

9

Etnografian hyödyntäminen käännoistyössä

Kotihoidon palvelukuvaukset sarjakuvina

Vaula Haavisto & Kirsi Günther

Etnografiaa voi käyttää apuna, kun tekstimuotoisia asiakirjoja käännetään asiakkaalle ymmärrettäviksi sarjakuviksi. Käännoisetnografia tarkoittaa syvällistä ja monimuotoista sarjakuvan tulevan käyttöympäristön tuntemista ja tiedonhankintaa. Hoivatyössä kohdataan asiakkaita, joilla on kielellisiä ja kognitiivisia haasteita. Silloin uudenlaiset etnografiseen tiedonhankintaan perustuvat välineet voivat auttaa kehittämään ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutusta sekä keskinäistä ymmärrystä.

Tarkastelemme etnografiaa hoivatyön, kuvallisen viestinnän ja käännoistyön risteyksessä. Yllättävä yhtymäkohta vaatii selityksen. Olemme jäseniä Tampereen yliopistossa toimivassa Sarjis-tutkimusryhmässä. *Graphic Justice* -tutkimushankkeessa¹ ryhmämme tutki, voidaanko sosiaalihuollon asiakirjojen ymmärrettävyyttä ja saavutettavuutta parantaa visualisoimalla asiakirjoja – esimerkiksi esittämällä ne sarjakuvina. Muokkasimme hankkeessa ikäihmisille kotiin tuotavien palvelujen kuvauksia sarjakuviksi, ja niiden käyttöä kokeiltiin tilanteissa, joissa kotihoidon asiakasohjaaja kartoitti asiakkaan palvelutarvetta ja kertoi mahdollisista palveluista.

Kun alun perin tekstimuotoisista palvelukuvauksista muokataan sarjakuvia, kyse on kääntämisestä. Siinä viesti muutetaan tietyssä moodissa olevasta toiseen moodiin; tässä tapauksessa kirjoitetusta tekstistä kuvan ja tekstin yhdistelmäksi. Käännoistyön näkökulmasta tämä on kielensisäistä kääntämistä. Kielenä säilyy sama suomen kieli,

¹ Graphic Justice -hanketta (2020–2024) rahoitti Suomen Akatemia (hankenumero 333367).

mutta asiakirja käännetään multimodaaliseksi, eli useammassa moodissa olevaksi. (Pitkäsalo, Ketola, Haavisto & Kalliomaa-Puha 2022, 348–350.)

Jo 1980-luvulta alkaen käännöstieteessä on tunnustettu, että asiakirjan käyttötilannetta ja käyttäjän tarpeita koskeva tieto voisi toimia kääntämisen lähtökohtana tai tukena (ks. Holz-Mänttari 1984; Nord 2018; Schäffner 2011). Erityisesti niin sanottu käyttäjäkeskeinen kääntäminen (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2015) on pyrkinyt kiinnittämään huomion käännöksen tuleviin käyttäjiin ja kartoittanut keinoja, joilla käännöksen käyttäjistä on mahdollista kerätä käännöstyötä palvelevaa tietoa. Tämän näkökulman myötä työn etnografialle avautuu uusi sovellusalue ja käyttökohde osana käännöstyötä. Luvussa pohdimme, millaista tietoa käännöksen tulevasta käyttökontekstista tarvitaan käännöksen tekemisessä ja miten sitä voidaan tuottaa etnografisin keinoin. Kun kääntäminen tapahtuu sanallisesta muodosta kuvalliseen, käännöksen tulevasta käyttökontekstista tarvitaan poikkeuksellisen paljon eri aistikanavin saatavaa tietoa. Tähän etnografia tarjoaa kokonaisvaltaisen ja monipuolisen menetelmän.

Ehdotamme uutena avauksena käsitettä käännösetnografia kuvaamaan sitä, miten etnografisella tiedonhankinnalla voidaan tukea asiakirjan kääntämistä keräämällä tietoa siitä toiminnasta ja ympäristöstä, jossa käännöstä tullaan käyttämään. Luvussamme tarkastelun kohteena on kotihoidossa tehtävä hoivatyö tukipalveluineen, mutta käsitettä voidaan hyödyntää myös muunkaltaisissa käännösprosesseissa ja muissa toimintaympäristöissä.

Aloitamme tarkastelun kuvaamalla vanhusten hoivan kielellisiä ja kommunikatiivisia haasteita sekä esittelemällä sarjakuvan mahdollisuuksia parantaa asiakirjojen ymmärrettävyyttä, tiedon saavutettavuutta ja asiakkaiden osallisuutta omissa asioissaan. Sen jälkeen tuomme esiin, mitä annettavaa etnografialla voisi olla käännöstyöhön ja paikannamme käännösetnografian osaksi käyttäjäkeskeistä kääntämistä. Tämän jälkeen kuvaamme, millaista etnografista tiedonhankintaa olemme tehneet omassa sarjakuvien käännöstyössämme. Lopuksi pohdimme, millaisia havaintoja olemme tehneet etnografian toteutuksesta ja millaisia tulevaisuuden kehittämistarpeita näemme etnografisessa tiedonhankinnassa osana käännöstyötä.

Saavutettavuus ja sarjakuvat: kielen ja kommunikaation haasteet vanhuspalveluissa

Vanhus istuu tuolissa ja odottaa: kotipalvelujen asiakasohjaaja on tulossa arviointikäynnille. Kotona asuminen on käynyt viime aikoina hankalammaksi. Ruoanlaitto ei enää suju entiseen tapaan ja lääkkeiden ottaminenkin saattaa unohtua. Viime viikolla vanhus kaatui suihkureissulla. Omainen on ottanut yhteyttä kotihoitoon.

Asiakasohjaaja saapuu. Hän selvittelee vanhuksen tilannetta ja kotona pärjäämistä. Hän toteaa, että vanhus täyttää kotihoidon palvelukriteerit ja selittää, miten turvarannekkeen käyttöönotto tapahtuu, mitä kuvapuhelin tarkoittaa ja mikä on lääkeautomaatti.

Asiakasohjaaja lähtee. Vanhuksen mielessä myllertää. Mistä palveluista tässä oikein sovittiin? Keitä kaikkia kotiini onkaan tulossa? Mitä seuraavaksi tapahtuu? Kotiin postissa tulevaa palvelupäätöstä vanhuksen on vaikea ymmärtää. Vanhus miettii sitä lukiessaan, saako hän varmasti kaikki palvelut, joihin hänellä on oikeus.

Edellä oleva kuvitteellinen tarina kotihoidon palvelujen käynnistämisestä nostaa esiin mahdollisia kielellisiä hankaluuksia asiakkaan näkökulmasta. Palvelutarpeen kartoitukseen liittyvä arviointikäynti voi olla tilanteena uusi ja outo: ymmärtääkö asiakas entuudestaan vieraan ihmisen puhetta ja saako omainenkin tilanteessa riittävästi tietoa? Muistavatko he arviointikäynnin jälkeen, millaisista palveluista käynnillä puhuttiin? Tiedon saavutettavuuden ja asiakkaan osallisuuden näkökulmasta yksi kysymys nousee ylitse muiden: millaisin asiakasohjauksen välinein ja käytännön voitaisiin edistää sitä, että asiakkaat ymmärtäisivät ja muistaisivat kotikäynnillä sovitut asiat?

Sekä normaaliin ikääntymiseen että erityisesti muistisairauksiin liittyy monenlaisia kielellisiä ja kommunikatiivisia muutoksia, jotka näkyvät hankaluuksina tuottaa puhetta, kirjoittaa, kertoa, lukea ja ymmärtää puhetta (Pekkala 2020, 148–149). Monenkeskisille keskusteluille tyypilliset päällekkäispuhunta ja keskustelun hajoaminen rinnakkaisiksi muodostavat usein haasteen, samoin kuin ammattilaisten käyttämät vaikeat sanat tai lauserakenteet (Lindholm 2012, 66–68; 84). Kotona asuvan vanhuksen palvelutarpeen arviointitilanne sisältää todennäköisesti useita tämänkaltaisia kommunikaation piirteitä.

Kotihoidon asiakkaana on yhä useammin ikäihminen, joka ei puhu tai lue suomen kieltä, joka on unohtanut aikuisena oppimansa suomen kielen, tai joka on kokonaan lukutaidoton. Eliniän pidentyessä yhä suuremmalla osalla kotihoidon asiakkaista on ainakin jonkinasteinen muistisairaus. Sekä maahanmuuttajien määrän kasvu että vanhusväestön osuuden kasvaminen on tunnistettu kehityssuunniksi, jotka tulevaisuudessa lisäävät ymmärrettävän kommunikoinnin ja selkokielen tarvetta yhteiskunnassamme. (Selkokielen tarvearvio 2019.)

Hoivatyössä kohdataankin yhä useammin asiakkaita, joilla on ymmärtämisen, viestimisen ja muistamisen vaikeuksia, ja jotka ymmärtävät, hahmottavat ja kommunikovat asioita totutusta poikkeavalla tavalla. Menneeseen yhtenäiskulttuuriin kuului oletus asiakkaiden likipitään samankaltaisesta lukutaidosta. Nyt lukutaito nähdään aiempaa monitasoisempana ja -muotoisempana, ja huomioidaan, että lukutaidossa ei ole kyse yksinomaan tekstin tai verbaalisen kielen omaksumisesta. Monilukutaidon käsitteellä on korostettu, että tekstin ohella myös esimerkiksi kuvan, liikkeen, äänen ja muiden ilmaisumuotojen ymmärtäminen ovat osa lukutaitoa ja että multimodaalisen viestinnän eri muotojen hyödyntäminen on yhä tärkeämpää (ks. esim. Kress 2003). On myös tunnistettu, että lukutaito – monitahoisena, kontekstuaalisena, yhteistoiminnallisena ja sosiokulttuurisena ilmiönä ymmärrettynä – on edellytys yhteiskunnalliselle osallisuudelle (Kupiainen 2021, 75).

Ikääntyneen asiakkaan heikentynyt kyky ymmärtää ja muistaa saamaansa tietoa on keskeinen ongelma palvelujen saavutettavuuden kannalta. Saavutettavuudesta puhutaan, kun erilaisia käyttäjäryhmiä halutaan palvella mahdollisimman yhden-

vertaisesti ja varmistaa kaikkien pääsy erilaisten palvelujen, sisältöjen, viestinnän tai tiedon pariin (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 13). Tiedon saavutettavuus on puolestaan avain osallisuuteen: sen avulla ihminen voi toimia lähtökohdistaan ja rajoitteistaan riippumatta yhdenvertaisesti (Kinnunen & Hirvonen 2020).

Osallisuus on myös vanhuspalvelujen julkilausuttu tavoite. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) määrittelee, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja että hänelle tulee antaa tukea ja neuvontaa, jotta hän voi osallistua oman elämänsä suunnitteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon (THL Muuttuvat vanhuspalvelut). Myös ikäihmisten palvelujen laatusuositus määrittelee, että ”iäkkään henkilön on oltava aidosti osallinen ja hänen mielipidettään on kuultava palvelujen toteutuksessa” (Laatusuositus hyvän ikääntymisen ... 2020, 43). Kotihoidon tekemä palvelutarpeen kartoitus on keskeinen vuorovaikutustilanne tavoitteen täyttymisen kannalta.

Missä määrin vanhusasiakkaille suunnattu viestintä sitten huomioi käyttäjäryhmän kielellisiä ja kognitiivisia erityistarpeita? Ulla Tiirilä (2020, 293) kuvaa kielen roolia vanhuspalveluissa seuraavasti: ”Asiointi on kokonaisuudessaan kielen ja kielenkäytön, tekstien ja kommunikaation ympäröimää ja läpäisemää”. Hänen mukaansa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmien piiriin pääsemisen voikin nähdä olevan täysin kielestä kiinni. Monissa tutkimuksissa on havaittu, että kieli ja kommunikatio muodostavat keskeisen hankaluuden tai jopa esteen vanhuspalvelujen saamiselle. Palvelujen tarvitsija ei useinkaan selviä yksin mutkikkaasta palvelujärjestelmästä, ja vaikeaselkoisen virkakielen aiheuttamat ongelmat lisääntyvät sitä mukaa kun asiointia kehitetään yhä kirjallisemmaksi (Kalliomaa-Puha 2017a, 234–236.) Apua ja tukea tarvitaan sopivan hoivan ja tarkoituksenmukaisten palvelujen löytämiseen sekä usein myös erilaisten valintojen ja päätösten tekemiseen. Siksi palvelujen ja palvelujärjestelmän ymmärrettävyydessä ja tiedon saavutettavuudessa on mitä suurimmassa määrin kyse oikeuksiin pääsystä (ks. esim. Kalliomaa-Puha 2017b, Kuusinen-James 2016, Perttola 2019). Huolta on kannettu erityisesti tietoon perustuva suostumus-periaatteen (*informed consent*) toteutumisesta: ymmärtävätkö iäkkäät asiakkaat, millaisia palveluja ylipäättään on saatavilla ja saavatko he niistä riittävästi tietoa pysyäkseen tekemään palvelujaan koskevia valintoja ja päätöksiä (Perttola 2019)?

Sarjakuvan muodossa esitettävät asiakirjat ovat yritys lisätä asiakirjojen ymmärrettävyyttä ja saavutettavuutta, ja sitä kautta kasvattaa asiakkaiden osallisuutta ja oikeuksiin pääsyä (Pitkäsalo & Kalliomaa-Puha 2019). Graphic Justice -hankkeessa tutkimuskohteena olivat ikäihmisille kotiin tuotettavat palvelut. Kotihoidon tukipalvelujen palvelukuvauksia muokattiin sarjakuviksi ja tutkittiin, auttavatko sarjakuvamuotoiset palvelukuvaukset asiakkaita ymmärtämään paremmin palvelujen sisältöä, ja helpottavatko sarjakuvat asiakasohjaajien työtä heidän esitellessään palveluja asiakkaille. Tällaisia sarjakuvia kutsumme informatiivisiksi sarjakuviksi erotuksena fiktiivisistä eli kuvitteellisista sarjakuvista tai vaihtoehtoisesti pragmaattisiksi sarjakuviksi korostaen sarjakuvan tehtävää toimia työvälineenä jossain tietyssä toiminnassa.

Hankkeen innoittajina ovat olleet viime vuosien tutkimukset sarjakuvien muodossa esitettävistä asiakirjoista. Juridiikan puolella on raportoitu sopimusten visualisoinnin ja niin kutsuttujen sarjakuvasopimusten eduista (esim. Haapio 2013; Haapio, Plewe & de Rooy 2016; Lee & Andersen 2022; Andersen & de Rooy 2022). Lisäksi sarjakuvien käyttömahdollisuuksia on selvitetty esimerkiksi teknisen viestinnän (Yu 2015) ja lääketieteen (Green & Myers 2010; Alemany-Pagès, Tavares, Azul & Ramalho-Santos 2022) parissa.

Sarjakuvissa voidaan tunnistaa piirteitä, joiden on aiemmissa tutkimuksissa havaittu helpottavan kommunikaatiota ja lisäävän vanhusasiakkaiden kykyä ymmärtää luettua tai kuultua. Esimerkiksi Pekkala (2020, 117) toteaa, että ulkoiset muistituet, kuten kuvat, helpottavat ymmärtämistä ja muistamista. Myös Lindholmin (2020, 84) mukaan puheen tai tekstin kiinnittäminen aikaan ja paikkaan sekä tuominen kuulijan tai lukijan omaan kokemusmaailmaan konkreettisten ilmausten avulla lisäävät ymmärrettävyyttä. Ylipäättään viestin esittämistapojen monipuolistaminen ja vaihtelu eli moodien muutokset ovat yksi viestinnän saavutettavuuden edistämisen keino (Hirvonen ym. 2020, 17–18). Kuvien kognitiiviseen saavutettavuuteen on alettu kiinnittää tarkempaa huomiota selkokuvien ominaispiirteitä tunnistamalla (Katra & Ketola 2023).

Etnografia käännöstyössä

Kääntämisen tavoitteena on aina ollut viestin saaminen ymmärrettäväksi muillekin kuin alkuperäisen viestin kieltä puhuville. Tarkoituksena on monenlaisten esteiden ja rajojen ylitys, joten saavutettavuuden ajatus on aina sisältynyt kääntämiseen ja tulkaukseen. (Tiittula & Hirvonen 2015; Hirvonen ym. 2020.)

Perinteisesti kääntäminen on ymmärretty kielestä toiseen kääntämisenä. Viestintä on kuitenkin yhä useammin multimodaalista, toisin sanoen se koostuu esimerkiksi puheesta, tekstistä, kuvista tai liikkeestä. Käyttötarkoituksen mukaan viestiä voidaan joutua kääntämään moodista toiseen, vaikkapa kuvasta verbaaliseksi tai toisinpäin. (Tiittula & Hirvonen 2015, 252.) Kun tekstinä oleva asiakirja käännetään sarjakuvaksi, voidaan puhua intersemioottisesta (Pitkäsalo ym. 2022) tai intermodaalisesta kääntämisestä (Tiittula & Hirvonen 2015).

Niin sanotuissa funktionaalisissa käännösteorioissa lähtökohdaksi on otettu lukija ja tekstin tuleva käyttötarkoitus ja -konteksti (Holz-Mänttari 1984; Schäffner 2011; Nord 2018). Teoriat eivät kuitenkaan ole tarjonneet riittävästi työvälineitä näiden selvittämiseen. Tähän Tytti Suojanen, Kaisa Koskinen ja Tiina Tuominen (2015) ovat vastanneet kehittämällä käyttäjäkeskeisen kääntämisen mallin, joka pohjaa käytettävyyden käsitteeseen ja käytettävyytystutkimukseen. Malli sisältää systemaattisen toimintatavan, jossa käännösprosessista muodostuu iteratiivinen, jatkuvaan palautteeseen perustuva prosessi. Käännösprosessin aikana suunnitellaan, millaista tietoa

käyttäjistä kerätään ja miten, sekä kuinka kerättyä tietoa hyödynnetään käytännön käännöstyössä. (Mt., 4.)

Käyttäjäkeskeisen kääntämisen malli nostaa esiin tarpeen tiedonkeruumenetelmille, joilla pystytään tuottamaan autenttista tietoa kääntämisen kohteena olevan asiakirjan käyttötilanteesta ja käyttäjien tarpeista. Käännöksen tulevia käyttäjiä ja heidän tarpeitaan on pyritty selvittämään muun muassa luomalla mentaalisia malleja, joilla pyritään profiloimaan erilaisia käyttäjäryhmiä erilaisten kuvitteellisten tai todellisten käyttäjien avulla. Heurististen mallien ja listausten avulla on pyritty arvioimaan käännösten käytettävyyttä. Myös käytettävyydestäukset, fokusryhmähaastattelut ja vastaanottotutkimukset ovat kuuluneet käyttäjäkeskeisen kääntämisen menetelmiin. (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2015.) Etnografinen tutkimusote, jossa mennään käännöksen käyttökontekstissa tehtävän työn ja asiakkaiden arkeen, tuo käyttäjäkeskeisen kääntämisen menetelmävalikoimaan uuden työvälineen, jota siellä ei aiemmin ole ollut. Etnografiset tutkimusmenetelmät tarjoavat moninaisia keinoja esimerkiksi juuri hoivatyössä tapahtuvien kohtaamisten ymmärtämiseen (Juhila, Ranta & Holmberg 2022).

Käännöstieteellisessä tutkimuksessa etnografialla on useimmiten kerätty tietoa kääntämisen käytännöistä ja kääntäjän työstä (Suomessa esim. Koskinen 2008; Kinnunen 2010; Hokkanen 2016). Esittämämme tiedonhankintapa, käännösetnografia, sitä vastoin hankkii etnografista tietoa siitä toiminnasta ja ympäristöstä, jossa käännöstä tullaan käyttämään. Kysymme, millaista tietoa käännöksen tulevasta käyttökontekstista tarvitaan käännöksen tekemisessä ja miten sitä voidaan tuottaa etnografisin keinoin. Kyse on siten kääntäjän tekemästä tiedonhankinnasta: kääntäjä itse toimii kuin etnografi ja kerää kääntämisessä tarvittavaa tietoa. Kääntämiseen kohdistuvan etnografisen tutkimuksen sijaan katseemme kohdistuu kääntämisessä tarvittavaan etnografiaan. Tästä käytämme nimitystä käännösetnografia.

Artikkelissamme tarkastelemme käännösetnografiaa erityisesti kääntämistä edeltävänä etnografisena tiedonhankintana. Käsitettä voidaan kuitenkin laajentaa siten, että siihen sisällytetään myös käännöksen ensimmäisen version valmistuttua sen ymmärrettävyyden ja käytettävyyden tutkiminen todellisessa käyttökontekstissaan todellisten käyttäjien toimesta. Etnografiaa on siis mahdollista hyödyntää laajasti käyttäjäkeskeisessä kääntämisessä, ja tuottaa tilannesidonnaista tietoa käyttökontekstista käännösprosessin alussa, keskellä ja lopussa.

Käännösetnografia Graphic Justice –hankkeessa

Suunnitelmallinen yhteistyö etnografisen tiedonhankinnan pohjana

Tutkimushankkeessamme työskenteli usean eri tieteenalan tutkijoita - käännöstieteilijöitä, kasvatustieteilijä, oikeustieteilijä ja yhteiskuntatieteilijä - sekä sarjakuvaipiirtäjä. Jokaisella meistä on erityisosaamista esimerkiksi kääntämisen, kasvatustieteen, sosiaalioikeuden tai sosiaalityön alueelta, joka täydensi ryhmämme osaamista

(ks. Pitkäsalo & Haavisto 2024). Kääntäessämme tekstimuotoista asiakirjaa sarjakuvaksi monitieteinen tutkijaryhmämme toimi ikään kuin kollektiivisena tai yhteistoinnallisena kääntäjänä (ks. esim. Jansen 2017; Milošević & Risku 2020), joka vastasi käännöstyöstä ja johon tutkijoiden lisäksi oli luettava myös sarjakuvapiirtäjä ja yhteistyökumppanimme toimineet kotihoidon asiakasohjauksen asiantuntijat. Tällainen jaettu toimijuus edellytti meiltä tutustumista toisiimme ja ymmärryksen rakentamista toisten osaamisalueista ja lähestymistavoista. Samoin se edellytti yhteisten toimintakäytäntöjen rakentamista esimerkiksi siihen, miten tietoa jaetaan ryhmän jäsenten kesken ja miten kerättyä tietoa hyödynnetään.

Esiymmärryksen rakentaminen maastokartoituksella

Aloitimme tiedonkeruun maastokartoituksella, jolla pyrimme rakentamaan itsellemme ymmärrystä ikäihmisten kotihoidosta ja asiakasohjaajien työstä. Otimme yhteyttä neljän eri kunnan ikäihmisten palveluista vastaaviin henkilöihin ja saimme sovittua haastattelut ikäihmisten palveluista vastaavien asiantuntijoiden kanssa. Heidän kanssaan kävimme keskustelua kotihoidosta, käytössä olevista asiakirjoista sekä niiden käännöstarpeista asiakkaalle saavutettavampaan muotoon.

Maastokartoitustamme ohjasi kysymys siitä, mitä ikäihmisten palvelut ovat ja millaisia tekstejä työssä käytetään. Tämä auttoi meitä luomaan alustavaa käsitystä ikäihmisten palveluista ja asiakasohjauksesta sekä kotihoidossa käytetyistä erilaisista asiakirjoista ja niihin mahdollisesti liittyvistä ymmärtämisen ongelmista. Jo tässä vaiheessa kävi ilmi, että kotihoidon asiantuntijat tunnistivat kotihoidon asiakirjojen vaikeaselkoisuuden ja esittivät epäilyjään siitä, minkä verran asiakkaat itse asiassa kykenevät ymmärtämään ja muistamaan palvelutarpeen kartoitustilanteessa annettua informaatiota.

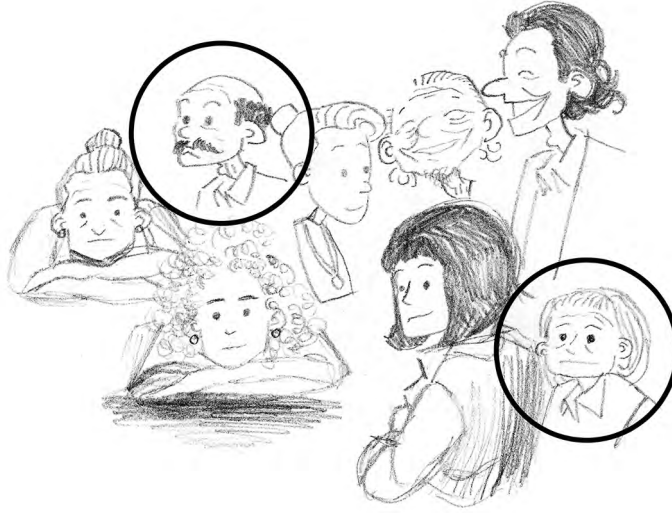
Maastokartoituksen päätteeksi tutkimus- ja kehittämistyöhön lähti mukaan Tampereen kaupunki, joka myöhemmin tuli osaksi Pirkanmaan hyvinvointialuetta². Yhteistyöneuvotteluissa kerroimme tutkimushankkeestamme ja keskustelimme ikäihmisten palveluiden asiantuntijoiden kanssa siitä, millaisten asiakirjojen kääntäminen hyödyttäisi asiakasohjaajien työtä ja auttaisi asiakasta ja hänen omaisiaan ymmärtämään paremmin palveluiden sisältöä.

Tässä vaiheessa yritimme saada käsitystä myös siitä, millaiset sarjakuvat ovat ikäihmisille tuttuja ja millaisia sarjakuvia he ovat mahdollisesti lukeneet tai lukevat. Teimme hakuja kirjaston, internetin ja lehtien hakutyökaluja käyttäen. Tuotoksena oli listaus suomalaisista tai suomalaisissa lehdissä ilmestyneistä sarjakuvista, niiden päähenkilöistä, ilmestymisajankohdista ja lehdistä. Tämä auttoi meitä ymmärtämään sitä, millaiset sarjakuvahahmot ja millaiset sarjakuvien väritykset voisivat olla ikäihmisille tuttuja. Ajattelimme, että tätä kautta voisimme saada ymmärrystä siitä, minkä tyylinen sarjakuvailmaisuus saattaisi puhutella heitä.

Hankkeessa työskennellyt piirtäjä luonnosteli useita mahdollisia nais- ja mieshahmoja esittämään sarjakuvien vanhuksia. Kuvassa 9.1. on muutamia esimerkkejä

² Pirkanmaan hyvinvointialueella yhteistyökumppanimme toimiva yksikkö oli Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus.

näistä. Ympyröityinä on hahmot, jotka valitsimme yhdessä kotihoidon asiakasohjauksen asiantuntijoiden kanssa sarjakuvien päähenkilöiksi.



Kuva 9.1. Piirtäjän luonnostelemia vaihtoehtoisia hahmoja. CC-BY-NC-ND Jan Pitkäsalo 2022.

Käymämme keskustelut kotihoidon asiakasohjauksen asiantuntijoiden kanssa olivat samanaikaisesti sekä etnografisen tiedon hankintaa kotihoidon toimintaympäristöstä että tulevan käänösprosessin suunnittelua. Yhdessä pohdimme sitä, mil-laisten asiakirjojen kääntäminen hyödyttäisi sekä asiakasohjaajien työtä että palvelujen ymmärrettävyyttä asiakkaille. Näissä keskusteluissa nousivat esiin kotihoidon tukipalvelujen palvelukuvaukset, ja päädyimme kääntämään ne sarjakuviksi. Kään-nöstyömme ensimmäiseksi kohteeksi valikoituivat turvapalvelua ja ateriapalvelua kuvaavat asiakirjat. Näihin asiakirjoihin päädyttiin siksi, että kotihoidon asiantunti-jat arvioivat näiden kahden tukipalvelun säilyvän varmasti osana tulevan hyvinvoin-tialueen palveluita. Ne olivat myös palveluja, joita kotihoidon uudet asiakkaat tyypil-lisesti tarvitsevat. Nämä kaksi palvelukuvausta arvioitiin myös sellaisiksi, että niihin sisältyy riittävästi konkreettista toimintaa, jota ylipäättään on mahdollista ilmaista kuvien avulla.

Järjestimme ikäihmisten palveluiden asiakasohjaajille infotilaisuuden, jossa ker-roimme heille käynnissä olevasta hankkeesta ja sarjakuvien käytöstä asiakirjoina. Esittelimme heille piirtäjän luonnosteleman kuvan tilanteesta, jossa kotihoidon työn-tekijä mittaa asiakkaan verenpainetta, koska halusimme antaa heille esimerkin siitä, miltä sarjakuvamuotoisen asiakirjan kuvitus voisi näyttää (Kuva 9.2). Sovimme, että ateria- ja turvapalvelujen sarjakuvaluonnosten valmistuttua he antavat niistä meille arvioitaan. Informoimme asiakasohjaajia myös tulevasta aineiston keruusta ja pyy-simme päästä myöhemmin tutustumaan tilanteisiin, joissa he kokeilevat sarjakuvan käyttöä.



Kuva 9.2. Piirtäjän luonnosteleva kuva kotihoidon asiakkaan verenpaineen mittauksesta. CC-BY-NC-ND Jan Pitkäsalo 2022.

Tiedonhankinta sarjakuvaksi kääntämisen tueksi

Sarjakuvan piirtämiseen liittyi valtava määrä kysymyksiä ja pieniä yksityiskohtia, jotka oli ratkottava. Miltä kotihoidon asiakkaiden tulisi näyttää ja minkä ikäisinä heidät tulisi kuvata? Onko asiakkaan sukupuolella väliä? Miltä asiakkaiden kodit näyttäivät? Voisiko sarjakuvassa olla huumoria? Millainen piirrostyle tai väritys olisi katsomaan houkutteleva? Kotihoidon asiantuntijat olivat korostaneet meille turvallisuuden tunteen tärkeyttä ja mietimme, miten sitä voisi tuottaa sarjakuvalla. Pohdimme myös kotihoidon arvoja ja tavoitteita, kuten esimerkiksi sitä, miten tuoda esiin hoivan saamisen, mutta myös asiakkaan itsenäisen toimintakyvyn tukemisen merkitystä. Mietimme myös muistisairauksien vaikutusta ja vanhojen, tuttujen asioiden muistamista: pitäisikö sarjakuvan hahmojen, ympäristön ja kielenkäytön olla ikäihmisten nuoruudesta, jolloin he kenties kokisivat sarjakuvan lähestyttävämpänä?

Etnografisen tiedonkeruumme tarkoitus oli saada mahdollisimman rikasta tietoa sarjakuvan tulevista käyttötilanteista ja käyttäjien tarpeista sarjakuvan piirtämisen tueksi. Etnografisen tiedonhankinnan keskeisimmät aineistot käyvät ilmi Taulukosta 9.1.

Taulukko 9.1. Sarjakuvan piirtämisen tueksi kerätty aineisto

Tapaamiset kotihoidon asiantuntijoiden kanssa	Asiakasohjaajan kotikäynnin havainnointi	Asiakirja-aineisto
- sisälsivät haastatteluosioita (tiedonhankinta) sekä sarjakuvan suunnittelua (yhteinen kehittäminen) - aineistona kokoustallenteet, muistiinpanot ja kenttäraportit	- havainnointi asiakkaan kotona sekä kotikäynnin valmistelujen ja jälkitöiden havainnointi - lyhyt asiakkaan ja omaisen haastattelu kotikäynnin päätteeksi - asiakasohjaajan haastattelu kotikäynnin jälkeen - aineistona äänitallenne kotikäynnin vuorovaikutuksesta, äänitallenne asiakasohjaajan haastattelusta, tutkijoiden kenttäraportti sisältäen kirjatut havainnot ja piirroksen asiakkaan kodista	- kotihoidon prosessi-, palvelu- ja organisaatiokuvaukset - kotihoidon lomakkeet ja suunnitelmapiirrokset - asiakkaille jaettava materiaali - vanhoja sarjakuvia koskeva aineisto

Etnografinen aineisto muodostui erilaisista asiantuntijatapaamisista ja -haastatteluista, asiakasohjaajan kotikäynnin havainnoista sekä kerätystä asiakirja-aineistosta. Erityisen hedelmällisenä aineistona pidimme asiakasohjaajan kotikäynnin havainnointia ja sen jälkeen tehtyä asiakasohjaajan haastattelua. Palvelutarpeen kartoituskäynti asiakkaan luona kesti 1,5 tuntia ja mukana olivat asiakas (82-vuotias nainen), hänen poikansa, asiakasohjaaja ja me kaksi tutkijaa. Havainnoista kirjoitimme havaintopäiväkirjoihimme muistiinpanoja ja toinen tutkija piirsi asunnon pohjapiirroksen, johon hän merkitsi muun muassa huonekalujen sijainnin. Seurasimme myös, oliko asiakasohjaajalla käytössään mitään palveluja kuvaavia esitteitä, mutta tällä käynnillä sellaisia ei näkynyt. Käynnillä teimme vuorovaikutuksen seuraamisen lisäksi havaintoja asiakkaan kodista, esimerkiksi huonekaluista, värimaailmasta ja kotihoidon näkymisestä tilassa. Havainnoinnin jälkeen oli helpompi kuvitella, miten sarjakuvan käyttö istuisi tilanteeseen.

Asiakasohjaaja oli jo etukäteen soittanut asiakkaalle ja kysynyt häneltä luvan tulla mukanaan kaksi tutkijaa seuraamaan kartoituskäyntiä. Kartoituskäynnin havainnointi edusti kodeissa tehtävälle etnografiselle tiedonkeruulle tyypillistä tilannetta, jossa tutkijat astuessaan kodin kynnyksen yli jalkautuvat konkreettisesti toiselle kuuluvaan yksityiseen ja sensitiiviseen tilaan. Toisen kotiin mennessään tutkija on paitsi tutkija, myös vieras, jonka tulee kunnioittaa asiakkaan henkilökohtaista tilaa. (Juhila ym. 2022.) Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että jouduimme tutkijoina pohtimaan, miten toimimme tilanteessa mahdollisimman hienovaraisesti ja miten asetumme toisen kotiin.

Ote 1: Tutkijan havaintopäiväkirja kotikäynnistä

Asiakas avasi meille oven. Riisuimme päällysvaatteet ja kengät, ja samaan aikaan omainenkin tuli portaita ylös ja samalla ovenavauksella sisään. Menimme olohuoneeseen ja esittäydyimme A:n [asiakasohjaaja] jälkeen. Asiakas kertoi meille nimensä ja vanhan tyttönimensä. Ajattelin, että se

oli hänen huumoriaan ja ehkä yritys keventää tilannetta. Kirsi kertoi muutamalla sanalla, miksi me olemme paikalla. Tutkimusesitteiden ja suostumuslomakkeiden jako ja täyttäminen aiheuttivat pientä härdelliä, omainen autteli äitiään täyttämään lomakkeen. A [asiakasohjaaja] ja asiakas istuivat olohuoneessa pienen ruokapöydän vastakkaisille puolille, omainen sohvalle, Kirsi nojatuoliin huoneen keskelle ja Vaula pinnatuolille Kirsistä katsoen takaoikealle.

Kotikäynnin aikana teimme havaintoja siitä vuoropuhelusta, jota asiakasohjaaja kävi asiakkaan kanssa hänen palvelutarvettaan kartoittaessaan. Havaitsimme, että asiakasohjaaja kysyi hyvin yksityiskohtaisia ja erilaisiin arkisiin tilanteisiin liittyviä kysymyksiä esimerkiksi roskien viemisestä, pyykeistä, pukemisesta, peseytymisestä ja nukkumisesta. Hän keräsi tietoa sekä asiakkaalta itseltään että hänen omaiseltaan. Ruokailua ja ravinnonsaantia käsiteltiin kysymyksillä, joilla pyrittiin selvittämään, onko asiakkaalla tarvetta ateriapalvelulle. Asiakasohjaaja esitteli asiakkaalle päivätoimintaa ja koetti tunnustella, olisiko asiakkaalla kiinnostusta hakeutua sellaiseen mukaan.

Pyrimme myös havainnoimaan sitä, kykeneekö asiakas seuraamaan kartoituskäynnin vuoropuhelua ja ymmärtämään käytyä keskustelua. Seuraava muistiinpano tutkijan havaintopäiväkirjasta tuo esiin, että taitavastikin johdetussa vuoropuhelussa keskustelun seuraaminen voi olla iäkkäälle asiakkaalle raskasta.

Ote 2: Tutkijan havaintopäiväkirja kotikäynnistä

A [asiakasohjaaja] on koko ajan ystävällinen, ymmärtää asiakkaan huumoria ja naurahtaa oikeissa kohdissa, selittää asioita, äänтелеe myötätuntoisesti ja pystyy maskinkin takaa välittämään myötätuntoa asiakkaan kokemuksiin kohtaan. Kun hän puhuu tai kysyy omaiselta, hän tekee sen asiakasta arvostavasti eikä sivuuta asiakasta. A:lla on edessään läppäri, jossa on auki RAI-arviointipohja. Hän täyttää tietoja koneelle sitä mukaa kun saa vastauksia kysymyksiinsä. A tekee myös muistiinpanoja paperille, esim. laittaa ylös asiat, joita lupaa selvittää. Asiakas puhuu paljon silmät kiinni. Hän ehkä ponnistelee muistamisen tai puheen tuottamisen kanssa. Tulee myös vaikutelma, että hänellä on paljon kipuja. Hän myös huokailee usein ”en tiedä, en tiedä”.

Kotikäynnin havainnointi toi esiin niitä konkreettisia hankaluuksia, joita asiakkaalla saattaa olla palvelujen käyttämisen suhteen. Havainnoinnissa kävi ilmi esimerkiksi turvarannekkeen käyttöön liittyviä ongelmia, joita olisi tärkeää ennakoida turvapalvelun sarjakuvassa.

Ote 3: Tutkijan havaintopäiväkirja kotikäynnistä

Turvaranneke roikkuu rollaattorin kahvassa. Omainen tuo esiin, että asiakas ei halua pitää turvaranneketta ranteessaan. Omainen menee rollaatto-

rin luokse ja ehdottaa, että turvaranneke voisi olla matalammalla, jotta asiakas ylettyisi siihen tarvittaessa lattialta. Asiakas sanoo tuohtuneena: ”En minä mene lattialle!” Seuraa kiistelyä rannekkeen paikasta ja omainen alkaa irrottaa ranneketta kahvasta. Asiakas on selvästi kiihdyksissään.

Asiakasohjaajan haastattelu kotikäynnin jälkeen vahvisti meille, että asiakkailta on usein turvarannekkeeseen liittyviä epäselvyyksiä:

Ote 4: Asiakasohjaajan haastattelu

Asiakasohjaaja: Esimerkiksi turvapalvelussa on just se monesti, että kun se on se ranneke ja sit on se laite erikseen. Ja sit just se mikä monesti on, et [ranneketta] ei viedä vaikka suihkuun, vaikka sen saa viedä suihkuun. Niin semmonen et siinä olisi vaikka kuva suihkusta. Niin kyl mä nään siinä [sarjakuvassa] sen potentiaalin.

Kotikäynnin jälkeen tehdyssä haastattelussa kyselimme asiakasohjaajalta lisäksi yksityiskohtaisia tietoja piirtämistä varten. Tarvitsimme tietoa esimerkiksi asiakkaiden tyypillisestä vaatetuksesta ja siitä, miltä asiakkaiden kodit tyypillisesti näyttäivät.

Ote 5: Asiakasohjaajan haastattelu

Tutkija: Onko keinutuoleja enää?

Asiakasohjaaja: Ne ovat vähentyneet!

Tutkija: Et se on se lepotuoli enemmän?

Asiakasohjaaja: Melkein joo, se semmoinen oikein mukava, pehmeä sellainen...

Tutkija: Joo, TV-tuoli.

Asiakasohjaaja: ...mistä saa jalat ylös, niin semmoinen. Ja sitten tietysti verhoja on. Tänä päivänä, minä olen huomannut sen että, no tämä tietysti vähän vaihtelee alueen mukaan ja asukkaan mukaan, mutta varsinkin naisilla [kodit] on tosi kauniisti oikeesti sisustettuja. Minusta tuntuu, että jopa enemmän panostetaan siihen [sisustamiseen]. Miehillä on ehkä sitten vähän yksinkertaisempia...

Tutkija: Pelkistetympiä, okei.

Asiakasohjaaja: ...koteja. Mutta se nojatuoli-televisio-yhdistelmä on aina.

Tässä yhteydessä asiakasohjaaja pohdiskeli myös yleisellä tasolla, mitä hyötyä tekstimuotoisten palvelukuvausten muuttamisesta sarjakuvamuotoon voisi olla:

Ote 6: Asiakasohjaajan haastattelu

Tutkija: Mitä sä sitte ajattelet, että jos ajatellaan että näitä osia palveluista kuvattaisiinkin kuvina? Miten sä aattelet et se hyödyttäis sun työtä, työn tekemistä?

Asiakasohjaaja: Kyllä minä nään, että se on tosi hyvä. Just se mistä puhuttiin, että jos minä nään et asiakkaalla on hankaluuksia ymmärtää sitä, mitä minä hänelle tuotan. Koska se [tiedon] määrähän on ihan valtava, ja asiakkaat monesti sanoo, kun kysyn, et oletko hämmentynyt, niin asiakkaat sanoo, että olen. 'Et minusta tuntuu, että minulle ei jäänyt mitään mieleen.' Tai sitten se on sen läheisen, ystävän varassa. Niin kyllähän se siihen tilanteeseen on tosi hyvä, et minulla on jotain konkreettista mitä jättää.

Asiakasohjaajan näkemys vahvisti käsitystämme siitä, että sarjakuvalla voisi auttaa asiakasta ymmärtämään ja muistamaan palvelun sisältöä. Asiakasohjaajasta oli myös merkityksellistä, että hänellä olisi palvelusta kuvaus, jonka hän voisi jättää asiakkaalle.

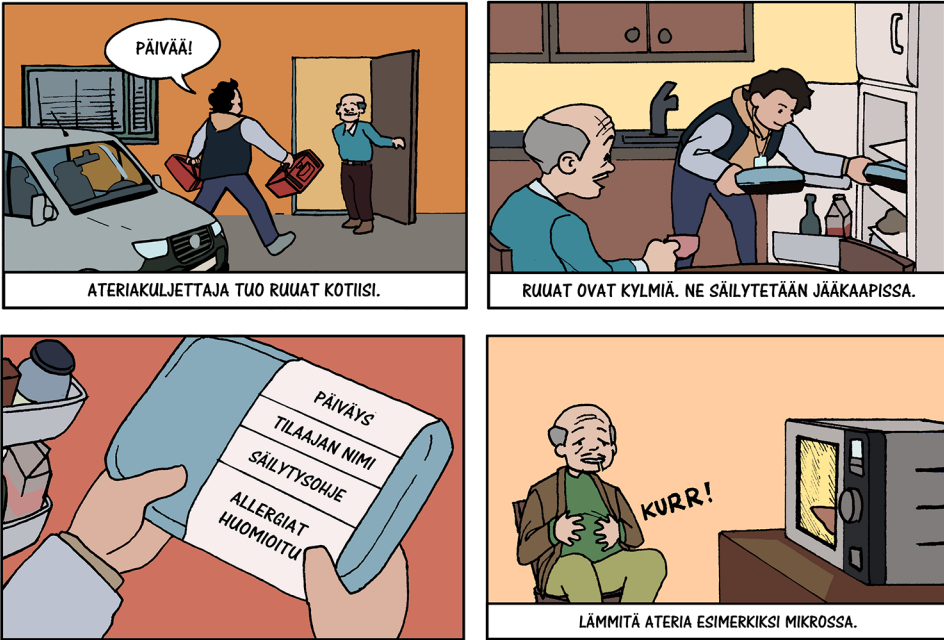
Kääntäminen etnografisen tiedon tulkinta- ja neuvotteluprosessina

Etnografisesti luomamme ymmärrys asiakasohjaajan työstä palvelutarpeen kartoituksessa auttoi meitä ymmärtämään sitä kontekstia, jossa kotihoidon tukipalveluja kuvaavia asiakirjoja käytetään. Turva- ja ateriapalvelua kuvaavien asiakirjojen käyttötilanteesta muodostamamme tieto toimi yhtenä kääntämisen lähtökohtana. Toisena lähtökohtana toimivat kotihoidon asiantuntijoilta saamamme laajat ja yksityiskohtaiset palvelukuvaukset, joita oli käytetty kotihoidon palveluita kilpailutettaessa. Teimme niistä tiivistelmät, jotka muodostivat sarjakuvakäsikirjoituksen pohjan. Asiakirjojen kääntäminen sarjakuvamuotoon vaati useita keskusteluja ikäihmisten palveluiden asiantuntijoiden, tutkijoiden ja sarjakuvapiirtäjän kesken, koska myös sarjakuvamuotoisten palvelukuvausten on vastattava tarkalleen palvelujen todellista sisältöä ollakseen käyttökelpoisia asiakastyössä.

Neuvotteluissa rakennettiin yhteistä käsitystä yhtäältä siitä, mitä tietoa sarjakuvamuotoisten palvelukuvausten tulee pitää sisällään ja toisaalta siitä, miltä kuvat voisivat näyttää. Pitkää työstämistä vaativaa oli valikoida asiat ja tapahtumat, jotka sarjakuvan eri ruutuihin täytyi sisällyttää: Mitkä palvelun yksityiskohdat olivat olennaisimpia, mitä taas oli mahdollista jättää pois? Mitkä asiat olivat yleensä asiakkaille vaikeimpia ymmärtää ja miten näitä palvelun kriittisiä pisteitä voisi ennakoita sarjakuvassa? Sarjakuvan tuli mahtua yhdelle A4 arkille, joten ruutuihin oli valittava vain olennaisimmat asiat. Yksi sarjakuvan piirtämistä ohjannut keskeinen periaate oli pyrkimys mahdollisimman selkeään kuvailmaisuun, jossa kuvissa on mahdollisimman vähän "taustahälyä". Kuvassa 9.3. on neljä ensimmäistä ruutua ateriapalvelun sarjakuvan toisen version kaikkiaan kahdeksasta ruudusta.

Palvelukuvausten kääntämistä sarjakuvamuotoisiksi voidaan kuvata prosessiksi, jossa tekstimuotoista asiakirjaa tulkittiin ja jossa neuvotteluja käytiin niin asiakirjojen sisällöstä ja tulkinnasta kuin visuaalisista ja verbaalisista ilmaisuistakin (ks. Pitkäsalo & Haavisto 2024). Sisältöä koskevien keskustelujen lisäksi prosessi piti sisällään keskusteluja muun muassa siitä, millä tavalla sarjakuvaan piirrettävät hahmot kuvitetaan, millaiselta hahmojen koti näyttää ja millaisia värejä sarjakuvassa käytetään (ks. Günther & Oja 2023).

ATERIAPALVELU



Kuva 9.3. Ateriapalvelun sarjakuva (neljä ensimmäistä ruutua) CC-BY-NC-ND Sarjis-tutkimusryhmä³ ja piirtäjä Jan Pitkäsalo 2024.

Käymiemme neuvottelujen myötä sarjakuvapiirtäjä piirsi ensimmäiset karkeat hahmotelmat, ja ikäihmisten palveluiden asiantuntijat kommentoivat niitä. Samalla kävimme keskustelua siitä, että olimme ymmärtäneet palveluprosessit oikein. Neuvottelujen ohjaamana tutkijaryhmämme muodosti asiakirjoista käsikirjoituksen sarjakuvapiirtäjälle, joka sen perusteella piirsi sarjakuvamuotoiset asiakirjat.

Valmiita sarjakuvamuotoisia asiakirjoja kokeiltiin myös asiakastilanteissa, joissa asiakasohjaaja teki palvelutarpeen kartoitusta. Keräsimme asiakasohjaajien arvioita sarjakuvan käytöstä siinä vaiheessa, kun he olivat kokeilleet sarjakuvaa 3–5 kertaa todellisissa asiakastilanteissa (ks. Pitkäsalo, Haavisto & Kalliomaa-Puha, 2025). Saa-mamme palautteen pohjalta sarjakuvaan tehtiin vielä tarvittavia parannuksia. Käyt-tökokemusten kerääminen ei merkinnyt lopputestausta, vaan käänösprosessin yhtä vaihetta, jonka perusteella piirtäminen vielä jatkui.

³ Sarjis-tutkimusryhmän jäsenet ovat Kirsi Günther, Vaula Haavisto, Mira Kainulainen, Laura Kallio-maa-Puha, Anne Ketola ja Eliisa Pitkäsalo.

Käännösetnografian arviointia ja pohdintaa

Etnografinen tiedonhankintamme edustaa lähestymistapaa, jossa etnografialla nähdään välinearvo, ei niinkään itseisarvoa (ks. Lämsä 2016, 211). Käytimme etnografiaa asiakirjan kääntämisen apuna, jolloin sitä sovellettiin tutkimuksen kokonaistavoitteiden ja resurssien puitteissa. Kenttätöyöme voikin katsoa ilmentäneen ajallisesti tiivistetyn aineistonhankinnan mallia (Jeffrey & Troman 2004, 538–539). Aineiston keruumme oli varsin valikoivaa ja kohdennettua, ja se koostui lyhyistä kenttäkäynteistä, joita tehtiin tiedontarpeiden havaitsemisen mukaan. Tällaista tiedonhankinnan tapaa on kutsuttu myös kohdennetuksi tai lyhytkestoiseksi etnografiaksi (Lämsä 2016, 211–212). Etnografia toimii kääntäjän työssä työkaluna, mikä tarkoittaa väistämättä määrältään suhteellisen rajattua aineistoa.

Roolimme etnografina jakautui tutkijaksi ja kehittäjäksi (ks. Lämsä 2016). Kahtalainen roolimme vaati liikkumista roolien välillä. Samalla kun keräsimme sarjakuvan tulevaa käyttötilannetta ja asiakkaiden tarpeita koskevaa aineistoa käännöstyötämme varten, kehitimme uutta työvälinettä, sarjakuvamuotoista asiakirjaa, osaksi kotihoidon työkäytäntöjä. Seuraavaksi sarjakuva-asiakirja toimii aineistonkeruumme ja analyysimme välineenä, kun keräämme tietoa sarjakuvan käytöstä todellisissa asiakastilanteissa. Silloin tutkijan ja kehittäjän rooliemme rinnalle tulee myös arvioijan rooli, ja olemme arvioimassa itse kehittämämme välineen toimivuutta. Koska olemme sekä kehittäjiä että arvioijia, meidän on kyettävä olemaan herkkiä prosessin kuluessa itse tekemillemme valinnoille ja ratkaisuille ja arvioimaan niitä kriittisesti. Kun sarjakuvan toimivuutta kotihoidon asiakasohjauksen työvälineenä tutkitaan, emme arvioi työntekijöiden tai asiakkaiden toimintaa sen mukaan, käyttävätkö he sarjakuvaa oikein vai väärin. Sen sijaan meitä kiinnostaa, millaisia käyttötapoja sarjakuvalla kehittyy, millaisia vaikeuksia työntekijällä tai asiakkaalla voi olla sarjakuvan käytössä tai millaista apua ja helpotusta sarjakuva voi heille tuoda (ks. Pitkäsalo, Haavisto & Kalliomaa-Puha, 2025).

Kokemuksemme mukaan etnografisen tutkimusotteen avulla voidaan luoda ymmärrystä käännöksen tulevasta käyttötilanteesta ja käännöksen käyttäjien – tässä kotihoidon asiakkaiden ja asiakasohjaajien – tarpeista ja vaatimuksista. Etnografisen tiedonhankinnan avulla kääntäjä voi sukeltaa syvemmälle asiakirjojen käyttökontekstiin ja saada aiempaa rikkaammin esiin käyttäjän näkökulman. Etnografiset menetelmät mahdollistavat myös eriävien näkemysten ja ristiriitaisten toimintatapojen tulemisen näkyville, sillä käyttäjien tarpeet eivät suinkaan aina ole yhdenmukaisia.

Ehdotimme käsitettä käännösetnografia paikkaamaan käännöstyöstä tähän saakka puuttunutta näkökulmaa ja työvaihetta. Kääntämisessä tarvittavan etnografisen tiedon merkitystä ja kääntäjän tärkeää roolia etnografina voi perustella käyttäjäkeskeisen kääntämisen mallista käsin (Suojanen ym. 2015). Siinä käännöksen tuleva käyttäjä on kääntämisen keskiössä ja kääntäjän tehtävänä on selvittää käyttäjän tarpeet ja käyttöympäristön vaatimukset. Mallissa ei kuitenkaan kovin tarkasti pureuduta siihen, millä keinoin käännösprosessin alkuun oletettu tiedonhankinta tehdään. Esittämällämme käännösetnografialla voidaan tuottaa tiedonhankinnassa

tarvittavaa systemaattisuutta ja tutkivaa työtapaa käyttäjän tarpeiden moniulotteiseksi selvittämiseksi. Tältä osin käännösetnografia tuo täydennystä käyttäjakeskeisen kääntämisen malliin, ja niiden voidaan olettaa hyödyttävän toisiaan tulevaisuudessa.

Käännösetnografia vaatii kuitenkin vielä kehittelyä sekä käsitteenä että toimintatapana. Tekemässämme tiedonhankinnassa näemme asioita, joita tekisimme jälkiviisaina toisin. Tunnistimme käännösetnografiassa myös asioita, joihin on tarve panostaa tulevaisuudessa enemmän ja joihin tarvitaan uusia toimintamalleja.

Etnografisessa aineistossamme kuuluu voimakkaimpana kotihoidon asiakasohjauksen asiantuntijoiden ääni, sillä heidän kanssaan käymämme keskustelut vaikuttivat eniten sarjakuvien sisältöön ja piirrosten ulkoasuun. On mahdollista, että kotihoidon asiakkailta olisi tullut merkittävää tietoa kuvien sisällön ja ulkoasun suhteen, mikäli meillä olisi ollut enemmän tietoa heidän tarpeistaan ja odotuksistaan palvelujen suhteen. Laajamittainen asiakastilanteiden havainnointi ja asiakkaiden haastattelu ei kuitenkaan toteutunut hankkeessamme, ja etnografinen tiedonhankintamme oli varsin tiiviisti kohdennettua ja ajallisesti rajattua. Olisimme kuitenkin voineet tavoitella iäkkään asiakkaan näkökulmaa esimerkiksi haastatteleamalla vanhusneuvostojen jäseniä tai kysymällä kaupungin vanhusasiamieheltä, millaisista asioista hän saa eniten palautetta kotihoidon palveluissa. Tällaiset tiedot olisivat saattaneet auttaa ymmärtämään, mitä asioita asiakkaiden on vaikea ymmärtää palveluissa ja vaikuttaa myös siihen, mitkä asiakirjat valikoituivat käännettäviksi.

Tutkimuksen varrella pohdimme sitä, miten omat kulttuuriset käsityksemme vaikuttavat sarjakuva-asiakirjaan ja sen visualisointiin. Kysymme itseltämme, toisinnammeko omaa käsitystämme esimerkiksi siitä, miltä ikäihmisen tulisi näyttää, millainen hänen kotinsa on tai millainen värimaailma olisi ikäihmisille mieleen. Tutkimushankkeelle koottu sparrausryhmä, joka koostuisi iäkkäistä kokemusasiantuntijoista, olisi ollut arvokas tuki piirtämisvaiheessa.

Asiakirjan kääntäminen sarjakuvaksi tuo eteen kysymyksiä, joihin ei löydy valmista vastausta. Esimerkiksi kotihoidon asiantuntijoiden peräänkuuluttama turvallisuuden tunteen tuottaminen on kysymys, joka haastaa kääntäjän osaamista. Kotihoidon asiantuntijoiden toiveena oli sarjakuva, joka auttaisi viestimään, että kotihoidon palvelut ovat turvallisia käyttää ja että niiden avulla asiakas voi kokea olonsa aiempaa turvallisemmaksi. Esimerkiksi ateriapalvelun sarjakuvassa turvallisuuden tunnetta on pyritty tuottamaan muun muassa kuvaamalla ateriakuljettaja kohteliaana, iloisena ja ateriat jääkaappiin huolehtivana sekä kuvaamalla ruoan syöminen houkuttelevana tapahtumana. Jäämme miettimään, tarjoaisiko syvempi tai monimuotoisempi etnografinen tiedonhankinta lisää keinoja tällaisten tunnekokemusten ja arvoviestien välittämiseksi (ks. Korjonen-Kuusipuro & Koskinen-Koivisto luku 7).

Ajallisesti pitkä ja monivaiheinen käännösprosessi osoitti, miten tärkeää on yhteistyö ja tiedonsiirto ryhmämme toimijoiden kesken. Ryhmä toimii kollektiivisena kääntäjänä, mutta koostuu eri alojen osaajista, jotka tahoillaan keräävät ja tuottavat tietoa eri lähteistä kääntämisen tueksi ja tulkitsevat sitä omista viitekehyksistään käsin. Kokemuksemme vastaa aiempien tutkimusten havaintoa siitä, että käännösprosessi on todellisuudessa monitoimijainen, monimutkainen ja hajautettu kogni-

tiivinen prosessi (mm. Milošević & Risku 2020). Hajautettu tieto on suuri voimavara, mutta se jää helposti hyödyntämättä. Ei riitä, että yksi henkilö menee kentälle, vaan keskeinen kysymys on, miten kaikki etnografinen tieto saadaan helposti, systemaattisesti ja tehokkaasti jaettua kaikille osallisille – erityisesti piirtäjälle. Käännösetnografiassa onkin tarpeen kehittää kääntämisen tueksi käytäntöjä, joilla saadaan kaikki käännöksen käyttök kontekstia kuvaava tieto tarjolle jäsennellysti.

Käännösetnografiaan pätevät samat eettisyyden ja luottamuksen rakentamisen kysymykset kuin käännöstyöhön yleensäkin (ks. esim. Chesterman 2016). Kun kääntäjien tekemä etnografinen tiedonhankinta kohdistuu haavoittuviin asiakasryhmiin ja tapahtuu asiakkaiden kotona, luottamuksen rakentaminen tiedonkerääjien ja asiakkaiden välillä on erityisen tärkeää (ks. Juhila ym. 2022; Saari & Levonius luku 6). Myös kerätyn aineiston laatu on pitkälti siitä riippuvainen. Kääntäjien on lisäksi oltava tietoisia ja herkistyneitä sille, millaiset tekijät luottamusta rakentavat tai horjuttavat (Juhila ym. 2022). Käännösetnografialle on myös luotava eettisesti kestävät toimintatavat siihen, kuinka informoida etnografian kohteena olevia kääntämisestä, sen tavoitteista ja sitä varten tehtävästä tiedonhankinnasta. Tässä tärkeitä ovat ymmärrettävät ja selkeät tutkimustiedotteet ja suostumuslomakkeet. Etnografian käyttö osana käännösprosessia merkitsee myös muutoksia käännösprosessin käytäntöihin ja ajankäyttöön sekä kääntäjän rooliin osana yhteistoiminnallista verkostoa. Se edellyttää myös kääntäjien osaamisen kehittämistä etnografisten tutkimusmenetelmien hyödyntäjinä.

Luvun aluksi totesimme, että saavutettavuus on yhä keskeisempi kysymys palveluiden järjestämisessä. Graphic Justice -tutkimushankkeemme pontimena on ollut sosiaalihuollon asiakirjojen selkiyttäminen sarjakuvien avulla. Asiakkaiden on saatava ymmärtää, millaisia palveluja on saatavilla ja mihin palveluihin heillä on oikeus. Viestinnän monimuotoistuminen vaatii hoivatyön toimijoilta uudenlaista osaamista, mutta tarjoaa heille myös uusia työvälineitä kommunikointiin asiakkaiden kanssa.

On oletettavaa, että kommunikaation monipuolistamiseen liittyvät toimet lisääntyvät paitsi hoivatyössä, myös tulevaisuuden työelämässä ylipäättään. Yhä useammin sekä työntekijöinä että asiakkaina voi olla kielellisiltä ja kommunikatiivisilta valmiuksiltaan erilaisia ihmisiä, jotka tarvitsevat heille soviteltuja viestimisen muotoja. Kuvallinen ja muu multimodaalinen tiedottaminen, ohjeistaminen ja sopiminen voivatkin tulevaisuudessa korvata teksteihin perustuvaa kommunikaatiota monissa eri työtehtävissä. Multimodaalisen viestinnän toteuttamisessa ja kehittämisessä etnografisella tiedonhankinnalla on keskeinen sija.

- Luvussa esitellään uusi sovellusalue työn etnografialle: käännöstyö. Voidakseen tehdä käyttäjää palvelevan käännöksen kääntäjän on ymmärrettävä käyttäjän tarpeita ja toimintaympäristöä. Kääntäjä itse toimii kuin etnografi ja kerää kääntämisessä tarvittavaa tietoa.
- Esitämme uutena avauksena käsitettä *käännösetnografia* kuvaamaan sitä, miten etnografisella tiedonhankinnalla voidaan tukea asiakirjan

kääntämistä keräämällä tietoa siitä toiminnasta ja ympäristöstä, jossa käännöstä tullaan käyttämään.

- Etnografiaa on hyödynnetty käytännössä, kun kotihoidon tukipalvelujen kuvauksia on käännetty sarjakuviksi. Etnografisin keinoin hankittua tietoa on käytetty visuaalisten ratkaisujen tukena, kun sarjakuvaa on käsikirjoitettu ja piirretty. Sarjakuvista pyritään saamaan uusi työväline, jonka avulla voidaan aiempaa selkeämmin kertoa asiakkaille tarjolla olevista palveluista.

Kirjallisuus

- Alemany-Pagès, M., Tavares, R., Azul, A.M. & Ramalho-Santos, J. (2022). A healthy liver will always deliver: development of a NAFLD awareness comic. *Health Promotion International* 37, 1–15. <https://doi.org/10.1093/heapro/daac165>
- Andersen, C.B. & de Rooy, R. (2022). Employment agreements in comic book form – what a difference cartoons make... . Teoksessa Marcelo Corrales Compagnucci, Helena Haapio & Mark Fenwick (toim.) *Research Handbook on Contract Design*. Edward Elgar Publishing Limited, 329–348.
- Chesterman, A. (2016) *Memes of Translation: The spread of ideas in Translation Theories*. Revised edition. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Green, M. J. & Myers, K.R. (2010). Graphic medicine: use of comics in medical education and patient care. *BMJ: British Medical Journal* 340:c863 <https://doi.org/10.1136/bmj.c863>
- Günther, K. & Oja, O. (2023). “Valvotun vaihdon säännöt” -sarjakuvasopimus multimodaalisena genrenä asiakkaan ja työntekijän välistä toimintaa rakentamassa. *Lähivertailuja* 33, 11–46. <https://doi.org/10.5128/LV33.01>
- Haapio, H. (2013). Contract Clarity and Usability through Visualization. Teoksessa Francis T. Marchese & Ebad Banissi (toim.) *Knowledge Visualization Currents: From Text to Art to Culture*. Lontoo: Springer-Verlag, 63–84.
- Haapio, H., Plewe, D.A. & de Rooy, R. (2016). Next Generation Deal Design – Comics and Visual Platforms for Contracting. Jusletter IT, 25 February, 2016.
- Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 13–31.
- Hokkanen, S. (2016). *To serve and to experience: an autoethnographic study of simultaneous church interpreting*. Acta Universitatis Tamperensis 2212. Tampere: Tampere University Press.
- Holz-Mänttari, J. (1984). *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Helsinki: Suomalainen Tiedeakatemia.
- Jansen, H. (2017). Unraveling multiple translatorship through an e-mail correspondence. Who is having a say? Teoksessa Cecilia Alvstad, Annjo K. Greenall, Hanne Jansen & Kristiina Taivalkoski-Shilov (toim.) *Textual and Contextual Voices of Translation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 140–165. <https://doi.org/10.1075/btl.137.08jan>
- Jeffrey, B. & Troman, G. (2004). Time for ethnography. *British Educational Research Journal* 30(4), 535–548. <https://doi.org/10.1080/0141192042000237220>
- Juhila, K., Ranta, J. & Holmberg, S. (2022). Kotiin paikantuvan tutkimuksen metodologisia lähtökohtia. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) *Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus*. Tampere: Tampere University Press, 85–120.
- Kaatra, K. & Ketola, A. (2023). *Selkokuvaopas*. Selkokeskus/Kehitysvammaliitto.
- Kalliomaa-Puha, L. (2017a). Vanhuksen oikeus hoivaan ja omaisolettama. *Gerontologia* 31(3), 227–242. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.63421>

- Kalliomaa-Puha, L. (2017b). Valinnanvapaudesta, valtakirjakuluttajista sekä heikoista ja hauraista asiakkaista. Teoksessa Soile Pohjonen & Marika Noso (toim.) *Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen*. Kunnallisanalan kehittämissäätöön julkaisu 2. KAKS – Kunnallisanalan kehittämissäätö, 13–22. Viitattu 30.11.2024 <https://kaks.fi/julkaisut/kansalainen-keskioon-nakokulmia-sote-uudistukseen/>
- Kinnunen, T. (2010). Agency, activity and court interpreting. Teoksessa Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (toim.) *Translators' agency*. Tampere Studies in Language, Translation and Culture, Series B4. Tampere: Tampere University Press, 126–164.
- Kinnunen, T. & Hirvonen, M. (2020). Johtopäätökset. Saavutettavuudesta osallisuuteen. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus, 321–339.
- Koskinen, K. (2008). *Translating Institutions. An Ethnographic Study of EU Translation*. Manchester: St Jerome Publishing.
- Kress, G. (2003). *Literacy in the New Media Age*. Lontoo: Routledge.
- Kupiainen, R. (2021). Monilukutaito muuttaa maailmaa. *Aikuiskasvatus* 41(1), 73–76. <https://doi.org/10.33336/aik.107394>
- Kuusinen-James, K. (2016). *Setelipeliä. Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta*. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 32. Helsinki: Unigrafia. <http://hdl.handle.net/10138/169030>
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (2020) Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 29. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1>
- Lee, S.-H. & Andersen, C.B. (2022). Facilitative contracts with visuals and comics: access to justice and steps for the future. Teoksessa Marcelo Corrales Compagnucci, Helena Haapio & Mark Fenwick (toim.) *Research Handbook on Contract Design*. Edward Elgar Publishing Limited, 315–328.
- Lindholm, C. (2012). Vuorovaikutuksen haasteita ja mahdollisuuksia – tapaustutkimus muistisairaiden päivätoiminnasta. Teoksessa Leela Laura Leskelä & Camilla Lindholm (toim.) *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisia tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 57–98.
- Lämsä, R. (2016). Kokemuksia ja metodologisia pohdintoja etnografiasta. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 53(3), 211–214. <https://journal.fi/sla/article/view/59159>
- Milošević, J. & Risku, H. (2020). Situated cognition and the ethnographic study of translation processes: Translation scholars as outsiders, consultants, and passionate participants. *Linguistica Antverpiensia New Series: Themes in Translation Studies*, 19, 111–131. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v19i0.545>
- Nord, C. (2018). *Translating as a Purposeful Activity. Functionalist Approaches Explained*. Toinen painos. Lontoo: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351189354>

- Pekkala, S. (2020). Ikääntymiseen ja muistisairauksiin liittyvät kielelliset muutokset. Teoksessa Kaarina Hippi, Anne Mäntynen & Camilla Lindholm (toim.) *Vanhuus ja kielenkäyttö*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 145–190.
- Perttola, L. (2019). *Kynnyksen yli. Julkisoikeudellinen tutkimus vanhuspalvelujen saamisen edellytyksistä*. Acta Wasaensia 437. Vaasa: Vaasan yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-896-2>
- Pitkäsalo E. & Haavisto, V. (2024). Viranomaisviestintää sarjakuvan keinoin. *Kielikello*. <https://kielikello.fi/viranomaisviestintaa-sarjakuvan-keinoin/>
- Pitkäsalo, E., Haavisto, V. & Kalliomaa-Puha, L. (2025). Sarjakuva translatorisen toiminnan välineenä. *Mikael: Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen aikakauslehti* 18(1).
- Pitkäsalo, E. & Kalliomaa-Puha, L. (2019). Democratizing access to justice. The comic contract as intersemiotic translation. *Translation matters* 1(2), 30–42. https://doi.org/10.21747/21844585/tm1_2a2
- Pitkäsalo, E., Ketola, A., Haavisto, V. & Kalliomaa-Puha, L. (2022). Image analysis as a visualization tool – translating contracts into comics. Teoksessa Marcelo Corrales Compagnucci, Helena Haapio & Mark Fenwick (toim.) *Research Handbook on Contract Design*. Edward Elgar Publishing Limited, 347–364.
- Schäffner, C. (2011). Theory of Translatorial Action. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.) *Handbook of Translation Studies*. Volume 2. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 157–162. <https://doi.org/10.1075/hts.2>
- Selkokielen tarvearvio 2019 (2019). Selkokeskus, Kehitysvammaliitto. (Kirjoittanut Markku Juusola).
- Suojanen, T., Koskinen, K. & Tuominen, T. (2015). *User-centered translation*. Lontoo: Routledge.
- THL Muuttuvat vanhuspalvelut. Viitattu 30.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut>
- Tiirilä, U. (2020). Asiointikielen rooli vanhuspalvelujen saavutettavuudessa. Teoksessa Kaarina Hippi, Anne Mäntynen & Camilla Lindholm (toim.) *Vanhuus ja kielenkäyttö*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 288–315.
- Tiittula, L. & Hirvonen, M. (2015). Intermodaalinen kääntäminen ja tulkkaus. Teoksessa Sirkku Aaltonen, Nestori Siponkoski & Kristiina Abdallah (toim.) *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään*. Helsinki: Gaudeamus.
- Yu, H. (2015). *The other kind of funnies: comics in technical communication*. New York: Routledge. <https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.4324/9781315231266>