulises keeles (Brunson, 2008: 6, 22). Teenuse üks põhilisemaid eesmärke on tagada kurtidele võrdväärsed võimalused kuulva ühiskonna tegevustest osasaamiseks oma emakeeles ehk viipekeeles (Gottardi, Schafer & Waterman, 2008: 11).

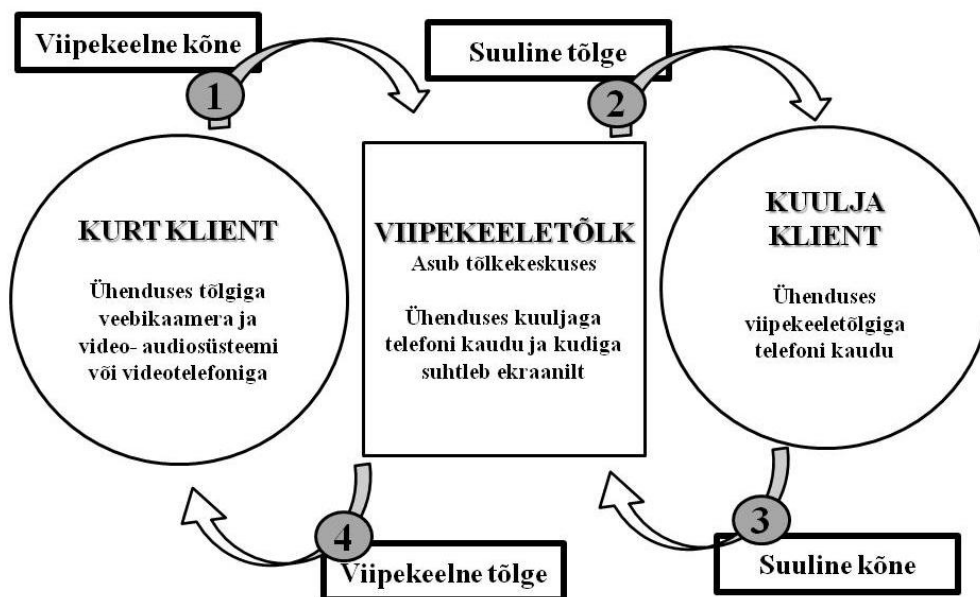


Joonis 1. Kaugtõlketeenuse tõlkesituatsioon

Kaugtõlketeenust kasutatakse erinevates olukordades, sealhulgas meditsiini, hariduse, ja juriidilise valdkonna tõlkesituatsioonides. Teenus võimaldab kurtidel suhelda kuuljatega ka ootamatutes olukordades, kuhu viipekeeletõlki tõlkesituatsiooni kohapeale tellida on liiga

hilja. Erijuhtumite puhul, näiteks traumapunktis, kasutatakse kaugtõlget seni, kuni põhiline informatsioon on välja selgitatud ja viipekeeletõlk saabub. Mõningatesse meditsiinitõlke olukordadesse teenuse osutamine siiski ei sobi. Näiteks juhul, kui patsiendiks on väike laps, vaimse puudega inimene või tegemist on väga tundliku ja emotsionaalse olukorraga (*Registry of Interpreters for the Deaf, 2010; Video Remote Interpreting*). Tegemist on kõige hilisema kaugside teel pakutava tõlketeenusega, mis järgneb sideteenuse tõlkimisele. Teenust saab tellida, võttes ühendust kaugtõlketeenust pakkuva tõlkekeskusega.

Sideteenuse tõlkimine võimaldab kurdile ja kuuljale (mõnikord ka erinevaid viipekeeli kasutavatele kurtidele) omavahelist suhtlust mobiil- või tavatelefonsideühendusega viipekeeletõlgi vahendusel. Ühtlasi võib öelda, et tegemist on telefonitõlke alaliigiga, kuna tõlgitakse telefonikõnet. Erisuseks telefonitõlkest on vaid see, et ka tõlgiga ollakse ühenduses telefoni teel. Kõik kolm tõlkesituatsiooni osapoolt asuvad füüsiliselt eraldi ruumides. Tõlk ei asu ühe osapoolega koos, vaid on vastavas tõlkekeskuses, mis antud telefonikõnesid vahendab. Viipekeeletõlk tõlgib helistaja suulise kõne viipekeelde ning viipekeelse kõne omakorda suulisse keelde (Warnicke, 2012: 1314). Ainsa iskuna, kes on otseselt seotud suhtluspartneritega, peab viipekeeletõlk kolm osapoolt ühendama ning kogu informatsiooni koordineerima. Haldamiseks on erinevad tehnikad ja võtted (Warnicke, 2012).



Joonis 2. Sideteenuse tõlkimise tõlkesituatsioon

Erinevalt kaugtõlketeenusest pole sideteenuse tõlkimise eesmärgiks viipekeele tõlketeenuse osutamine erinevates asutustes, vaid oluliseks on võimaldada kurtide ja nende lähedaste inimeste (kurdid kui ka kuuljad pereliikmed, sugulased, sõbrad, töökaaslased jne)

vahelist suhtlust kaugside teel (Warnicke, 2012: 1314–1315). Teenust saab tellida, võttes telefoni teel ühendust vastavat teenust pakkuva asutusega.

Kaugkirjutustõlge on välja kujunenud tekstitelefoni (*telephone typewriter*, *teletypewriter* kasutusel ka *textphone*, lüh: TTY) kasutusest. Tegemist on spetsiaalselt 1960. aastatel kurtidele loodud elektroonilise seadeldisega, millega kurdid ja vaegkuuljad saavad nägemismeelele toetudes omavahel kirjalikult suhelda (Haualand 2012: 30). Eestis on tekstitelefoni kasutatud vähest aega, kuna eksklusiivtootena oli see kurtidele sageli kättesaamatu (Paales 2008: 58). Tekstitelefoni põhimõte sarnaneb tänapäeva SMS-i saatmisele, kus info trükitakse klaviatuuril ning kuvatakse ekraanil. Sõnumi edastamine kahe seadeldise vahel toimus mööda telefoniliine. Tekstide saatmine osutus populaarseks, kuna kurdid said aparaadiga suhelda kaugside teel ilma kuuljatest lähedaste abita. 1970. aastatel muutusid tekstitelefoniid väiksemaks ja taskukohasemaks kõigile, mistõttu ka nende kasutusala laienes. Selleks, et kurdid saaksid suhelda ka kuuljatega, kes omavad telefoni, hakati osutama kaugkirjutustõlke teenust. Tegemist oli kõige esimese kaugside teel pakutava tõlketeenusega (Haualand 2012: 29).

Kaugkirjutustõlge on teenus, mis võimaldab kurdil vastata telefonikõnedele kirjalikult. Kurdid saavad kuuljatele helistada ja vastupidi. Kõne ei vahenda viipekeeletõlk, vaid tõlkesituatsiooni haldab selleks koolitatud vastav isik, kelle ametinimetus võib olla näiteks kommunikatsiooniassistent (*communications assistant*, lüh: CA). Kõik kolm suhtluspartnerit asuvad üksteisest eraldi kohtades. Kaugkirjutustõlke teenuse osutamisel on mitmeid vorme, mis sõltuvad sellest, milliseid tehnilisi lahendusi klient vajab, sest teenus sobib ka kõnehäirega inimestele või pimekurtidele (Brunson, 2008: 5,134). Kõige rohkem kasutusel olev vorm näeb välja alljärgnev: kurt trükitab sõnumi tekstitelefoniiga tõlkekeskuses olevale assistendile, kes loeb kuvarilt teksti häälega telefoniühenduses olevale adressaadile ning sisestab kuulnud kõne omakorda kirjakeelde. Tänapäeval on kaugkirjutustõlge alternatiiviks videotõlge, mida kasutavad enamasti need, kellel puudub internetiühendus või arvuti. (Barett; Pilling 2008: 92-93). Mõned aastad tagasi Suurbritannias tehtud uurimusest selgus, et sealsete tekstitelefoni kasutavate kurtide vanus jääb vahemikku 30-49 aastat (Barett, 2008: 102).

Võrreldes kaugtõlketeenuse ja sideteenuse tõlkimise põhilisi eesmärke ning tõlkesituatsiooni, näeme, et tegemist pole täpselt ühesuguste protsessidega. Esimese puhul on tegemist olukorraga, kus suhtluspartnerid asuvad samas ruumis ning viipekeeletõlk eraldi tõlkekeskuses, teise puhul asuvad kõik kolm osapoolt füüsiliselt erinevates kohtades.

Kaugtõlketeenus on loodud selleks, et võimaldada viipekeele tõlke olemasolu ootamatutes tõlkesituatsioonides või kohtades, kus viipekeeletõlki pole läheduses. Sideteenuse tõlkimise ja kaugkirjutustõlke peamine eesmärk on aga telefoniühenduse võimaldamine kurtide ja kuuljate vahel. Videotõlke eelis on see, et kommunikatsiooni visualiseerimine loob loomulikuma suhtluskeskonna, mis võimaldab jälgida teineteise kehakeelt ja näoilmeid, mida läbi kirjateksti edastada ei saa. Lisaks võimaldab videotõlge kurdil suhelda viipekeeles, mis on erinev näiteks kirjutustõlke puhul, kus tõlkimist tegelikult ei toimu, sest suhtlus käib ühes samas keeles, vahendatakse vaid keele vormi.

Sarnasusi kahe videotõlke vahel leiab, kui vaadata teenuse osutamisel vajaminevaid tehnilisi lahendusi, mille alla kuuluvad videotelefon, viipekeeletõlgile tõlkekeskusesse loodud vastav ruum, kuhu on paigutatud videotelefon või arvuti, mikrofoni ja kõrvaklapid peakomplektina, kõne- või internetiühenduse operatsioonid ning teenust tellivate klientide järjekorda reguleeriv tarkvara (Haualand 2010: 10-11).

Selleks, et mõista kaugtõlketeenuse eesmärke ja kasulikkust, peaks omama ülevaadet erinevate riikide videotõlketeenuste rakendumise põhjustest ja regulatsioonist. Parema ettekujutuse teenuse olulisusest annab ka arusaamine kurtidest ja viipekeelest.

1.1 Kurtide kogukond – keelelis-kultuuriline vähemusgrupp

Antud töös on mõiste „kurt“ all silmas peetud eelkõige inimesi, kes keelelis-kultuurilise vähemusgrupina vajavad enamusgrupis ehk kuulvas ühiskonnas hakkama saamiseks viipekeeletõlki (Laipea, 2006: 77). Kurtide igapäevaseks suhtluskeeleks on viipekeel, mis on ka paljude esimeseks keeleks ehk emakeeleks. Suulise keele õppimine on kurdile võõrkeele omandamine. Nii nagu ka kuuljate puhul, võib võõrkeeles kirjutamisel ilmnedu piiratud sõnavara ja vead grammatikareeglite kasutamisel. Lisaks ei kuule kurtid akustilisi kõnesignaale, mistõttu rääkimine pole neile alati kohane (Laipea, 2007: 98-99). Võõrkeeles (nt eesti keeles) kirjutamine või rääkimine pole kurtidele nii loomupärane kui suhtlus viipekeeles, mille kasutamise toetamine on ka üks kaugtõlketeenuse eesmärkidest.

Viipekeel on suunatud nägemismeelele, sellepärast on oluline sõnumi saatja orienteeritus adressaadile. Suhtluspartnerid peavad olema teineteise nägemisväljas selleks, et üksteist mitte valesti mõista (Laipea 2006: 74). Erinevalt kuuljatest, kelle suuline kõne

rajaneb akustilistele signaalidele ja nende tajumisele, tekitatakse viipekeelset kõnet käte, näo ja kehaga ning tajutakse nägemisega (Laiapea, Sutrop, Toom 2003: 5). Arvestades eeltoodud tunnusjooni, on kaugtõlketeenuses oluline, et veebikaamera või videotelefoni vaateväli võimaldaks suhtluspartneritel näha viipekeeletõlki kuvaril piisavalt hästi ja vastupidi. Piirangud nägemisväljas mõjutavad suhtlemist, sest märkamata võivad jääda mõned viiped, žestid või miimika (Brunson, 2008: 40). Halva nägevuse, kuuldavuse või mõne muu probleemi korral on viipekeeletõlgi ülesandeks anda sellest märku ning vajadusel lahendus pakkuda (Brunson, 2008: 112).

Vähemusgruppide tegevus sõltub oma liikmete arvulise vähesuse tõttu suuresti enamusgrupi otsustest ja tegevustest, sellepärast loob keelebarjääri ületamine viipekeeletõlgi vahendusel kurtidele võrdväärsemad võimalused ühiskonna tegevustest aktiivsemalt osa võtmiseks. **Viipekeeletõlk** on kahe keele ja kultuuri vahendaja, kes kompenseerib kuulmispuudest tulenevad kommunikatsiooniraskused ning vähendab sellega kurtusest tingitud sotsiaalset isoleeritust (Toom, 2002: 10). Öeldakse, et hea tõlk on see, kelle kohalolekut suhtluspartnerid ei märka. Tema ülesandeks on muutuda vaheldumisi kord üheks ja kord teiseks tõlgitavaks osapooliks (Leis, 2011: 14). Samamoodi on kaugtõlkesituatsioonis tähtis, et informatsiooni vahendamine läbi viipekeeletõlgi jääks justkui „nähtamatuks“, jäädes samas kuvaril piisavalt nähtavaks.

2. Videotõlke tehnilised lahendused

Erinevalt kontakttõlkest vajab kaugtõlketeenus kaasaegse ja kvaliteetse tehnoloogia olemasolu. Vastava tehnoloogiaga peavad olema varustatud nii viipekeele tõlketeenust vajav asutus, näiteks arsti kabinet meditsiini-asutuses, mistahes ametiasutuse kontor, klassiruum koolis jne, kui ka tõlkekeskus. Kaugtõlketeenust tellib kurt klient ise või võtab tõlkekeskusega ühendust asutus, kus kurt isik (nt töötaja) ajutiselt või pikemaajaliselt viibib. Kogu vajalik informatsioon on koondatud tõlkekeskuste kodulehekülgedele. Internetiaadressidel saab tutvuda sellega, kuidas ennast teenuse kasutajaks ehk **kliendiks** registreerida või mida on vaja teha selleks, et võtta ühendust viipekeeletõlgiga. Kaugtõlketeenuse osutamise ja tellimise süsteemi põhilised tunnusjooned erinevates tõlkekeskustes on sarnased. Töö autor on allpool välja toonud ühiseid jooni, mis on leitud nii Ameerika Ühendriikide, Saksamaa kui ka Inglismaa teenust pakkuvate keskuste kodulehekülgedelt.

Olenevalt sellest, kelle poolt ja kuidas teenuse eest tasutakse, võib tõlkekeskuse kliendiks olla kurt isik, vastava tehnikaga varustatud asutus või mõlemad. Klient registreerib end teenuse kasutajaks kaugtõlketeenust pakkuva keskuse koduleheküljel, e-posti või faksi teel. Registreerunud on tõlkekeskusega võimalik ühendust võtta videotelefoniga tõlkekeskusesse helistades või end internetist arvutisse installeeritud tarkvara kaudu oma kontoga sisse logides. Arvestama peab sellega, kas tõlkesituatsioon on ikka sobilik kaugtõlketeenuse jaoks või on seal pigem vajalik viipekeeletõlgi kohalolek. Vale otsus võib tõlgile olukorra haldamise keeruliseks muuta. Viipekeeletõlgiga kontakti saamise aeg nii helistades kui ka interneti teel ühendust võttes varieerub mõnest sekundist kuni mitmete minutiteni. Pikema ooteaja puhul võib olla tegemist klientide järjekorraga. Teenuse pakumise kellaaegade määramine on tõlkekeskuse enda otsustada. Mõned keskused on avatud ööpäevaringselt ja teised jällegi vähem, näiteks kaheksa või viis tundi päevas. Paljudes tõlkekeskustes on ka võimalus teenust päevi või nädalaid ettetellida (CONVO, (s.a.); LifeLinks, (s.a.); Tess, (s.a.); SingVideo, (s.a.)).

Videotõlke teenust saab osutada läbi nelja erineva kanali, millest kolme saab rakendada kaugtõlketeenuse puhul (Haualand, 2010: 12):

Videotelefon, mis on spetsiaalselt vaid sideteenuse tõlkimise jaoks loodud telefon, millesse on paigaldatud kaamera, monitor, mikrofon, kõlarid ning numbrivalimiseks nupud.

Kuvarit asendab teleekraan (*TV-mounted set*), mis on ühenduses internetiga ning kaameraga. Kasutusel on kõrgemakvaliteediline tehnoloogia, näiteks lainurkkaamera.

Arvuti, millesse allalaetud tarkvara võimaldab ühendust võtta viipekeeletõlgi või teise kurdiga. Teineteist nähakse arvutiekraanilt. Üldjuhul saab tarkvara installeerida kaugtõlketeenust pakkuva tõlkekeskuse koduleheküljelt allalaadimiseks mõeldud lingist.

Mobiiltelefon, mis on varustatud kaamera ning vähemalt 3G või 4G internetiühendusega.

Viipekeeletõlk asub tõlkekeskuses ja on varustatud arvuti, kiire internetiühenduse, veebikaamera ning peamikrofoniga. Tõlgi töökeskkond peab olema ülejäänud ruumist eraldatud. Keskus peaks arvestama sellega, kuidas teised töötajad ruumi sisenevad või väljuvad nii, et viipekeeletõlgi tegevust ei segataks. Eraldatud kabiin või ruum aitavad lisaks vaikusele tagada ka vahendatava informatsiooni konfidentsiaalsuse. Tõlgi istekoha taust ja ka tema riietus ei tohi olla mustiline või erksates toonides. Ühevärviline sein, soovitatavalt

rohekas-sinakates toonides, toob selgemalt esile viipekeeletõlgi käed ja näo (Brunson, 2008: 131-132).

3. Kaugtõlketeenuse rakendamine eri riikides

Kaugtõlketeenus on rakendust leidnud juba veidi üle 20 aasta. Ameerika Ühendriigid, Saksamaa, Suurbritannia, Norra ja Rootsi on riigid, kus videotõlke teenuseid on pärast edukaid katseid rakendatud püsiva teenusena. Teistes riikides, näiteks Austraalias, Soomes, Prantsusmaal, Belgias või ka Kanadas, on tehtud nii lühema- kui ka pikemaajalisi katsetusi videotõlke tegemiseks, kuid 2010. aasta seisuga ei olnud need veel püsiva teenusena rakendunud. Olenevalt videotõlgete regulatsioonist erinevad teenused riigiti. Näiteks Rootsis ning Suurbritannias on kaugtõlketeenuse ja sideteenuse tõlkimise piirid hägustunud, kuid Ameerika Ühendriikides ning Saksamaal on tegemist kahe teineteisest täiesti eraldi teenusega. Norra, Rootsi ja Ameerika Ühendriigid erinevad sellelaadse tõlkega ülejäänud riikidest, kuna tegemist on avaliku teenusega, mis on tasuta kättesaadav kõikidele klientidele, kes omavad vastavat tehnikat (Haualand, 2010: 13).

Rootsis sai alguse kõige esimene riiklikul tasandil reguleeritud videotõlke teenus. Kaugtõlketeenuse ja sideteenuse tõlkimise vahel puudub ametlikult erisus. Kahe teenuse ühine eesmärk on kindlustada ka puuetega inimestele juurdepääs kaugsideteenustele, kasutades selleks uusi tehnoloogilisi võimalusi. Videotõlke teenused laiendavad kurtide võimalusi suhelda rohkemates situatsioonides teiste kurtide või ka kuuljate pereliikmete, sõprade või äripartneritega (Haualand, 2011).

Videotõlke tehniliste lahenduste ja regulatsiooni eest vastutavad mitmed asutused. *The Swedish National and Telecom Agency* (jälgib Rootsi elektroonilise kommunikatsiooni ja postiteenuse kulgu) on vastutav selle eest, et viipekeele tõlkekeskused saaksid tagada videotõlke teenuse osutamise kurtidele/kuuljatele kodusesse või töökeskkonda. Videotelefonide, videokaamerate, tarkvara ja muu vajamineva soetamise eest vastutab tööd ja rehabilitatsiooni reguleeriv akt *Health & Medical Services Act* (Haualand, 2010: 31-32).

Ameerika Ühendriikides on kaugtõlketeenus ja ka sideteenuse tõlkimine loodud ennekõike selleks, et tagada kurtidele võrreldes kuuljatega võrdväärsed võimalused. Esimesed katsetused asendada kirjutustõlge video- ja audiosüsteemil teostava tõlketeenusega, toimusid aastatel 1995-1996 Texase osariigis. Ekperiment osutus populaarseks, kuna tulemuseks oli

viipekeeletõlkide transpordi- ja ajakulu vähenemine ning paindlikum tõlke tellimissüsteem kurtidele. Mõlemad, nii kaugtõlketeenus, kui ka VRS on reguleeritud *Americans with Disabilities Act*’iga, kuid organiseeritud ja rahastatud läbi erinevate skeemide. *Americans with Disabilities Act* on seadus, mis on keskendunud puuetega inimeste kodanikuõigustele ning mittediskrimineerimisele, sealhulgas tööhõivele, juurdepääsule riigi- ja kohaliku omavalitsuse poolt pakutavale ühistranspordile ning sideteenuste tagamisele kõigile Ameerika Ühendriikides (Haualand, 2011).

Seadusest tulenevalt peavad telefonifirmad tagama kurtidele ning kuulmislangusega inimestele võimaluse suhelda kaugside teel (sellise võimaluse tagab *video relay service*) samaväärselt nagu seda saavad teha kuuljad (Haualand, 2011). *Americans with Disabilities Act* lubab tavapärase viipekeeletõlketeenuse asendada kaugtõlketeenusega, mistõttu kehtivad kahe teenuse puhul samad reeglid (Haualand, 2010: 18). Oluline on valida teenuste hulgast just antud tõlkesituatsioonile kõige sobivam, vastasel korral seadus teenust ei reguleeri (Haualand, 2010: 30).

Norra laiendab ja tõhustab sellelaadse kommunikatsiooniga ennekõike juurdepääsu viipekeeletõlketeenusele seni tõlketeenusega katmata aladele ning edendab sellega ka kurtide osalemist tööturul (Haualand, 2011). *The National Insurance Agency* (esindus, mis toetab puuetega inimeste tööleasumist ning sotsialiseerumist) on vastutav kolme videotõlketeenust osutava tõlkekeskuse eest, olles sealjuures kohustatud tagama ka teenuse osutamiseks vajamineva varustuse. Eelpool nimetatud riikidega võrreldes on Norra puhul tegemist kõige kitsama sihtgrupiga, kellele teenus suunatud on. Teenust pakutakse eelkõige töötavatele või tööd otsivatele kurtidele (Haualand, 2010: 45).

Kolme riigi ühiseks kaugtõlketeenuse mõjutajaks on seadused, mis reguleerivad puuetega inimeste õigusi ja neile suunatud kohustusi ühiskonna poolt. Norra, Rootsi ja Ameerika Ühendriikide ühiseks eesmärgiks on sellelaadse teenusega suurendada kurtide integreerumist kuulvasse ühiskonda. Eesmärgi saavutamine, teenuse regulatsioon ja rahastamine toimub aga igas riigis erinevalt.

Austraalias on kaugtõlge suunatud eelkõige kurtidele, kes elavad mandri hõredalt asustatud ja professionaalse viipekeeletõlketeenusega katmata aladel. Teenuse rakendamine sai alguse Victoria osariigist. Kaugtõlketeenuse katsetuseks ning uuringute teostamiseks rahastas Victoria sotsiaalosakond (*Department of Human Services*) kahe miljoni dollari suurust nelja aastast projekti. (Gottardi, 2008).

Suurbritannia eesmärgiks on sellelaadse teenusega pakkuda klientidele võimalikult kiire juurdepääs kvalifitseeritud viipekeeletõlkideni (Gottardi, 2008). Ühendriikide ja Austraalia kaugtõlketeenuse osutamist puudutavad uuringud kinnitavad, et kurtide kogukond on uudsete tehniliste lahendustega kiiresti kohanenud ning teenuse populaarsus kasvab (Leneham, 2011:52). Kahe riigi sarnasus seisneb selles, et lisaks igapäevastele olmetõlkesituatsioonidele on videotõlke osutamine laialdaselt levinud ka kriminaalmenetlustel ning kohtuistungitel (Leneham, 2011: 53). Euroopa Liidu liikmesriikide vahelise kriminaalasjade vastastikust õigusabi konventsiooni reguleeriva akti (*Convention on Mutual Assistance in Criminal Matters between EU countries, Article 10*) alusel, võib alates 2000 aastast kriminaalmenetlust osutada ka videokonverentsi kaudu (Council Act, 2000). Süüalune ei pea olema koos tunnistajate või teiste osapooltega samas ruumis. Sellest tulenevalt võib kriminaalmenetluses kasutada ka kaugtõlketeenust, mis võimaldab kiiremat piiriülest koostööd, vähendada sõidukulusid ning suurendada julgeolekut (Leneham, 2011: 53).

Saksamaal hakkas kõige esimesena kaugtõlketeenust osutama firma nimega *Tess*. Ettevõtte tegevused jaotuvad kaheks: videotõlke teenused (*TeSign*) ning kaugkirjutustõlke teenus (*TeScript*). *Tess* loodi Saksamaa kuulmispuuetega inimeste liidu (Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände e.V) ja telekommunikatsiooni firma *Deutschen Telekom AG* koostööna. Eesmärgiks oli luua telefonijaam, mis on vaid kurtidele või vaegkuuljatele mõeldud (ETSI, 2009).

Eeltoodust saab järeldada, et kaugtõlketeenuse kasutusala on laienemas katseperioodi edukalt läbinud riikide näol. Teenuse rakendamise toimimiseks on vajalik mitme ettevõtte koostöö. Koostöö sujudes harjuvad kliendid ja ka viipekeeletõlgid uudsete tehniliste lahendustega ning kaugtõlketeenuse tellimine keerukamatesse tõlkeolukordadesse muutub tavalisemaks.

4. Positiivsed ja negatiivsed aspektid seoses kaugtõlketeenusega

Kaugtõlketeenuse rakendamist eri riikides uurinud Hilde Maria Haualand on oma uurimustes välja toonud, et enne kaugtõlke rakendumist püsiteenusena läbitakse katseperiood. Katseajal selguvad teenuse edaspidise osutamise võimalikkus ja kasulikkus nii viipekeeletõlkidele, klientidele, tõlkekeskustele kui ka teenust tellivatele asutustele

(Haualand, 2010). Oluline on ka klientuuri vastuvõtlikkus. Katsetuste tulemuste põhjal kohandatakse kaugtõlketeenuse süsteem antud riigile sobivaks. Prooviaja edukal läbimisel järgneb ka edaspidine analüüs küsitluste ja arutelude näol. Analüüsid annavad ülevaate kaugtõlketeenuse positiivsetest ja negatiivsetest aspektidest.

Kurtide ühte hoidev kogukond on põhjuseks, miks uute tehnoloogiliste lahenduste püsima jäämiseks ja populaarsuse saavutamiseks peab nõusoleku/heakskiidu saama enamikult kogukonna liikmetelt. Tihedasti kokkuhoidvas grupis levib kiirelt nii hea kui ka halb informatsioon. Vastavalt sellele, missugune on kaugtõlketeenuse kasutamisele järgnev tagasiside, võetakse teenus omaks kiiresti või pikaldase harjutamise järel (Brunson 2008: 13). Antud näide võib olla kaugtõlketeenuse rakendumise protsessis soosivaks või takistavaks teguriks. Leidub veel mitmeid põhjuseid, miks olla kaugtõlketeenuse vastu või poolt.

4.1 Kaugtõlketeenuse rakendamise positiivsed aspektid:

Alljärgnevalt on väljatoodud ülevaade kaugtõlketeenuse rakendumisel enim uurimustes kajastuvatest positiivsetest teguritest.

Iseseisvus. Kurdid saavad suhelda viipekeeles, mis on neile loomupärasem kui suulise keele kirjaliku vormi kasutamine. Teenus vähendab sõltuvust igapäevategevuste juures abistavatest sõpradest või pereliikmetest. Iseseisvam elu parandab elukvaliteeti, andes kurtidele rohkem vabadust osaleda töökoosolekutel, lihtsustab arstide juures käimist ning tagab suurema võimaluse viipekeelsele tõlkele kohtuistungitel (Brunson, 2008:4).

Aja ja raha kokkuvõtteid. Viipekeeletõlgid, kes peavad tõlkesituatsioonini jõudmiseks mitukümmend kilomeetrit läbima ja kliendid, kes elavad tõlkekeskustest kaugel, säästavad sõidu- ja ajakulu arvelt (Gottardi, 2008).

Professionaalne viipekeeletõlk. Laiaulatuslikumad ja mitmekesisemad võimalused tellida professionaalne viipekeeletõlk piirkondadesse, mis on erinevatel põhjustel tõlketeenusega jäänud katmata. Tavaliselt on tegemist maakohtadega, hõredalt asustatud külade või väikelinnadega, kus elab vähe kurte ning viipekeele tõlketeenuse tellimine ja rahastamine pole reguleeritud (*Registry of Interpreters for the Deaf, 2010; Video Remote Interpreting*).

Teenuse kiire kättesaadavus. Viipekeeletõlgiga saab ootamatute olukordade tekkides kiirelt ühendust võtta. Näiteks sideteenuse tõlkimise puhul on tõlk oma tööajal tõlkekeskuses mõne sekundi kuni mõne minuti jooksul kättesaadav (Gottardi, 2008).

4.2 Kaugtõlketeenuse rakendamise negatiivsed aspektid

Vaatamata kõigele positiivsele, ei asenda alati kaugtõlketeenus viipekeeletõlgi kohalolekut. Vahetult tõlkesituatsioonis osalejatega kontaktis olles on viipekeeletõlgil parem situatsiooni hallata, endale ise tõlkimiseks sobivat kohta valida (seda vajadusel muuta), hõlpsam vajadusel sekkuda või informatsiooni üle küsida. Seetõttu pole kaugtõlketeenus kõige sobilikum situatsioonides, kus esinevad:

kõrge interaktiivsus. Olukorrad, kus suhtluspartnereid on rohkem kui kaks ning nendevaheline info vahetub kiirelt ja läbiseigi. Veebikaamera võimalustest tulenev piiratud vaateväli ei kata alati kogu situatsioonis toimuvat ja osapoolte jutt ei pruugi selgelt viipekeeletõlgini jõuda;

keerulised dialoogid. Suhtluspartnerid suhtlevad omavahel abstraktsetel, filosoofilistel ja kaheti mõistetavatel teemadel;

kliendile isiklikud teemad. Viipekeeletõlgi lähedus tekitab privaatsema ja konfidentsiaalsema õhkkonna;

lisapuudega kliendid. Kliendil, kellel on lisaks kurtusele või kuulmislangusele veel mõni lisapuue. Näiteks nägemispuue, mis takistab viipekeeletõlgi jälgimist ekraanilt (*Registry of Interpreters for the Deaf*, 2010; *Video Remote Interpreting*).

Lisaks piiratud tõlkesituatsioonidele võib kaugtõlketeenuse kasutamise juures tekkida probleeme ka muudes aspektides:

Vahetu kontakti puudumine. Ootamatult tekkinud tõlkesituatsioonides peavad kliendid leppima kaugtõlketeenusega, kuigi nad võib-olla eelistaksid rohkem kontakttõlki, soovides vahetut suhtlust (Brunson, 2008:4).

Tehnilised rikked. Kaugtõlketeenuse rakendamise algusetapis rohkem, kuid ka edaspidi, võib tõlkesituatsioonides tekkida probleeme kvaliteetse pildiedastusega või

kuuldavusega. Hea veebikaamera, audiosüsteem ja kiire internetiühendus on kvaliteetse tõlketeenuse eeltingimusteks (Brunson, 2008: 84).

Sõrmendid ja numbrid. Viipekeeletõlkidel on raskem aru saada sõrmenditest ja numbritest. Põhjus seisneb selles, et ekraan on kahemõõtmeline ning käte/sõrmede asend ei pruugi täies mahus olla selgesti nähtav. Lisaks võib aeglane või hakkiv internetiühendus rikkuda kuvaril oleva pildi selgust ning sellega ka arusaamist viibetest (Brunson, 2008: 140).

5.Ülevaade viipekeeletõlkide vajalikkusest ja nõutavusest Eestis

Eestis on professionaalne viipekeeletõlk määratletud isikuna, kes on sooritanud kutseeksami, kantud riiklikku registrisse ning omab selle kinnituseks Sihtasutuse Kutsekoda poolt väljastatud viipekeeletõlgi kutsetunnistust. Viipekeeletõlgi kutse kvalifikatsiooni nõuded on määratletud 2005. aastal vastuvõetud viipekeeletõlkide **kutsestandardis**, millega on viipekeeletõlgi elukutse riiklikul tasandil aktsepteeritud. Sellest ajast alates ei ole tõlgid enam sõltumatud ning probleemide lahendamiseks tuleb kaasata osapooli ka väljaspoolt Eesti Viipekeeletõlkide Kutseühingut, mis on 1991. aastal loodud viipekeeletõlke koondav ühing (Paabo, 2011: 22-23). 2013. aastal võeti vastu uus viipekeeletõlkide kutsestandard, milles sisulisele ümberkirjutamistele lisandus viide Euroopa Liidu riikide kvalifikatsioonide võrdlusraamistikule (EQF) (Lepik; Saks 2011: 34).

Tartu Ülikooli poolt 2011. aastal tellitud ja sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Polli poolt läbiviidud uuringu eesmärgiks oli välja selgitada tegelik ja klientide poolt soovitava viipekeeletõlketeenuse maht selleks, et prognoosida, kui palju ning kuidas peaks lähitulevikus viipekeeletõlke ettevalmistama. Küsitlus esitati kolmele sihtgrupile – viipekeeletõlketeenuse kliendid (152 isikut) teenuse osutajad (15 isikut) ning rahastajad (15 isikut). Andmeid koguti uuringu tegemise ajale eelnenud viimase kolme kuu jooksul saadud näitajatest. Saadud tulemustest selgus, et 152 kurdist kasutab viipekeeletõlketeenust oma tegelikest vajadustest vähem. Neist 26,3% kasutab teenust igapäevaselt. Tulemuste põhjal tehtud prognoos näitab, et kui praegu kasutab kolme kuu jooksul 152 kurdist õpingutõlke teenust 47,7%, siis viie aasta pärast vajab teenust 81,6%. Tõuseb ka olmetõlke teenuse vajadus 10,2%-ilt 85,4%-le ning muude tõlkeliikide tarbijate kasv on 4,6%-lt 67,7%-le

(Uuring *Viipekeele tõlketeenuse...* 2012). Kokkuvõttes vajatakse lähitulevikus õpingutõlget 2,7 ja olmetõlget 4,4 korda rohkem (Reilson, 2011: 43).

Kasvav tõlketeenuse nõudlus ei muuda aga tõsiasja, et teenuse kättesaadavust mõjutavad mitmed tegurid, mille tulemusena tellitakse viipekeeletõlki vähem, kui seda tahetakse teha ideaaljuhul. Kurtide, kuuljate ja viipekeeletõlke teenuse osutajate poolt väljatoodud tõlke kvaliteeti ja osutamist mõjutavatest teguritest kattusid kolm (Uuring *Viipekeele tõlketeenuse...* 2012):

(1) Tõlketeenusega katmata piirkonnad (äärealadel suurem arv tõlke). Eestis on umbes 1400-1500 viipekeelset kurti ja vaegkuuljat (Hollman 2010: 28), kelle jaoks on oluline igapäevaselt kättesaadav viipekeelne tõlketeenus. Viipekeele tõlketeenust pakub 2013. aastal Eestis 4 ettevõtet või organisatsiooni, kes osutavad teenust Tallinnas, Tartus, Pärnus ja Kuressaares. Ülejäänud Eesti maakondades tõlkekeskus puudub. Eesti Kurtide Liidu juhatuse esimees Tiit Papp nendib, et suurtes linnades on lihtsam teenust tellida ja kasutada. Kaugematesse Eestimaa paikadesse tõlgi kohalekutsumise protseduur on keeruline ja sageli ka kulukas. Kurtide kogukond soovib, et viipekeele tõlketeenus oleks jaotunud piirkonniti võrdselt (Papp, 2011: 64-67). Samuti mõjutab vahemaa tõlkekeskuste vahel ka viipekeeletõlke, kes peavad ühest tõlkesituatsioonist teise liikuma. Ligikaudu 22% oma igapäevasest tööajast, kuhu keskmiselt mahub 1-3 erinevat tõlkesituatsiooni, kulub tõlgil transpordile. 45% kulub tavapärasest tööjaotusest tõlkimisele ja ülejäänud aeg jaotub situatsiooniks ettevalmistumiseks, koolitusteks, koosolekuteks ning dokumentatsiooni täitmiseks. Ühes kuus saab viipekeeletõlk tõlkida 64-70 tundi (Hollman, 2011: 47-48).

(2) Nõudlus kõrgema kvalifikatsiooniga viipekeeletõlkide järele. Selleks, et viipekeele tõlketeenusega saaksid kaetud ka keerukamad tõlketellimused, on vaja kõrgema kutsetasemega viipekeeletõlke. Eesti viipekeeletõlgi kutsestandardis on tasemeid kokku kolm. **III tase** on kõige madalam ning selle taotlemiseks on eelnevalt vajalik viipekeele oskus B2 tasemel ning üht aastat erialast töökogemust mentori juhendamisel. Kolmanda taseme omandanud viipekeeletõlke on hetkel kokku 17. **IV taseme** viipekeeletõlk on pädev tõlkima olmetõlkele lisaks veel vähemalt kahes tõlkevaldkonnas ning viipekeele valdamine on C1 tasemel. Hetkel on Eestis neljanda taseme saavutanud kuus tõlki. **V taseme** tõlgile on kõige kõrgemad ootused. C2 tasemel viipekeele oskus, erialane töökogemus vähemalt viis aastat, täienduskoolitustel osalemine ning kõigi tõlkevaldkondade valdamine. Praeguseks omab viiendat taset kolm isikut (Kutsestandard Viipekeeletõlk III, IV, V, 2005; Kutsekoda, (s.a.)).

Kurdid muutuvad järjest rohkem teadlikuks sellest, milline peab olema kvaliteetne tõlketeenus. Kogemused on näidanud, et ebaprofessionaalse viipekeeletõlgi info vahendamise ja olukorra haldamise õigsuses ei saa alati kindel olla (Papp 2011: 63). Kutsetunnistusega tõestab viipekeeletõlk, et tema kutsealane kompetentsus ning kvalifikatsioonitase on määratletud ja riiklikult tunnustatud (Lepik, 2011: 33). Piisaval hulgal oma ala spetsialistide olemasolu annab klientidele kindlustunde ja tagab usalduse töö kvaliteedi suhtes (Papp, 2011: 64). Kutsekoja andmetel on 2012. aasta seisuga kantud 26 kutsetunnistusega viipekeeletõlki Eesti Vabariigi kutseregistrisse (Kutsekoda, (s.a.)) ning lähitulevikus on tõlke juurde tulemas Tartu Ülikooli eesti viipekeelee tõlgi eriala läbinud isikute näol.

(3) Viipekeelee tõlketeenuse hind. Eesti riik on toetanud viipekeeletõlkide väljaõpet Tartu Ülikoolis, kuid tõlkidele makstav töötasu on väike (Paabo, 2011: 24). Mõningatel juhtudel soosib kohalik omavalitsus madalama palga eest isikuid, kes oskavad küll viipekeelt, kuid kellel puuduvad tõlgi töö tegemiseks vajaminevad teadmised ja oskused (Paabo, 2011: 24).

Tõlketeenuse vajaduse üheks suurenemise põhjuseks tulevikus on ka uute tõlkevaldkondade lisandumine, näiteks telefonitõlge ja kirjalik tõlge. Kurtide kogukond otsib uusi tehnilisi lahendusi, „mis lihtsustavad, parandavad ja arendavad kurtide kommunikatsioonivõimalusi kuuljatega ning võimaldavad neil seeläbi veelgi aktiivsemalt ühiskonnaelus osaleda“ (Papp, 2011: 67). Uueks teenuseks sobiks kaugtõlketeenus, mille rakendamine suurendaks „operatiivsust ning oleks eeldatavasti ka odavam“ (Papp, 2011: 67).

Kasvav vajadus kvaliteetse viipekeelee tõlketeenuse järele kõigis Eestimaa piirkondades on põhjustanud olukorra, kus viipekeeletõlgid ei suuda enam kõiki tõlketellimusi täita. Kurtide suurenev teadlikkus professionaalse viipekeeletõlgi tööst on muutnud kliendid nõudlikumaks ning soov saada keerulisematesse tõlkesituatsioonidesse kõrgema kvalifikatsiooniga tõlke kasvab. Kuid vähe tasustatud viipekeelee tõlketeenuse valdkond ei soosi uute tõlkide tööle asumist ja viipekeeletõlkide püüdeid saavutada kõrgemaid kvalifikatsioonitasemeid.

5.1 Viipekeele tõlketeenuse õiguslik regulatsioon

Viipekeeletõlgi elukutse on Eestis välja kujunenud mitmekümne aasta jooksul. Viipekeeletõlgi rolli, kutse ja tõlketeenuse süsteemi kujunemist on mõjutanud mitmed tegurid. Viipekeele tõlketeenuse osutamine ja süsteem on reguleeritud Eesti Vabariigi seadusandlusega.

2007. aasta 1. märtsil jõustunud keeleseaduse täiendusega hakkas keeleseadus lisaks eesti keelele reguleerima ka eesti viipekeelt ja viibeldud eesti keelt (keeleseadus § 2-1 lõige 1). 2011. aasta 1. juulil jõustunud keeleseaduse redaktsiooniga võimaldatakse kurdile või vaegkuuljale viipekeele tõlketeenus suulises asjaajamises ning ainult keeleseaduses nimetatud asutustes (keeleseadus § 8 lõige 2). Võrreldes eelmise seadusega on uuest välja jäetud riigi kohustus soodustada eesti viipekeele ja viibeldud eesti keele kasutamist ja arendamist.

Viipekeele tõlketeenust reguleerivas Sotsiaalhoolekande seaduses on sätestatud, et kohalikud omavalitsused peavad kuulmispuudega inimestele võimaldama iseseisva toimetuleku ja aktiivse osalemise ühiskonnaelus (sotsiaalhoolekande seadus § 26). Viipekeeletõlgi kutse õiguslik regulatsioon avaldub kutseseaduses. Seaduses on reguleeritud kutsesüsteem, mille alla kuuluvad 16 erinevat riigi esindajatest koosnevat kutsenõukogu. Viipekeeletõlgi kutse kuulub süsteemi, mida koordineerib Teeninduse Kutsenõukogu. Antud nõukogu on andnud Eesti Viipekeele Tõlkide Ühingule õiguse väljastada viipekeeletõlgile kutse (Lepik, 2011: 27).

Kirjeldatud õiguslikus raamistikus võiks kaugtõlketeenuse rakendamise regulatsioon kuuluda Sotsiaalhoolekande seaduse alla. Kuna seaduses pole määratletud, missugusel viisil tõlketeenust puuetega inimestele tagama peab, siis võib see olla ka kaugtõlketeenus.

6. Uurimistöö metoodika ja valimi kirjeldus

Käesolev töö on ülevaateuurimus, kus uurimismeetodiks on kasutatud veebiküsimustikku. Uurimismetadoloogia on kvalitatiivne. Süvenemaks kaugtõlketeenuse olemusse ja selgitamiseks välja, missugused on Eestis võimalused selle rakendamiseks, on uurimistöö raames küsitletud kaht sihtgruppi: (1) kaugtõlketeenust osutavate ettevõtete

esindajaid välismaal ning (2) Eesti viipekeele tõlketeenust pakkuvate ettevõtete või organisatsioonide esindajaid.

6.1 Valim ja andmekogumine: kaugtõlketeenuse esindajad

Tegemist on kvalitatiivse uurimusega, mille eesmärgiks oli välja selgitada kaugtõlketeenust pakkuvate asutuste põhilised näitajad: teenuse maht, klientuuri suurust, teenuse tunnused ja kättesaadavus. 2013. aasta seisuga Eestis antud teenuse osutamine puudub, mistõttu antud uurimuse sihtrühmaks osutusid välismaal kaugtõlketeenust pakuvad tõlkekeskused. Sihtgrupi moodustamisel kasutati kaht meetodit, klastervalimit ning interneti kodulehekülje postitust, mis oli avatud vaid veebileheküljel nimega LinkedIn grupile.

Esimese meetodi puhul lähtuti Euroopa Telekommunikatsiooni Standardite Instituudi poolt 2009. aastal koostatud dokumendist, mis annab ülevaate kaugside teel pakutavatest teenustest eri riikides (ETSI, 2009). Selleks, et teiste teenuste seast selgemini eristada just kaugtõlketeenust osutavad riigid, oli valimi koostamisel abiks ka Norra antropoloogia doktori, Hilde Maria Haualandi, väitekiri (Haualand, 2012). Kahe materjali põhjal saadud andmeid kasutati märksõnadena ning sisestati Google otsingumootorisse. Otsingutulemusena saadud kodulehekülgedelt kogutuud andmete põhjal moodustus lõplikuks valimiks 15 kaugtõlketeenust pakkuvat tõlkekeskust. Antud tõlkekeskustest paiknevad kuus Ameerika Ühendriikides, kaks Inglismaal, Rootsis ja Austraalias, üks Norras, Saksamaal ning Prantsusmaal.

Võimalikult ülevaatlike ning usaldusväärsete uurimustulemuste tagamiseks lähtus töö autor sihtrühma valimisel sellest, et esindatud oleksid tõlkekeskused võimalikult paljudest erinevatest riikidest. Kõige enam tõlkekeskusi, mille seast valida, oli Ameerika Ühendriikides, mis on ka sealsete vastajate rohkuse põhjuseks.

Teise meetodi puhul postitati veebiküsimustik internetileheküljele www.Linkedin.com. Tegemist on samu huve või elukutseid esindavaid inimesi ühendava sotsiaalvõrgustikuga. Küsimustikule suunav link riputati ülesse saidil olevasse kaugtõlke (*Video Remote Interpreting*) gruppi. Vastatajate arv polnud piiritletud, kuid vastata paluti vaid neil, kes on kaugtõlketeenusega otseselt seotud. Antud meetoodika andis võimaluse saada uurimustulemusi

ka prooviperioodil olevatest tõlkekeskustest. Seega polnud töö autoril kuni vastamise tähtaja lõpuni teada, kui paljudelt tõlkekeskustelt võib vastuseid laekuda.

Veebipõhine küsimustik (vt Lisa 1) oli inglisekeelne ning koostatud küsitluskeskkonnas www.esurveypro.com. Kokku oli 11 küsimust, millest 9 olid avatud ning kaks kinnised. Enamus küsimustest jäeti vastamiseks vabaks sellepärast, et tulemustes kajastuksid ka töö autorile ootamatud andmed. Valikvariantidega küsimused andsid sihtrühmal võimaluse lisada ka omapoolseid kommentaare. Kõik küsimused olid ettevõttekesksed, kuid nii mõnigi küsimus (küsimused 6;7 ja 9;11) eeldas vastajate isiklike kogemuste lisamist. Küsimustikku oli võimalik täita kõikidel osalejatel anonüümselt ja üks kord. Vastamise ajaliseks piiranguks seati 3 nädalat (12.02.2013 – 03.03.2013). Kuna vastajate arv jäi uurimuse jaoks väheseks, pikendati tähtaega veel kahe nädala võrra. Andmetöötluseks kasutati *Microsoft Excel* programmi ning www.esurveypro.com andmete tulemusi kokkuvõtvaid hinnanguid.

6.2 Valim ja andmekogumine: tõlkekeskused Eestis

Teise küsitluse eesmärgiks oli saada ülevaade hetkel Eestis osutatava viipekeele tõlketeenuse mahust ning sellest, kui palju tõlketeenuse mahust kulub tõlkimisele väljaspool tõlkekeskuse paiknemise linna või asulat. Küsitluse koostamisel oli aluseks Tartu Ülikooli poolt tellitud uurimus, kus muuhulgas uuriti ka viipekeele tõlketeenuse kasutamise mahu muutumist lähima viie aasta jooksul.

Küsimustiku sihtrühma moodustas kõikne valim tõlkekeskustest, mille tellimuste maht võimaldab töötada täiskoormusel vähemalt ühel viipekeeletõlgil. Seega olid välistatud Eesti Kurtide Liidu koduleheküljele märgitud Saaremaa ja Viljandimaa viipekeele tõlkekeskused, kus vastavalt keskusele tehakse tööd poole kohaga või puudub kutsetunnistusega viipekeeletõlk. Käesoleva töö valim koosnes neljast ettevõttest või organisatsioonist: Viipekeeletõlkide OÜ, MTÜ Viipelend, Pärnumaa Kurtide Ühingu viipekeele tõlkekeskus ja Tartumaa Kurtide Ühingu viipekeele tõlkekeskus. Tõlkekeskuste esindajate meiliaadressid on internetist avalikult kättesaadavad kõigile.

Veebiküsimustik koostati küsitluskeskkonnas www.esurvey.com. Kokku oli seitse avatud küsimust, millele vastamiseks piisas vaid kas „jah/ei“ või arvulisest vastusest, kuid mis

võimaldasid ka pikemalt vastamist. Küsimustikku oli võimalik täita kõikidel osalejatel anonüümselt ja üks kord. Vastamise ajaliseks piiranguks seati kaks nädalat. Saadud tulemuste töötlemisel kasutati *Microsoft Excel* programmi.

7.Tulemused: kaugtõlketeenuse esindajad

Küsimustikule vastas kokku 9 respondenti (vt Lisa 1). Vastustest nähtub, et viie vastanu puhul on tegemist kaugtõlketeenust osutava viipekeeletõlgiga või tõlkekeskuse esindajatega ning neli respondenti on sideteenuse tõlkimise esindajad.

Esimese küsimuse juures paluti vastajatel valida kolm kõige olulisemat põhjust, miks nende tõlkekeskus on hakanud kaugtõlketeenust osutama. Küsimus püstitati eesmärgiga leida sarnaseid tegureid Eestiga, mis mõjutaksid tõlkekeskusi kaugtõlketeenust rakendama. Arvesse võeti kõigi üheksa vastused. Tegemist oli suletud küsimusega, mille vastusevariandid tulenesid teooria osas väljatoodud kaugtõlketeenuse positiivsetest aspektidest.

Kaks vastanuist valis vastsuevariantide seast kolme asemel vaid ühe, milleks olid „*klientide poolne nõudlus teenuse järele*“ ning „*kaugtõlketeenuse paindlikkus*.“ Küsimustikke analüüsid selgus, et esimese puhul on tegemist sideteenuse tõlkimist osutava asutusega. Vastanu oli teenuse positiivsete aspektidena (küsimus nr 6) välja toonud klientide poolt saadava tagasiside, mis näitas, et nõudluse kasvu põhjuseks on kurtide eelistus kirjutamise asemel suhelda viipekeeles. Teine vastaja osutus vaid õigustõlget pakkuvaks tõlkekeskuseks.

Küsitletud pidasid peamisteks videotõlke teenuse kasuks osutamist mõjutavateks teguriteks (vt Tabel 1): *suurenev transpordikulu, efektiivsem ajakasutus, tõlketeenuse vajadus aladel, kus teenus puudus ning klientide poolne nõudlus*.

Nimetage kolm kõige olulisemat põhjust, miks teie ettevõtte kaugtõlketeenust osutama hakkas	
Viipekeeletõlkide suurenev transpordikulu	4 tõlkekeskust
Efektiivsem ajakasutus	4 tõlkekeskust
Seni tõlketeenusega katmata alad vajasisid tõlketeenust	4 tõlkekeskust
Kaugtõlketeenuse paindlikkus	3 tõlkekeskust
Teenindada jõuab rohkem kliente, kui eelnevalt	3 tõlkekeskust
Klientidepoolne nõudlus teenuse järele	4 tõlkekeskust
Midagi muud:	
Kliendid soovisid konverentsidele püsivalt sama viipekeeletõlki selleks, et ta oleks kursis kasutatava terminoloogiaga ja viipevaraga.	1 tõlkekeskus
Kohene/kiire juurdepääs viipekeeletõlkele	1 tõlkekeskus

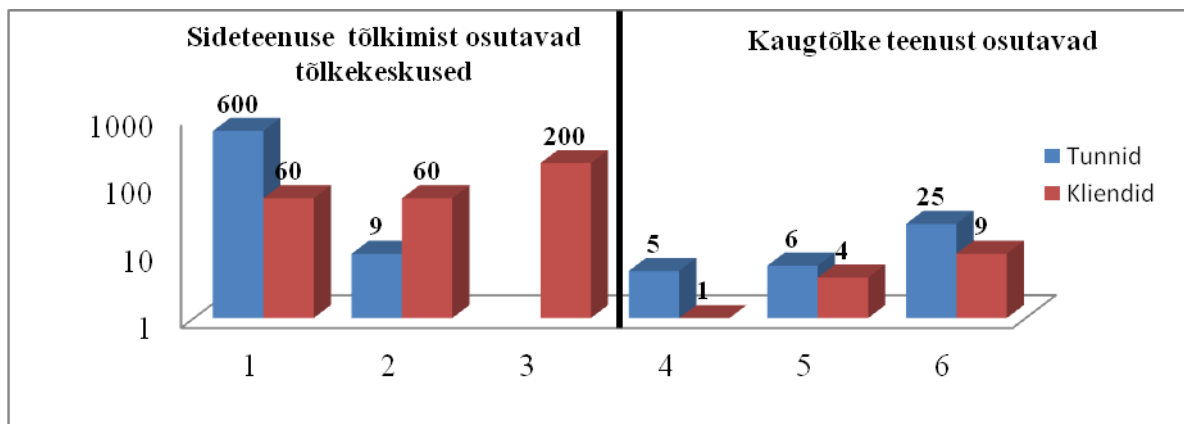
Tabel 1. Kaugtõlketeenuse rakendumise põhjused

Teine ja kolmas küsimus olid ettevõttekaksed ning puudutasid ühe päeva keskmist klientuuri suurust ning teenuse mahtu tundides. Küsimuse eesmärgiks oli saada ülevaade teenuse mahust.

Urimustulemustes kajastuvad kolme kaugtõlketeenuse ja kolme sideteenuse tõlkimise osutaja vastused – kokku kuus vastanut. Üks tõlkekeskuse esindajatest jättis küsimusele vastamata ning teine respondent valis variandi: *mõnikord on kiire päev ning teinekord vähem kliente ja lihtsam päev*. Vastanute seas oli ka tõlkekeskus, mis osutas kaugtõlketeenust föderaalasutuses lepingu alusel umbes 10 000 minutit kuus. Ühes päevas teeb see kas 5,6 tundi ($10\,000 : 60 : 30 = 5,6$) juhul, kui teenust osutatakse iga päev või 7,6 tundi ($10\,000 : 60 : 22 = 5,6$), kui seda tehakse ainult tööpäeviti.

Ühes päevas teenindatavate arv varieerus kaugtõlketeenuse pakkujate puhul ühest kuni kümne kliendini päevas. Kolme sideteenuse tõlkimist pakkuva asutuse seast oli kahel tõlkekeskusel päevane klientide arv keskmiselt 60, kuid ühel neist võis see küündida ka 30-90-ni. Kõige enam pakuti tõlketeenust 200+ kliendile päevas. Ühe päeva jooksul oli suurim

kaugtõlketeenuse maht tõlkekeskusel, mis osutas 20-30 tundi kaugtõlketeenust ning sideteenuse tõlkimise puhul 200-1000 tundi. Väikseim aeg kaugtõlketeenuse ostamiseks oli 5 tundi ja telefoni teel teenuse osutamisel 9 tundi. Järgneval joonisel (vt Joonis 3) on tõlkekeskuste lõikes näidatud eeltoodud andmete kokkukuuluvust. Küsitlus ei anna ülevaadet sellest, mitu viipekeeletõlki ühes tõlkekeskuses keskmiselt korraga töötab. Seetõttu saab vaid oletada, et tõlkekeskuses nr 1, kus tõlketundide maht võib küündida 1000-ni, töötab kõige rohkem viipekeeletõlke. Tõlkekeskus nr 3 on avatud ööpäevaringselt ning vastuses puudus konkreetne tundide maht.



Joonis 3. Keskmise klientuuri suurus ning teenuse maht tundides

Tulemused näitasid, et osutades sideteenuse tõlkimist, suudab tõlkekeskus ühe päeva jooksul keskmiselt teenindada rohkem kliente, kui pakkudes kaugtõlketeenust. Kahe teenuse erinevus tundide mahu suhtes polnud aga nii suur, kui klientide arvu puhul. Tulemustest võib järeldada, et kaugtõlketeenus on suunatud pigem asutustele, kus tõlkimist vajavad tõlkesituatsioonid kestavad kauem, kui lühema- ja pikemaajalised telefonikõned sideteenuste tõlkimise puhul ning seega jõutakse kaugtõlkes teenindada ühe päeva jooksul vähem kliente. Lisaks teavad ettevõtted sageli juba ka pikemalt ette, missugustele olulistele koosviibimistele on vajalik viipekeele tõlketeenus, mistõttu broneeritakse tellimus mitmeid päevi ette. Ettetellimised vähendavad ootamatute olukordade tekkimist ning aitavad hoida klientide arvu stabiilsemana. Sideteenuse tõlkimise puhul toimub ettebroneerimine harva, mistõttu vahendatakse igapäevaselt rohkem kliente.

Neljanda küsimuse eesmärgiks oli saada ülevaade vaid kaugtõlketeenuse osutamisele omastest tehnilistest lahendustest. Vastanuid oli kokku kaheksa. Nende hulgas oli kaugtõlketeenuse osutajaid kokku neli. Kolmes tõlkekeskuses edastati viipekeelelõlge kasutades süle- või lauaarvutit. Lisaks arvutile kasutati veel ka kaamera ning internetiühendusega varustatud mobiiltelefoni ning videotelefoni. Üks tõlkekeskustest osutas teenust ainult *iPad* kaudu.

Viipekeelelõlgiga ühenduse saamiseks kasutati kolme teenusepakkuja lahendusi (tarkvara, seadmed jne): *Skype*, *Vidyo* ja *Polycom*. Videokõne kuvamiseks (tele)ekraanile kasutasid kaks vastanut *Polycom*'i poolt pakutavaid lahendusi. Tegemist on rahvusvahelise ettevõttega, mille eesmärgiks on tagada võimalikult kvaliteetne videovestlus, mis jätkaks osapooltele tunde nagu kõik viibiksid samas ruumis. Telekraan sobib konverentsidele või üritustele, kus on suured ruumid ning osavõtjaid palju (*Polycom* (s.a.)). Klientidega parema ühenduse loomiseks kasutas üks tõlkekeskustest T1 liini, mis on tavalisest kodus olevast modemiühendusest võimsam. Liin võimaldab ühendada telefoniliinid internetiühendusega ja vastupidi. Ühendustega luuakse võrgustik erinevate kontorite või ettevõtte vahel. Võrgustikus toimub info, sealhulgas ka videopildi ning audioheli vahetamine kiirelt ja tõhusalt (*Bandwidth* (s.a.)). Lauaarvuti baasil tehtavate tõlgete jaoks kasutas üks vastanut *Vidyo* poolt pakutavaid teenuseid. *Vidyo* eesmärgiks on sarnaselt *Polycom*'ile osutada kvaliteetseid videokõnesid, kuid tegemist ei ole rahvusvahelise ettevõttega (*Vidyo* (s.a.)).

Tulemused näitasid, et olenevalt sellest, millise tõlkevaldkonna alla tõlkesituatsioon kuulub, valitakse ka selleks sobiv tehnika ja tarkvara. Vastustest selgus, et suuremat tehnilist ettevalmistust nõuavad tõlkesituatsioonid, kus ruumis viibib rohkem kui kaks inimest. Konverentsidel ja kohtusaalis on oluline jälgida, et kõik osapooled oleksid viipekeelelõlgile nähtavad, videopilt ja hääl leviksid kiiresti internetiühenduse teel. Eestis viipekeele kaugtõlketeenust 2013. aasta seisuga ei osutata, kuid konverentside ja muude koosviibimiste jaoks pakutakse Eesti sideoperaatorfirmades (näiteks *Elionis* ja EMT-s) videokõnede tegemise teenust.

Viiendas küsimuses paluti lühidalt kirjeldada kaugtõlketeenuse protsessi tellimuse esitamisest teenuse osutamiseni. Küsimuse eesmärgiks oli leida erinevusi või sarnasusi võrreldes tavalise tõlketeenuse protsessi kulgemisega. Vastajaid oli kokku kaheksa, nende hulgas neli kaugtõlketeenuse osutajat ja neli sideteenuse vahendajat. Saadud andmed on välja toodud üldistatud kujul, kuna vastused olid põhiosas sarnased.

Kaugtõlketeenuse puhul esitatakse tellimus päevi või nädalaid enne tõlkesituatsiooni toimumist. Tellimus kinnitatakse tõlkekeskuse poolt ning kliendiga lepitakse kokku testkõne toimumise aeg, et küsida täiendavat informatsiooni tõlkesituatsiooni konteksti kohta, kontrollida tehnika paiknemist ja kvaliteeti (nähtavus, kuuldavus, kiirus jne).

Kaugtõlketeenust rakendatakse ka ootamatult tekkinud olukordades, kus mitmepäevane ettetellimine ning testkõne korraldamine pole võimalik. Tõlkeolukorra lõppedes oodatakse klientidelt tagasisidet enamasti e-posti teel.

Sideteenuse tõlkimise puhul toimub tõlketeenuse ettetellimine harva. Ühe vastanu puhul oli eelnev internetipõhine tõlketellimuse esitamine kohustuslik. Viipekeeletõlk on tõlkekeskuses valves ning ootab saabuvasid kõnesid. Klient saab helistada tõlkekeskuse lahtiolekuaegadel telefonilt või arvutisse allalaaditud tarkvara kaudu tõlkekeskusesse. Vastavalt töö mahule toimub ühenduse loomine mõne sekundi jooksul, suurima töökoormuse ning kõne ootejärjekorra tekkimisel see aeg pikeneb. Klient ütleb viipekeeletõlgile isiku, kellele ja miks ta helistada soovib ning annab ka telefoninumbri. Tõlk võtab nimetatud isikuga telefoni teel ühendust ning alustab teenuse osutamist. Kõne kahe suhtluspartneri vahel lõpetab viipekeeletõlk.

Tulemustest selgus, et kaugtõlketeenuse osutamise protsessis on vajalik ettetellimine ning tõlkesituatsiooniks ettevalmistumine testkõne vahendusel, kuid sideteenuse tõlkimise juures need tegevused sageli puuduvad. Töö autor arvab, et kaugtõlketeenuse osutamine on sobilikum keerukamate ja pikemaajaliste olukordade tõlkimiseks, kuna viipekeeletõlk näeb veebikaamera kaudu kõiki osapooli ning omab seetõttu tõlkesituatsioonist paremat ülevaadet, kui telefoni teel vahendatava sideteenuse tõlkimise puhul. Keerukamate ja aeganõudvate situatsioonide tõlkimise puhul on olulised nii põhjalikum ettevalmistumine ning seepärast ka ettetellimine.

Kuues küsimus puudutas positiivseid tulemusi, mida on andnud kaugtõlketeenuse rakendamine tõlkekeskuses. Küsimuse eesmärgiks oli saada ülevaade võimalikest lahendustest, mis levendaksid Eestis viipekeeletõlketeenuses kajastuvaid probleeme. Kaugtõlketeenuse osutajatest oli vastanuid kokku kolm ning sideteenuse tõlkimise esindajaid neli. Alljärgnevalt on välja toodud kaugtõlketeenusega kaasnenud positiivsed tulemused tõlkekeskuste esindajate poolt. Kaugtõlketeenus:

- võimaldab juurdepääsu viipekeeletõlkele ka hõredalt asustatud aladel, kus puuduvad tõlkekeskused, olles samal ajal kättesaadav ka kohalikele klientidele

- *sobib aladele, kus tiheda asustuse tõttu ei jõua kohalikud viipekeeletõlgid kõiki tõlketellimusi täita*
- *võimaldab harva kasutatavaid keeli valdavatel viipekeeletõlkidel reisimise asemel saada tõlkesituatsiooniga ühendust oma kodukohast selleks, et säästa raha ja aega*

Sideteenuse tõlkimise puhul toodi välja alljärgnevad teenusega kaasnenud positiivsed tulemused. Sideteenuse tõlkimine:

- *on parem kui kaugkirjutustõlge, sest kasutada saab viipekeelt*
- *võimaldab võrreldes kaugkirjutustõlkega teha kiiremaid ning sujuvamaid kõnesid*
- *laiendab tõlketeenuse osutamise võimalusi*
- *laiendab ettevõtte tegevust ning tugevdab viipekeeletõlketeenuse väärtustamist ühiskonnas*

Tulemused näitasid, et kaugtõlketeenuse rakendamisel suureneb klientidel võimalus saada viipekeeletõlget ka piirkondades, mille läheduses puudub tõlkekeskus. Viipekeeletõlketeenuse võrdset jaotumist piirkonniti soovivad ka Eestis elavad kurdid, kuna nende vajadus suhelda kuuljatega on kasvanud. Seega on nii kuuljatele kui ka kurtidele oluline, et professionaalseid viipekeeletõlke oleks piisavalt ning nende kättesaadavus kiire ja lihtne. Videotõlketeenuse rakendamine vähendaks viipekeeletõlkide ajakulu transpordile ning kurdid ei peaks korraldama tõlgi tellimist suurematest keskustest väiksematesse Eestimaa paikadesse. Kuna viipekeeletõlgi tööajast moodustub ühest teenuse osutamise paigast teise liikumine keskmiselt 22% tööajast (Hollman, 2011: 48), võimaldab kaugside teel teenuse osutamine jõuda enamate klientideni. Teenus muutuks operatiivsemaks ja seeläbi ka soodsamaks

Seitsmendas küsimuses paluti tuua välja negatiivseid tagajärgi, mida on kaasa toonud kaugtõlketeenuse rakendamine. Küsimuse eesmärgiks oli saada ülevaade võimalikest tagasilöökidest, mis võiksid kaugtõlketeenuse rakendumisel kaasneda ka Eestis. Vastajaid oli kokku seitse – neli sideteenuse tõlkimise pakkujat ja kolm kaugtõlketeenuse osutajat. Kaugtõlketeenuse puhul tõid vastajad välja alljärgnevad teenusega kaasnenud negatiivsed tulemused:

- *Osale kurtidest ei meeldi saada viipekeeletõlketeenust iPadi kaudu*
- *Mõnigatesse tõlkesituatsioonidesse ei sobi kaugtõlketeenus ning parem oleks viipekeeletõlgi kohalolu*

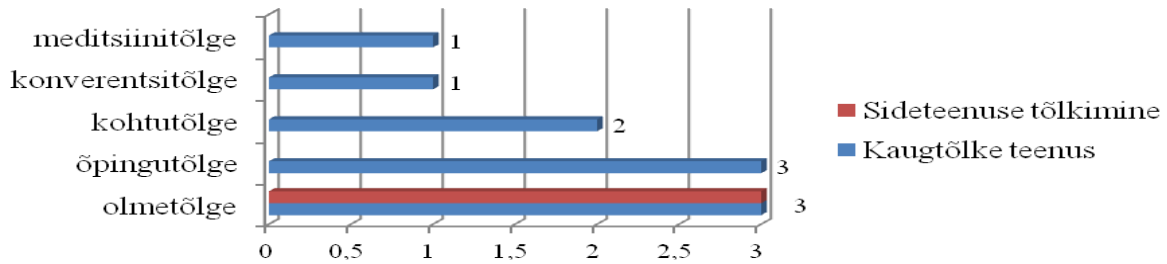
- *Juriidilised või meditsiinilised ettevõtted on seisukohal, et neile odavam kaugtõlketeenus sobib kõigisse tõlkeolukordadesse ning väldivad viipekeeletõlgi kohapeale kutsumist*
- *Viipekeeletõlkidel võtab aega uute tehnoloogiliste lahendustega harjumine*

Sideteenuse tõlkimise puhul toodi välja alljärgnevad teenusega kaasnenud negatiivsed tagajärjed:

- *Tehnilised probleemid võivad ärritada nii klienti kui ka viipekeeletõlki*
- *Mõnikord pole kurdid teadlikud, kuidas telefoni kasutada. Kurtidele on nn "telefonikultuur" võõras, mistõttu võivad nad kuuljat ja viipekeeletõlki tahtmatult kõne ajal segada*
- *Vahetevahel keeldutakse kurdiga rääkimast kolmanda isiku kaudu*
- *Viipekeeletõlgid veedavad liiga palju aega siseruumides istudes ja kuvarit vaadates, mis võib halvasti mõjuda nende füüsilisele ja silmadele*
- *Kliendid peavad telefonikõnede rohkuse tõttu järjekorras ootama*

Tulemused näitasid, et kliendid peavad enne kaugtõlketeenuse tellimist olema kindlad antud teenuse sobilikkusest tõlkesituatsiooni konteksti. Mõnikord on kasulikum kaugtõlketeenuse asemel kasutada kohapeal oleva viipekeeletõlgi teenust. Seevastu sideteenuse tõlkimisega kaasnevad probleemid ei ole seotud tõlkeolukorra olemusega vaid tõlkeprotsessi vahendamisega. Kuna suhtluspartnerid ei näe teineteist, on viipekeeletõlk kurdi ja kuulja vahelise suhtluse koordinaator.

Kaheksandas küsimuses selgitati välja, missuguses tõlkevaldkonnas kaugtõlketeenust kõige enam kasutatakse (vt Joonis 4). Küsimusele vastasid üheksa tõlkekeskuse esindajat. Kõik neli sideteenuse tõlkimist osutavat ettevõtet osutasid, telefonikõnede kohaselt, olmetõlget. Viie kaugtõlketeenust osutava tõlkekeskuse puhul olid vastused mitmekesisemad. Nende hulgast kolm keskust ei piirdunud vaid ühe tõlkevaldkonnaga. Üks vastanutest märkis tellitavate tõlkevaldkondade alla nii olme-, õpingu-, meditsiini-, kohtu-, kui ka konverentsitõlke. Kokku osutasid olme- ja õpingutõlget kolm, meditsiini- ja konverentsitõlget üks ning kohtutõlget kaks tõlkekeskust.



Joonis 4. Kaugtõlketeenuse enim tellitavad tõlkevaldkonnad

Tulemused kinnitavad viiendas küsimuses väljatoodud eeldust, et kaugtõlketeenust osutatakse keerukamates ja aeganõudvamates situatsioonides nagu näiteks kohtu- ja konverentsitõlge. Sideteenuse tõlkimise alla kuuluvad aga tõlkesituatsioonid, mis pole nii raskesti teostatavad ning on seotud klientide igapäevategevustega.

Järgnevalt selgitati välja, milliseid probleeme on tekkinud seoses kaugtõlketeenuse tehnikaga. Küsimuse eesmärgiks oli saada ülevaade sellest, missuguste probleemidega peaksid Eesti teenuseosutajad või kliendid kaugtõlketeenuse rakendamisel arvestama. Vastajatest kolm olid kaugtõlketeenuse osutajad ja neli sideteenuse vahendajad.

Üks kaugtõlketeenuse osutajatest vastas, et nende tõlkekeskustes puuduvad tehnikast tulenevad probleemid. Kaks vastajat märkisid, et nii klientidel kui ka tõlkekeskusel võib puududa kiire internetiühendus või ühendus võib teenuse osutamise ajal katkeda. Aeglase ühendusega muutuvad viiped ekraanil katkendlikuks ning videopilt võib kokku joosta. Probleemina nähti ka seda, et mõningates kohtu- või klassiruumides puudub kvaliteetne audiosüsteem, mistõttu jääb viipekeeletõlgil mitme osapoolle kõne arusaamatuks. Lisaks ei sobi kohtusaalis osutada viipekeele tõlketeenust sülearvuti kaudu. Ainult kurdi ette tõstetud sülearvuti välistab selle, et teised osapooled näeksid ekraanilt viipekeeletõlki ja vastupidi. Sideteenuse vahendajate poolt välja toodud probleemid kattusid kaugtõlketeenuse omadega. Kuna eelnevast nähtus, et kahe teenuse puhul on võimalik kasutada sama tehnilist varustust, esineb sarnasusi ka rikete korral. Üks vastajatest lisas veel, et mõningatel juhtudel ei saa kliendid head videotõlke varustust nende kulukuse tõttu lubada.

Kümnendas küsimuses taheti teada, missugused on kaugtõlketeenust osutava tõlkekeskuse edasised arenguplaanid lähitulevikus. Küsimusele vastamine oli vabatahtlik juhul, kui tegemist on firmasaladusega. Vastanuid oli kokku kaks. Esimene viitas kohaliku regulatsiooni poolt kehtestatud nõuetele (*National Disability Authority*). Teine vastaja tõi

välja, et tõlkekeskus proovib alati sammu pidada uusima tehnilise varustusega ning neil on plaanis arendada üleriigilist koostööd viipekeeletõlkidega.

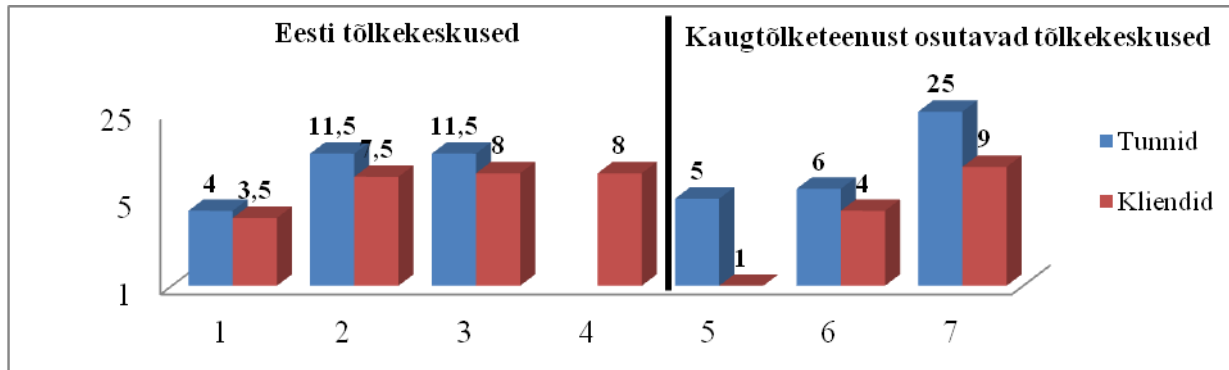
Eelviimanes küsimuses paluti küsitletavatel avaldada oma arvamust selle kohta, missuguse väljaõppe peaksid viipekeeletõlgid saama, et pakkuda kaugtõlketeenust. Kuna videotõlge erineb tavalisest tõlkesituatsioonist ennekõike tehnika olemasolu tõttu, peab viipekeeletõlk olema täpselt teadlik, kuidas kogu varustus ja tarkvara töötab. Vastustes toodi välja, et oluline on anda viipekeeletõlgile aega tehnika katsetamiseks ning juhtnöörid, kuidas peab käituma probleemide korral. Üks sideteenuse vahendaja arvas, et tõlgid peavad harjuma olema kogu aeg klientidele kättesaadavad. Üks kaugtõlketeenuse osutajatest leidis, et viipekeeletõlkide koolitamine pole probleemiks, aga väljaõpet vajavad hoopis kliendid.

Viimane lahter oli jäetud kommentaaride jaoks. Suurem osa vastajatest kirjutas sinna, et nemad ja kliendid on rahul videotõlkega. Lisaks jäeti kahel korral töö autorile ka kontaktandmed, et küsimuste korral oleks võimalik nende poole pöörduda. Kokkuvõttes leiti, et videotõlke rakendamine tuleb kasuks kõigile osapooltele.

8. Tulemused: tõlkekeskused Eestis

Neljast Eesti tõlkekeskusetele välja saadetud uuringus osalemise kutsesest saadi vastused kõigilt (vt Lisa 2). Kokku esitati seitse avatud küsimust, mille tulemused on järgnevalt välja toodud üldistatud kujul.

Kolmes esimeses küsimuses selgitati välja Eestis pakutava viipekeeletõlketeenuse maht. Esimeses küsimuses paluti välja tuua keskmine tõlketellimuste arv ühes tööpäevas. Kolme tõlkekeskuse tellimuste arv oli keskmiselt 7-8 tellimust ühes tööpäevas. Vaid ühes keskusel täideti 3-4 tellimust päevas. Järgnev joonis võrdleb Eesti tõlkekeskustest ja kaugtõlketeenuse keskuste osutatavat tõlketeenuse mahtu (vt Joonis 5).



Joonis 5. Eesti tõlkekeskuste ja kaugtõlketeenuse keskuse tõlketellimuste mahu võrdlus

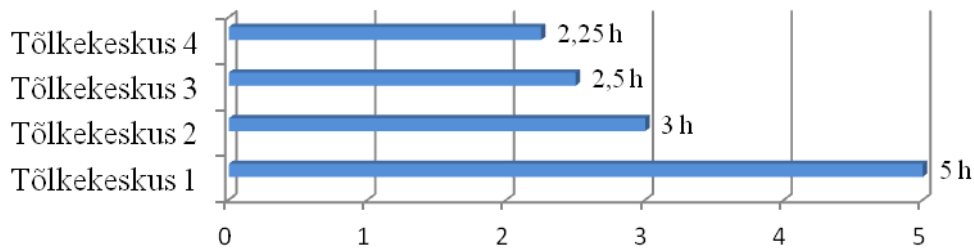
Teises küsimuses sooviti teada asutuse ühe päeva keskmist tõlketeenuse osutamise mahtu tundides. Tulemused näitasid, et kaks tõlkekeskust pakkusid teenust keskmiselt 11,5 ja 11-12 tundi ning üks keskus 2-6 tundi. Üks vastanutest märkis mahuks 110 tundi, mis teiste sama küsimuse vastustega võrreldes on selgelt eristuv. Kuna teadaolevalt nii pikki tõlkesituatsioone ühes päevas tavaliselt ei tehta võib ainult oletada, et tegemist on tähelepanematuses tingitud kirjaveaga või küsimusest on valesti aru saadud. Seetõttu antud vastust tulemuste analüüsis ei arvestata.

Kolmas küsimus puudutas ühe viipekeeletõlgi kuu keskmist tõlketellimuste osutamise mahtu tundides. Kõige rohkem osutati ühes kuus keskmiselt 75 tundi. Kahes tõlkekeskuses osutas viipekeeletõlk tõlketeenust keskmiselt 32,5 ja 32 ning üks vastanutest märkis 45 tundi. Üks küsitletu lisis, et nende tõlkekeskuses jaotub mõnele tõlgile 1 ning teisele 64 tõlketundi. Tulemused näitavad, et ühes tõlkekeskuses pole töötundide arv viipekeeletõlkide vahel võrdselt jaotunud. Keskustes on vähemalt üks täiskohaga viipekeeletõlk, kelle koormus võib olla nii suur, et töötundide maht ühes kuus võib küündida üle kuu keskmise.

Kolme küsimuse põhjal saadud tulemustele toetudes saab välja tuua, et vaatamata tõlkekeskustevahelistele erinevustele tõlketellimuste mahu suhtes, kestab üks tõlkesituatsioon 0,6-0,7 tundi. Antud tulemus saadi, kui jagati tõlketellimuste arv tõlketundide mahuga (näiteks $8 : 11,5 = 0,7$ ja $7 : 11 = 0,6$). Kuna tööpäevas osutab viipekeeletõlk keskmiselt 1-3 tõlketellimust (Hollman, 2011: 48), siis ühes päevas tõlgib ta 0,6-1,8 või 0,7-2,1 tundi. Tulemused saadi, kui tõlkesituatsioonide arv korrutati ühe tõlkesituatsiooni mahuga.

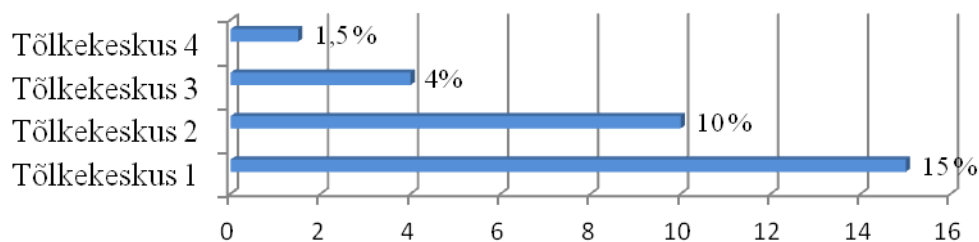
Järgmised neli küsimust puudutasid viipekeeletõlgi ühest tõlkesituatsioonist teise jõudmiseks kuluvat aega ning vahemaad. Tulemustest selgus, et kõige rohkem kulutati

transpordile ühes päevas keskmiselt 5 ja kõige vähem 1,5-3 tundi. Ülejäänud kahes tõlkekeskuses kulutasid viipekeeletõlgi transpordile 2,5 ja 3 tundi.



Joonis 4. Ühe viipekeeletõlgi keskmine transpordile kuluv aeg tööpäevas

Kõik neli vastajat osutasid tõlketeenust ka väljaspool linna/asulat, milles nende tõlkekeskus paikneb. Keskmiselt läbiti väljaspool linna paikneva tõlkesituatsiooni jõudmiseks 200-250km ning lühim vahemaa oli 125km. Üks tõlkekeskustest lisas, et tõlketellimusi on täidetud ka Saksamaal ja Hollandis. Kuuendas küsimuses sooviti teada, kui suure mahu moodustab protsentuaalselt tõlketeenuse osutamine väljaspool linna/asulat (vt Joonis 4). Vastustest selgus, et mõne tõlkekeskuse jaoks moodustub pikemate vahemaade läbimine 15% või 10% üldisest tõlketeenuse osutamise mahust. Teistes keskustes moodustusid kaugemates paikates tõlketeenuse osutamine 3-5% ning 1,5%.



Joonis 5. Tõlketeenuse osutamise maht väljaspool tõlkekeskuse linna/asulat protsentuaalselt

Tulemused näitasid, et ühes tööpäevas, millesse mahub umbes 1-3 erinevat tõlkesituatsiooni (Hollman, 2011:48), kulutab viipekeeletõlk transpordile keskmiselt 1,5-3 tundi. Väljaspool tõlkekeskuse linna või asulat osutati kõigis tõlkekeskustes üldisest tõlketeenuse mahust alla 20%. Töö autori arvates kulutatakse ühes päevas linna või asula

piires transpordile üsnagi palju aega, kuid kaugematesse piirkondadesse, kus soov viipekeelse tõlketeenuse järele on kasvamas, sõidetakse tegelikust vajadusest harvem.

9. Arutelu

Käesoleva töö eesmärgiks oli välja selgitada, millised on võimalused kaugtõlketeenuse rakendamisel Eestis. Küsitluste tulemuste ning kasutatud kirjanduse põhjal saab kinnitada, et Eestis oleks kaugtõlketeenuse rakendamine võimalik ja vajalik. Antud eesmärgi täitmiseks püstitati kolm uurimisülesannet, mis puudutasid tõlketeenuse olemust, kättesaadavust ning selle osutamiseks vajaminevaid tehnilisi lahendusi.

Esimeseks uurimisülesandeks oli anda ülevaade kaugtõlketeenuse olemusest ning selle positiivsetest ja negatiivsetest aspektidest. Selgus, et teenuse suurimaks eeliseks võrreldes teiste tõlketeenuse osutamise viisidega on see, et tõlk saab osutada tõlketeenust tõlkekeskusest lahkumata, kuid samas olla ühenduses kõigi tõlkesituatsiooni osapooltega. Ühest situatsioonist teise minemise arvelt hoiavad tõlgid kokku oma aega, kuid samas on kättesaadavad kurtidele, kes elavad tõlketeenusega katmata aladel. Eeltoodu näitab, et kaugtõlketeenust osutades on viipekeeletõlgil võimalik oma aega ja ressursse efektiivsemalt kasutada. Uurimuse tulemustest nähtub, et teenuse rakendamine oleks vajalik ka Eestis, kuna see rahuldaks vajaduse tõlketeenusega katta kõik Eestimaa piirkonnad. Sotsiaalhoolekande seaduses (§ 26) on sätestatud, et valla- või linnavalitsus loob kurtidele võimalused nende puudest tulenevate takistuste vähendamiseks või kõrvaldamiseks tõlketeenustega. Sellest tulenevalt pakuvad suurematesse linnadesse (Tallinn, Tartu, Pärnu) koondunud tõlkekeskused kohalikele omavalitsustele võimaluse tellida tõlketeenuseid nende keskusest. Kaugtõlketeenus annaks valla- või linnavalitsustele laialdasemad võimalused osta teenust suurematest tõlkekeskustest juhul kui kutsetunnistusega viipekeeletõlki pole kohapealt saada. Küsitlusest selgus, et tõlkeolukorrad võivad linnast asuda umbes 125-250 km kaugusel ning moodustada 1,5% kuni mõnes keskuses 15% kõigist tellimustest. Eestis peavad viipekeeletõlgid arvestama sellega, et kaugematesse paikadesse kohale sõitmisele ja naasmisele kuluv aeg hõlmab suurema osa nende tööpäevast. Sellepärast võib päevane tõlkesituatsioonide arv piirduda ainult ühega.

Sarnaselt töö teoreetilises osas kajastatule nähtub ka küsitlustulemustest kaugtõlketeenuse üks positiivsetest omadustest sobituda mitmetesse tõlkevaldkondadesse. Kaugtõlketeenuse puhul osutatakse enim olmetõlget, kuid lisaks täidetakse tellimusi ka kohtutes ning konverentsidel, mida näiteks sideteenuse tõlkimise puhul teha ei saa. Kohtu- ja konverentsitõlgete puhul on tegemist keerukamate tõlkevaldkondadega, kus kvaliteedi tagamiseks on nõutav eelnev ettevalmistus, osapoolte nõusolek ning sobivate tehniliste vahenditega varustus. Selleks, et vältida ettevalmistustööde puudumisest tulenevaid ebakõlasid tõlkesituatsiooni osapoolte vahel, tehnikapuudumist või rikkeid, on töö autori arvates oluline kohalikel omavalitsustel omada ülevaadet asutustest, mida kurdid nende piirkonnas kõige sagedamini külastavad. Seeläbi saaks asutusi teavitada kaugtõlketeenuse võimalikkusest ning pakkuda lahendusi, kuidas varustada end vajalike tehniliste lahendustega. Asutuste korralik ettevalmistus võimaldaks klientidel saada tõlketeenust ka ootamatute olukordade puhul, kuhu viipekeeletõlki tõlkesituatsiooni kohapeale tellida on liiga hilja. Sarnaselt kirjandusele märgiti küsitlustulemustes, et alati peab enne tellimuse esitamist olema kindel, et antud olukord sobib kaugtõlketeenuse jaoks või oleks parem kutsuda tõlk kohapeale. Näiteks ei sobi situatsioonid, mis on liiga kõrge interaktiivusega või emotsionaalsusega.

Selleks, et leida Eestis kaugtõlketeenuse rakendamise kasutegurid, oli teiseks uurimusülesandeks võrrelda erinevates riikides kaugtõlget pakkuvate asutuste teenuse rakendamise põhilisi näitajaid: teenuse mahtu, klientuuri suurust ja kättesaadavust Eestis tõlketeenust pakkuvate ettevõtete samalaadsete teguritega. Eesti keskuste esindajate poolt saadud tulemused (küsimused 1-3) näitavad, et tõlketellimuste arvu ja tõlketundide mahu vaheline suhe sarnaneb kaugtõlketeenust pakkuvate tõlkekeskuste näitajatega (vt Joonis 5). Sellest tulenevalt võib järeldada, et kaugtõlketeenuse osutamine oleks võimalik ka praeguste teenuse mahtude juures. Samas sideteenuste tõlkimise mahud on oluliselt suuremad ja on väga tõenäoline, et Eesti tingimustes ei tasu pidev valmisolek sideteenuste tõlkimisel end ära.

Uurimistöö tulemustest selgus, et 2013. aasta seisuga pakuvad ühes tööpäevas neljast Eesti tõlkekeskusest pooled keskmiselt 11 tundi tõlketeenust ja seda keskmiselt kaheksale kliendile. Küsitlustest selgus, et kaugtõlketeenuse osutajate ja Eesti tõlkekeskuste töömahu jaotuses ei ilmne drastilisi erisusi. Kaugtõlketeenuse keskustes on tõlketundide maht 5 tunnist, kuni mõne keskuse puhul 25 tunnini ja seda vastavalt 1-10 kliendile. Sideteenuse tõlkimise puhul osutati teenust kohati mitmeid kordi rohkem, alates 9 tunnist kuni 1000 tunnini. Tulemustest lähtuvalt saab väita, et Eesti praegused tõlketeenuse mahud, tõlkide töökoormus

ja nõudlus on võrreldavad kaugtõlketeenuseid pakkuvate tõlkekeskuste sarnaste näitajatega. Eeltoodust nähtuvalt suurendaks kaugtõlketeenuse rakendamine tõlketeenuse mahtu veelgi kuna tõlketeenusega saaksid kaetud ka piirkonnad väljaspool tõlkekeskuste linnasid. Teenuse maht suureneb ning sellega koos tõuseb ka tellimustelt saadud tulu, aga samal ajal transpordile kuluv kulu väheneb. Eeltoodust võib järeldada, et viipekeeletõlgid saavad ühes päevas täita rohkem tõlketellimusi ning suurenev koormus võiks vähendada poole kohaga töötavate tõlkide arvu.

Käesolevas uurimuses puudus ülevaade nii Eestis osutatava tõlketeenuse kui ka kaugtõlketeenuse maksumusest. Lisaks pole välja toodud ka tehnikaliste lahendustele kuluvaid summasid. Seetõttu ei ole võimalik järeldada tehnikale kuluvaid investeeringuid. Maksumuse ja muude kulutuste teadasaamiseks oleks vaja läbiviima põhjalikum turu-uuring.

Kolmandaks uurimisülesandeks oli võrrelda erinevates riikides kasutatavaid tehnilisi lahendusi kaugtõlketeenuse osutamiseks. Antud uurimisülesannet käsitledes tegi töö autor järelduse, et Eesti konteksti sobib kaugtõlketeenus paremini, kui sideteenuse tõlkimine. Eestis ollakse juba tuttavamad videokonverentsideks vajaminevate lahendustega, mis küsitluse tulemuste põhjal sobivad ka kaugtõlketeenuse osutamiseks. Lisaks eeldab sideteenuse tõlkimine, et viipekeeletõlk püsib tõlkekeskuses telefonikõnede ootel, kuna tegemist on elava järjekorraga. Telefonikõnede puhul pole kõigil osapooltel võimalik teineteist näha, mistõttu selle osutamine ei sobiks mitmetesse kliendile olulistesse tõlkesituatsioonidesse. Eesti tõlkekeskuste esindajate poolt saadud vastustest selgus aga, et viipekeeletõlk peab tellimuste täitmiseks olema pidevas liikumises (keskmiselt 1,5-3 tundi tööpäevast) seetõttu sobiks paremini ettetellimise süsteem, kus viipekeeletõlk tuleb tõlkekeskusesse kindlal ajal.

Käesolevale arutlusele tuginedes saab teha järelduse, et Eestis on kaugtõlketeenuse rakendamine võimalik ning lisaks ka vajalik. Kaugtõlketeenus võimaldaks suurendada tõlketeenuse mahtu ja katta teenusega ka seni katmata piirkonnad. Kaugtõlketeenuse kasu seisneb selles, et rohkemate klientide tõlketellimuste vajadus saab täidetud ning eeldatavasti kasvab ka viipekeeletõlkide töökoormus.

Kokkuvõte

Käesoleva uurimistöö eesmärgiks oli välja selgitada kaugtõlketeenuse rakendamise võimalikkus Eestis. Maailmas on mitmeid riike, kus kaugtõlketeenus on edukalt rakendust leidnud ning millest tehtud uurimused annavad ülevaate teenuse olemusest. Kaugtõlketeenuse rakendamise vastu on Eestis huvi näidatud mitmes väljaandes, kuid sellelaadseid teaduspõhiseid uurimusi pole 2013. aasta seisuga veel tehtud. Samal ajal, kui Eestis kurtide aktiivsus ühiskonnas suureneb, kasvab ka vajadus viipekeele tõlketeenuse järele, mistõttu on oluline mõelda välja uusi lahendusi, kuidas muuta teenus kättesaadavamaks kõigile. Eeltoodu on põhjuseks, miks peeti vajalikuks antud teemat käsitleda ja uurida.

Uurimistöö annab ülevaate kaugtõlketeenust pakkuvate tõlkekeskuste põhilistest näitajatest. Töö eesmärgiks oli saadud näitajaid võrrelda Eesti tõlkekeskuste samalaadsete tõlketeenusega seotud näitajatega. Andmete kogumiseks koostati veebiküsimustik nii eri riikide kaugtõlketeenuse osutajatele kui ka Eesti tõlkekeskuste esindajatele. Töö teoreetilises osas anti ülevaade erinevatest videotõlketeenustest, toodi välja positiivseid ja negatiivseid aspekte ning käsitleti ka Eesti tõlketeenuse olukorda ja teenuse kättesaadavust takistavaid tegureid.

Küsitlustulemustest saadud ülevaate põhjal selgus, et kaugtõlketeenust võetakse kasutusele ennekõike seepärast, et vähendada transpordikulu, katta tõlketeenusega kõik piirkonnad või klientide soovil. Lisaks selgus, et kaugtõlketeenust osutades jõuab ühel päeval pakkuda tõlketeenust vähem kui sideteenuse tõlkimise puhul, kuid vaatamata väiksemale töömahule, sobib kaugtõlketeenuse kasutamine rohkematesse ja keerukamatesse tõlkesituatsioonidesse. Tulemustest nähtuvalt sobiks Eesti konteksti rohkem kaugtõlketeenus, kuna selle mahud on võrreldavad Eestis osutatavate tõlketeenuste mahtude ja Eesti nõudlusega ning antud teenus toimib ettetellimise süsteemi alusel, kus puudub pideva valveloleku vajadus. Viimane eeldaks oluliselt suuremaid teenuse mahtusid.

Uurimustulemusi analüüsid jõuti järeldusele, et kaugtõlketeenuse rakendamine oleks Eesti tingimustes võimalik ning vajalik ja kõigi eelduste kohaselt ka suurendaks tõlketellimuste mahtu. Tõlketeenus muutuks operatiivsemaks ja seetõttu oleks kättesaadav ka klientidele, kes elavad tõlkekeskustest kaugemal.

Abstract

The goal of the thesis was to investigate the possibilities for utilising the video remote interpreting in Estonia. Video remote interpreting has been successfully applied in several countries and studies of this subject give an overview of this service's essence. Several publications have shown interest in the appliance of video remote interpreting in Estonia but this kind of scientific research has not been conducted as of 2013. Since the deaf's need to partake in society's activities increases, the need for sign language interpreting service increases as well and due to that it's important to develop new solutions on how to make the service available for everybody. The above is the reason why it was deemed necessary to research this subject.

The thesis gives an overview of main criteria concerning interpreting agencies which provide video remote interpreting services. The goal of the thesis was to compare the criteria with criteria connected to similar interpreting services provided by Estonian interpreting agencies. To collect the data, a web questionnaire was composed for video remote interpreting service providers from different countries and representatives of Estonian interpreting agencies. The theoretical part of the thesis offers an overview of different video interpreting services, it's positive and negative aspects and expands on the situation of Estonian interpreting service and the factors which restrict it's availability.

Survey results show that video remote interpreting is used mainly for decreasing the costs of transportation, to ensure availability of service on a regional level or to meet the client's needs for the service. In addition, it became evident that video remote interpreting service can be provided less in a day than video relay service, but despite the smaller workload, the video relay service is more suited for a wider variety and more complicated interpreting situations. The results show that video remote interpreting is more suited for Estonia because it's capacities are comparable to the interpreting service's capacities provided in Estonia and Estonia's demands and the service at hand has to be pre-ordered so the need for constant supply is obsolete. The latter would imply a bigger service capacity.

It was concluded from the research results that the appliance of video remote interpreting would be possible and necessary in Estonian conditions and would, with high probability, result in the capacity increase of interpreting orders. Interpreting service would become more

operative and would thus also be more available to the clients who live further from interpreting agencies.

Autorsuse kinnitus

Kinnitan, et olen koostanud ise käesoleva lõputöö ning toonud korrekselt välja teiste autorite ja toetajate panuse. Töö on koostatud lähtudes Tartu Ülikooli haridusteaduste instituudi lõputöö nõuetest ning on kooskõlas heade akadeemiliste tavadega.

Kasutatud kirjandus

Bandwidth. Retrived 01.05.2013 from: <http://bandwidth.com/t1/>

Barrett, P., Pilling, D. (2007). Journal of Deaf Studies and Deaf Education. *Text Communication Preferences of Deaf People in the United Kingdom*. Volume 13, Issue 1, pp 92-93, 102.

Brunson, J.L. Ph.D. (2008). *The practice and organization of sign language interpreting in video relay service: An institutional ethnography of access*. New York, Syracuse University: ProQuest

CONVO. (s.a.). *Knowledge Base*. Retrived 20.03.2013 from: <https://www.convorelay.com/>

Council Act of 29 May 2000. *Criminal Matters between the Member States of the European Union*. Retrived 22.05.2013 from <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2000:197:0001:0023:EN:PDF>

Eesti Viipekeele Tõlkide Ühing (2005). Kutsestandard Viipekeeletoolk III, IV, V.

Eesti Viipekeele Tõlkide Ühing. (s.a.). Külastatud 01.04.2013 aadressil: www.evkyt.ee

Gottardi, K.S., Schafer, C.C. & Waterman, J.T. (27.04.2008). Video Relay Interpreting Services in Victoria. *Electronic Projekt Collection*, (pp. 35, 11) Retrived from <http://www.wpi.edu/Pubs/E-project/Available/E-project-042708-102619/>

Haualand, H. M. (2010). Provision of Videophones and Video Interpreting for the Deaf and Hard of Hearing: *A Comparative Study of Video Interpreting (VI) Systems in the US, Norway and Sweden*. Norway: Ordförrådet AB.

Haualand, H. M. (2011). Interpreted Ideals and Relayed Rights Video Interpreting Services as Objects of Politic. *Disapility Studies Quartely*, vol 31, No 4.

Haualand, H. M. (2012). Interpreting Ideals and Relaying Rights: *A Comparative Study of Video Interpreting Services in Norway, Sweden and the United States*. pp 29-30. Norway: Allkopi AS

- Hollman, L. (2010). Basic color terms in Estonian Sign Language. Doktoritöö. (lk 28) Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Hollman, L. (2011). Viipekeele tõlketeenuse süsteem ja tõlketeenuse ning tõlgitöö koostisosad. Harri Paabo, Regina Paabo (Toim.), *Kurtide tõlgist viipekeeleolõgiks* (lk 47-48). Tartu: Tarmest OÜ.
- Keeleseadus*. (2011). Riigi Teataja I, 18.03.2011,1
- Kutsekoda*. (s.a.). Külastatud 04.04.2013 aadressil:
http://www.kutsekoda.ee/et/kvalifikatsiooniraamistik/ekr_tutvustus
- Kutseseadus*. (2008). Riigi Teataja I, 01.09.2008
- Laiapea, V, Miljan M., Sutrop, U. & Toom, R. (2003). Eesti viipekeel. Tallinn: Kirjastus Eesti Keele Sihtasutus
- Laiapea, V. (2006). *Tähendusi viipekeelest*. Magistritöö. Tartu Ülikool.
- Laiapea, V. (2007). Keel on lahti. Tähendusi viipekeelest. Tallinn: Kirjastus Eesti Keele Sihtasutuse
- Leis, Ü. (2011). Tõlgi elukutse. Harri Paabo, Regina Paabo (Toim.), *Kurtide tõlgist viipekeeleolõgiks* (lk 14). Tartu: Tarmest OÜ.
- Lenham, M., Napier, J. (2011) "“It Was Difficult to Manage the Communication”": Testing the Feasibility of Video Remote Signed Language Interpreting in Court," *Journal of Interpretation*: Vol. 21: Iss. 1, Article 5, pp 52-53
- Lepik, I., Saks, U. (2011). Viipekeeleolõgi kutse koht Eesti kutsesüsteemis ja Euroopa kvalifikatsiooniraamistikus. Harri Paabo, Regina Paabo (Toim.), *Kurtide tõlgist viipekeeleolõgiks* (lk 27; 33-34). Tartu: Tarmest OÜ.
- LifeLinks. (s.a.). *Frequently Asked Questions*. Retrived 20.03.2013 from:
<http://www.lifelinks.net/faq.html>
- Paabo, H. (2011b). Eesti viipekeele, viipekeeleolõgi kutse ja viipekeele tõlketeenuse õiguslik regulatsioon. Harri Paabo, Regina Paabo (Toim.), *Kurtide tõlgist viipekeeleolõgiks* (lk 53). Tartu: Tarmest OÜ.

Paabo, R. (2011). Viipekeeletõlgi elukutse väljakujunemisprotsess ja areng Eestis. Paabo, R., & Paabo, H. (Toim.) *Kurtide tõlgist viipekeeletõlgiks* (lk 22-24) Tartu: Tamrest OÜ

Papp, T. (2011). Kurtide kogukonna ootused viipekeelee tõlketeenusele. Harri Paabo, Regina Paabo (Toim.), *Kurtide tõlgist viipekeeletõlgiks* (lk 64-67). Tartu: Tarmest OÜ.

Polycom. *Polycom company information*. Retrived 01.05.2013 from:

<http://www.polycom.com/company.html>

Publitseerimata uuringuaruanne.

Registry of Interpreters for the Deaf. (2010). *Standard Practice Paper: Video Remote Interpreting*. Retrived from:

http://www.rid.org/UserFiles/File/pdfs/Standard_Practice_Papers/VRI_SPP.pdf

Reilson, M. (2011). Eesti viipekeeletõlgi erialaõpe Tartu Ülikoolis. Paabo, R., & Paabo, H. (Toim.) *Kurtide tõlgist viipekeeletõlgiks* (lk 22-24) Tartu: Tamrest OÜ

SignVideo. *Support page*. Retrived 23.04.2013 from <http://www.signvideo.co.uk/support>

Sotsiaalhoolekande seadus. (1995). Riigi Teataja, 01.04.2005

Sutrop, Urmas 2000 a. Estonian Sign Language. – *Ethnologue: Volume 1. Languages of the World* 14th ed. Barbara F. Grimes, ed. Dallas, Texas: Summer Institute of Linguistics, Inc., sub. Estonia, p 663.

Tess. Relay-Dienste. (s.a.). *FAQ – Häufig gestellte Fragen*. Retrived 20.03.2013 from:

<http://www.tess-relay-dienste.de/FAQ.html>

The European Telecommunications Standards Institute (ETSI) Telecommunicartions relay services: *Background information to ES 202 975*. Sophia Antipolis, European Telecommunications Standards Institute.

Toom, R. (2002). *Viipekeeletõlkide professionaalne areng Eestis*. Magistritöö. Tartu Ülikool

Uuring Viipekeelee tõlketeenuse vajadusest Eestis lähima 5 aasta jooksul. (2011).

Warnicke, C., Plejert, C. (2012, August). Turn-organisation in mediated phone interaction using Video Relay Service (VRS). *Journal of Pragmatics*, 44, Issue 3, pp. 1314-1315, 2012Vidyo. *About*. Retrived 01.05.2013 from: <http://www.vidyo.com/about/>

Lisa 1 – Küsimustik kaugtõlketeenuse osutajatele

Hello,

My name is Mari-Liis Ungerson and I am an Estonian Sign Language Interpreter student from the University of Tartu. This questionnaire is about remote interpreting services. If you are a service provider in this area, you are kindly asked to respond. The survey consists of different type of questions and it takes about 15 minutes to answer them all. Please answer as brief as possible, but do not leave out any important information.

Your answers will be used anonymously and only for research purposes.

Thank you for the pleasant co-operation,

Mari-Liis Ungerson

If you have any questions, please don't hesitate to contact me by e-mail:

ML.Ungerson@gmail.com

2. Questionnaire

1. Why did you / your company decided to start remote interpreting service provision?

Name three main reasons?

- decrease of transportation costs
- time-efficiency
- lack of interpreters in many remote areas
- flexibility of the services
- the service enables to serve more clients
- need for the service by the clients

Other (Please Specify)

2. How many clients do your agency / company approximately serve during a day (considering only remote interpreting)?

3. How many hours of remote interpreting service do your agency / company provide in one day?

4. What kind of technical equipment do you use to provide the service?

5. Please describe briefly the process of remote interpreting assignment beginning from the order until the interpreting service is completed.

6. What kind of positive effects has implementing the remote interpreting services had to your agency / company?

7. What kind of negative effects have you noticed associated to the remote interpreting?

8. What is the main area where remote interpreting is provided?

community interpreting

interpreting in educational settings

interpreting in legal settings

conference interpreting

Other (Please Specify)

9. What kind of problems have occurred with the technical equipment for remote interpreting?

10. What kind of further developments you have planned regarding remote interpreting services? If it is a business secret, then you do not need to answer.

11. In your opinion, what kind of training is important for the sign language interpreters providing remote interpreting?

12. Comments/recommendations

Lisa 2- Küsimustik Eesti tõlkekeskustele

Tere

Minu nimi on Mari-Liis Ungerson ja ma õpin Tartu Ülikoolis kolmandal kursusel eesti viipekeele tõlgiks. Minu diplomitöö teemaks on „Kaugtõlketeenuse rakendamise võimalikkusest Eestis“.

Käesolev küsimustik aitab võrrelda kaugtõlketeenuse pakkumise võimalusi erinevates riikides. Teie vastused on antud uurimuse valmimiseks väga olulised. Palun vastake võimalikult lühidalt ja konkreetselt. Küsimustik on anonüümne ja tulemusi kasutatakse ainult üldistatult Eesti olukorra kirjeldamiseks ja tulevikuväljavaadete analüüsimiseks antud valdkonnas.

Meeldivale koostööle lootes,

Mari-Liis Ungerson

Eesti viipekeele tõlgi eriala üliõpilane

ML.Ungerson@gmail.com

Küsimustikuga seotud probleemide korral kontakteeru minuga julgesti.

1. Mitu tõlketellimust täidab teie asutus keskmiselt ühes tööpäevas?
2. Mitu tundi tõlketeenust osutab teie asutus keskmiselt ühes tööpäevas?
3. Mitu tundi tõlketeenust osutab teie asutus keskmiselt ühe tõlgi kohta kuus?
4. Kui suur osa ajast ühes tööpäevas (tundides) kulub ühe tõlgi kohta teie asutuses keskmiselt transpordile?
5. Kas te osutate tõlketeenust ka väljaspool linna/asulat, milles teie asutus paikneb?
jah või ei
6. Kui suure mahu moodustab protsentuaalselt tõlketeenuse osutamine väljaspool teie linna/asulat
7. Mis on suurim kaugus teie linnast/asulast, kus tõlketeenust osutate?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Mari-Liis Ungerson

(autori nimi)

(sünnikuupäev: 03.11.1989)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

„Kaugtõlketeenuse rakendamise võimalikkusest Eestis“,

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja on Liivi Hollman,

(juhendaja nimi)

- 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas 26.05.2013 *(kuupäev)*