



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Kaug- ja kirjutustõlketeenuse küsimustiku tulemused ja analüüs

Aruanne

Käesolevas aruandes antakse ülevaade kaug- ja kirjutustõlketeenuse kogemusest, teenuse vajadusest ja teenuse tuleviku nägemusest kuulmislangusega inimeste hinnangul.

Dokument sisaldab ülevaadet küsitluse metoodikast ja kokkuvõtet tulemustest, esitatud on järeldused ja ettepanekud. Küsimustiku panid kokku ja teostasid ning aruande koostasid Sotsiaalkindlustusameti TEO erihoolekande ja rehabilitatsiooni talituse projektijuht Sandra Laurimaa ja talituse juht Lagle Kalberg.

Mai 2024

Sisukord

Sissejuhatus	3
1. Valim ja metoodika.....	3
2. Tulemused	3
2.1 Kaugtõlketeenus	3
2.1.1 Sugu, vanus.....	3
2.1.2. Kaugtõlketeenuse kasutamise sagedus ja kättesaadavus	4
2.1.3. Suhtlussituatsioonid kaugtõlketeenuse kasutamisel	6
2.1.4. Kaugtõlketeenuse mõju vaegkuuljale inimesele ja tuleviku vaade.....	7
2.2. Kirjutustõlke teenus.....	10
2.2.1. Sugu, vanus.....	10
2.2.2. Kirjutustõlketeenuse kasutamise sagedus ja kättesaadavus	12
2.2.3. Kirjutustõlketeenuse mõju vaegkuuljale inimesele ja tuleviku vaade	13
3. Kokkuvõte ja järeldused	15

Sissejuhatus

2024.a aprillis-mais Sotsiaalkindlustusameti poolt läbiviidud küsitluse, kuulmislangusega inimeste sihtrühmas, eesmärk oli soov teada saada, milline on seni olnud sihtrühma kaugtõlke- ja/või kirjutustõlketeenuse kasutaja kogemus, teenuse vajadus ja nägemus tuleviku vajaduste osas teenuse jätkumise vaatest riigi poolt korraldatuna.

Uuringu lähteülesande koostamisel võeti aluseks kvantitatiivne küsimustik, milles raames oli vastajal võimalus ka kommenteerida oma vastuse valikut.

Esimeses peatükis antakse ülevaade uuringu valimist ja metoodikast, teises peatükis kvantitatiivse analüüsi ja küsitluse tulemustest. Kolmandas peatükis esitatakse uuringu järeldused ja ettepanekud.

1. Valim ja metoodika

Küsimustik edastati kõigile veidi rohkem kui 300 inimesele, kes on seni kasutanud ESF rahastusel SKA korraldusel kaug- ja kirjutustõlke teenust ja Eesti Kurtide Liidule, Vaegkuuljate Liidule ning Eesti Viipekeeleseltsile, kes omakorda jagasid küsimustikku oma kogukonnas.

Küsimustik oli koostatud Limesurvey keskkonnas, kokku oli 28 küsimust jaotatuna 2 blokki – kaugtõlketeenuse ja kirjutustõlketeenuse kasutamise ning vajaduse kohta. Iga küsimuse juurde oli lisatud ka video, kus küsimus oli nähtav eesti viipekeelde tõlgituna.

Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Küsimustikule vastamise periood oli 29.04-08.05.2024.a.

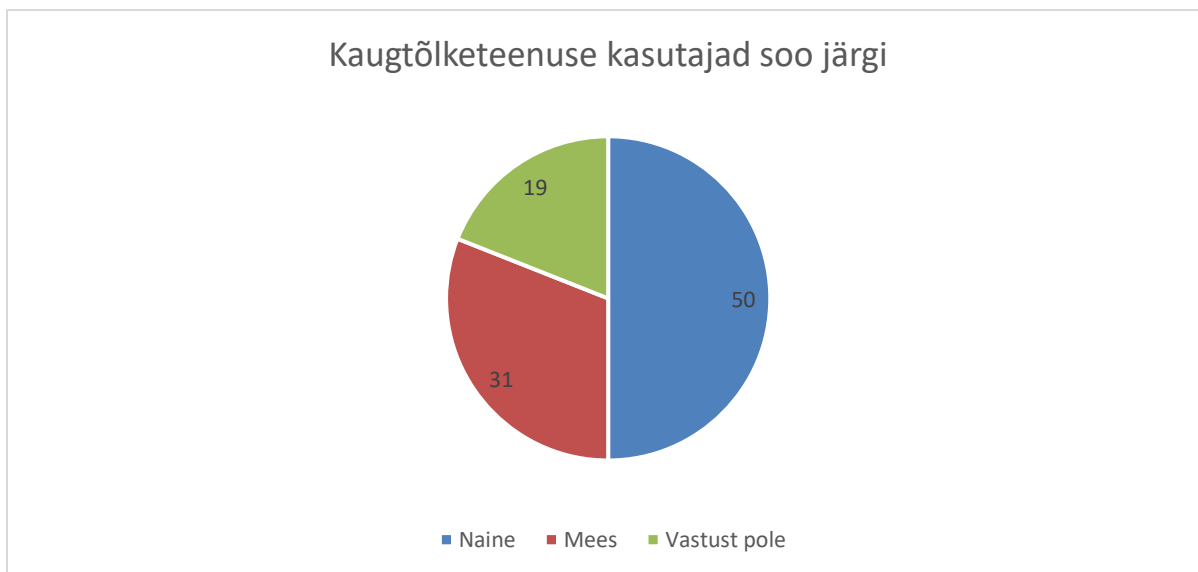
2. Tulemused

Kokku täitis küsimustikku osaliselt või täielikult **207 inimest**, 100 juhul on edastatud täisvastused ja 107-l juhul mittetäielikud vastused. Küsitluse analüüsi aluseks võeti **100 isiku poolt edastatud täisvastused**. Analüüsi dokumendis on kaks alapeatükki, kus esimeses ülevaade vastustest kaugtõlketeenuse vaatest ja teises kirjutustõlke vaatest. Dokumendi viimases peatükis on esile toodud olulisemad järeldused.

2.1 Kaugtõlketeenus

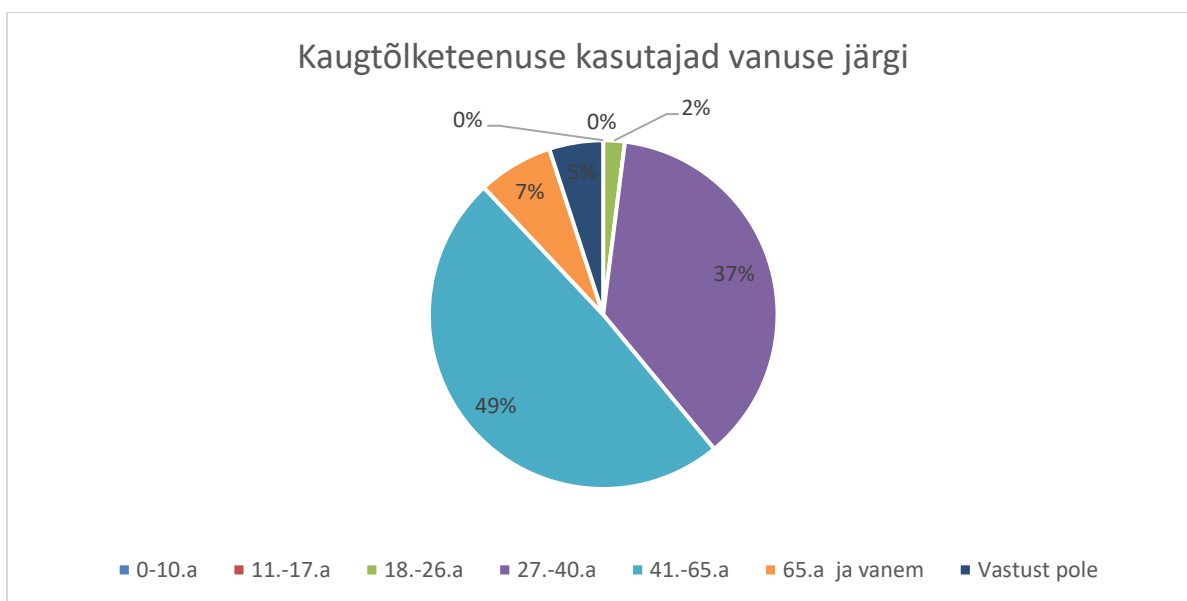
2.1.1 Sugu, vanus

Kaugtõlketeenuse küsimustiku blokile vastajatest (n100) **50 % olid naised, 31 % olid mehed** ning 19 isikut (19%) ei valinud vastuses sugu. Edaspidine analüüs ei vaata vastuste puhul erinevusi soolise kuuluvuse järgi, kuna umbes viiendik ei olnud sellele küsimusele vastanud.



Joonis 1. Kaugtõlketeenuse kasutajad soo järgi

Vastajatest **pooled on vanuses 41.-65.a** ning järgneb vanuserühm 27.-40.a. (Joonis 2). 65.a ja vanemate sihtrühmas oli vastajate seas kasutajaid rohkem, kui vanuserühmas 18.-26.a

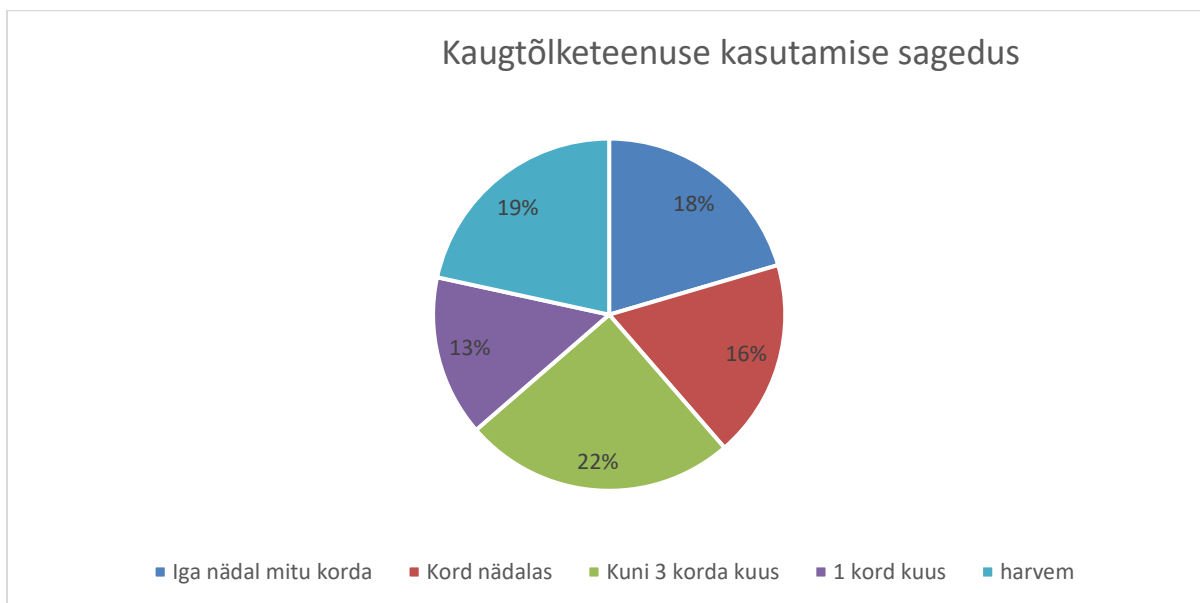


Joonis 2. Kaugtõlketeenuse kasutajad vanuse gruppide järgi

2.1.2. Kaugtõlketeenuse kasutamise sagedus ja kättesaadavus

65% vastajatest on vähemalt üks kord **kasutanud** kaugtõlketeenust **Skype vahendusel** ja 28% ei ole kasutanud, 7% inimesi jättis vastamata. Kõige sagedamini kasutatakse kaugtõlketeenust vastajate sõnul **kuni 3 korda kuus (22%)**, **18% isikutest** kasutab teenust **iga nädal mitu korda** ning harvem kui kord kuus kasutab 19% vastajatest (Joonis 3). Vastajal oli võimalus lisada kommentaar selle küsimuse juurde. Toodi välja järgmist: *olen väga sage teenuse kasutaja, mõnikord läheb päevas isegi 4 korda teenust vaja; mul on küll tuttav perearst, hambaarst, pank ja remondimees, aga sõnavara on nii spetsiifiline, et ikka vajan tõlgi abi suhtlusel; kõik sõltub olukorrast ja vajadusest; teenindaja või*

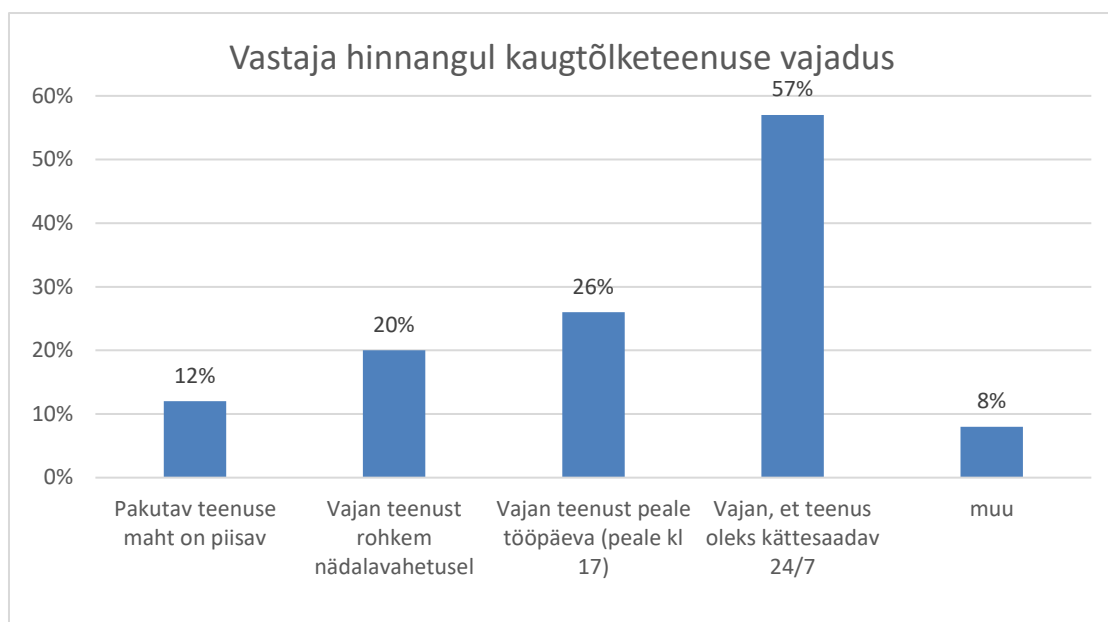
kõrgharidust omav ametnik räägib lausetega, mida ma ei mõista, vajan tõlgi abi; haiglas oleku ajal; harva, kuna Narvas ei mõisteta eesti keelt ja ka tõlk ei saa siin aidata; kui mulle on helistanud tundmatu number.



Joonis 3. Kaugtõlketeenuse kasutamise sagedus

Kaugtõlketeenus on kasutatav **hetkel Skype vahendusel E-R 9-18ni ja L 10-16ni**. Põhjus selleks on piiratud eelarvelistes vahendites (projektirahastus on piiratud) ja viipekeele tõlkide vähesus. **39% vastajate hinnangul on see piisav kättesaadavus, 35%-l vastajate sõnul mitte.**

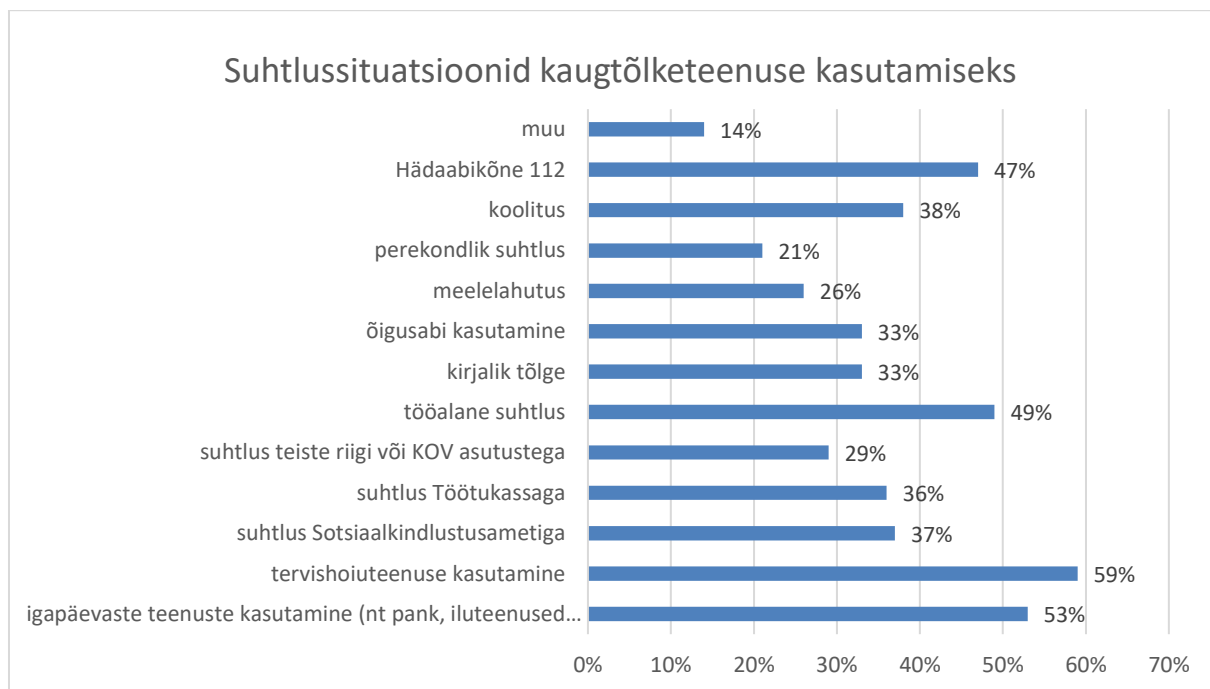
57% vastajatest tõi välja, et nende hinnangul peaks teenus olema **kättesaadav 24/7**, 26% vastajatest vajab teenust ka peale kl 17 ja 20% rohkem nädalavahetusel kui seni (Joonis 4). Põhjenduseks, miks on vajalik teenuse kättesaadavus peale kl 17 tuleneb sellest, et *inimeste tööpäev reeglina lõppeb kl 17, aga perearsti juurde läheb inimene sageli peale seda; 24/ 7 vajadus on kõikvõimalike ootamatute ja hädaolukordade juhul või lennujaama infoliin vms; kiirabi ja politsei kutsumise vajadus 24/7; toodi välja valvetõlgi vajadust.*



Joonis 4. Kaugtölketeenuse vajadus vastajate hinnangu alusel

2.1.3. Suhtlussituatsioonid kaugtölketeenuse kasutamisel

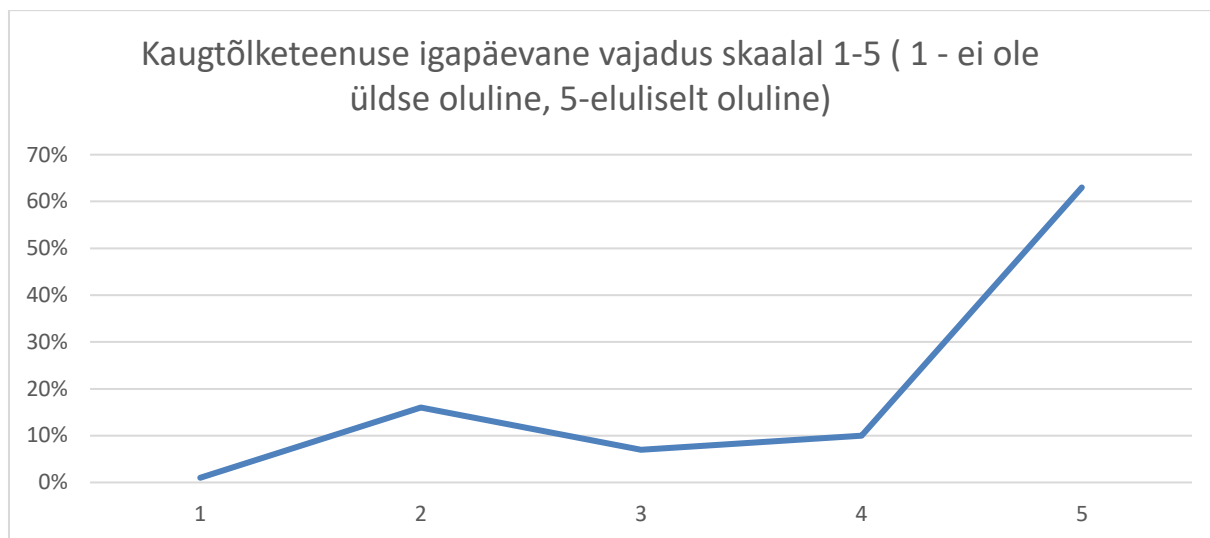
Kõige rohkem kasutatakse kaugtölketeenust **tervishoiuteenuste kasutamisel (59%)**, **igapäevaste teenuste tarbimisel (53%)**, **töölases suhtluses (49%)** ja **hädaabikõne tegemiseks (47%)** (Joonis 5). Vastuste kommentaarides rõhutati, et ääretult oluline, et arsti juures saab tõlgi abil kätte korrektse info; perearst on ise tõlki nõudnud (ilma ei võta vastu); täpse tõlke vajadus samuti politsei juures; hädaabi 112 on võimalik ainult SMSi teel, mis ei ole kiire lahendus; kirjaliku suhtluse teel ei ole alati kõik info korrektselt mõistetav.



Joonis 5. Suhtlussituatsioonid kaugtölketeenuse kasutamiseks

2.1.4. Kaugtõlketeenuse mõju kuulmislangusega inimesele ja tuleviku vaade

Vastajatel paluti hinnata, kui oluline on talle **kaugtõlketeenuse igapäevane vajadus skaalal 1-5**. Kõige väiksema väärtuse valis vastaja juhul, kui kaugtõlketeenus ei ole inimesele üldse oluline (neid oli kokku 1 vastaja) ning üle poolte vastajatest hinnangul on kaugtõlketeenus neile oluliselt oluline (63 % vastajatest) (Joonis 6).



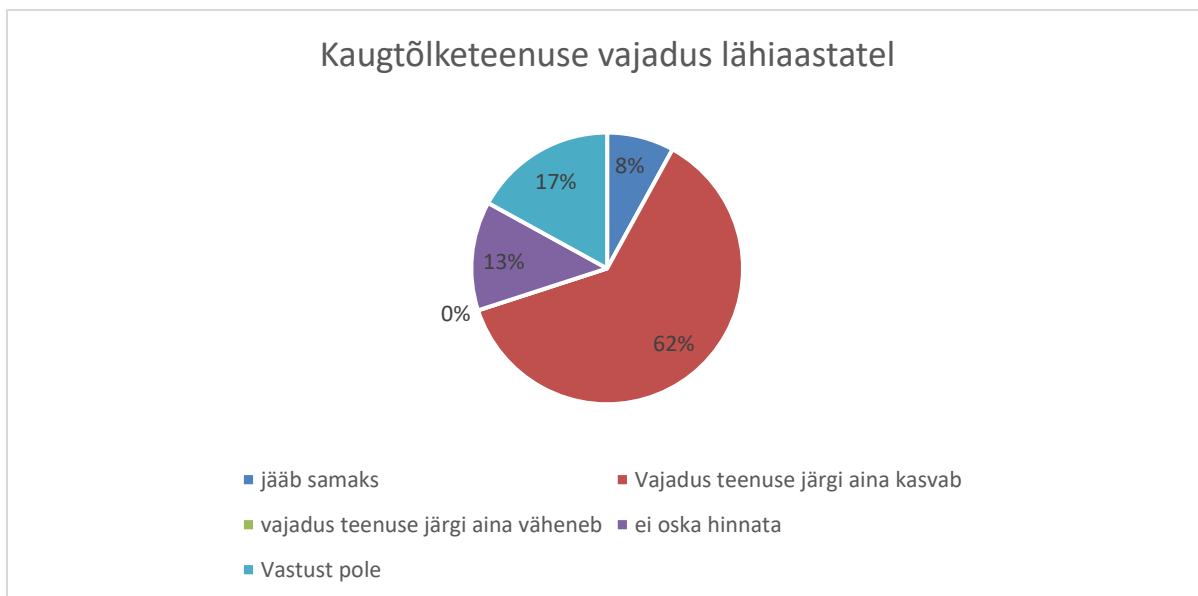
Joonis 6. Kaugtõlketeenuse igapäevane vajaduse olulisus inimese jaoks (97 vastajat)

Hetkel on Skype kasutamine võimalik ainult on-line – st ei ole võimalik kõne aega broneerida ega aru saada mitmes on inimene kõne järjekorras.

37 vastaja sõnul kogevad nad suurt pettumust või stressi, kui ei saa kiirelt ja vajalikul hetkel teenust kasutada. Ning 59 vastaja sõnul mõjutab viipekeelse tõlketeenuse puudumine nende elukvaliteeti palju või väga palju. Näitena toodi *õnnetus lapsega; töökohal on paus kindlal kellaajal; haiglas arstide ringkäik, aga kaugtõlketeenusel on isik kõne ootel; igapäevaseks suhtluseks ääretult vajalik, ma ei oska kõiki suhtlussituatsioone ette näha.*

Küsimustikuga sooviti välja selgitada ka seda, kas kaugtõlketeenuse pakkumine kompenseerib/asendab mingis osas inimesele **kohaliku omavalitsuse poolt pakutavaid viipekeelseid tõlketunde**. **41% vastajate sõnul jah, kompenseerib, 25% arvates mitte** ning 34% vastajatest ei vastanud sellele küsimusele.

84% vastajatest peab vajalikuks, et kaugtõlketenuse osutamine riigi poolt jätkuks. 62% vastajate hinnangul nende igapäevane vajadus teenuse järgi kasvab, 8% hinnangul jääb samaks ning 13% ei osaka hinnangut anda. 17 isikutest ei vastanud sellele küsimusele (joonis 7). Rõhutati, *et teenus on vajalik 24/7 või vähemalt öhtuti ja nädalavahetusel teenuse kasutamise aega juurde võimaldada; viipekeele tõlke on vähe ja vajalik on juurdekasvu soodustamine ja koolitamine.*



Joonis 7. Kaugtõlketeenuse vajadus lähiaastatel

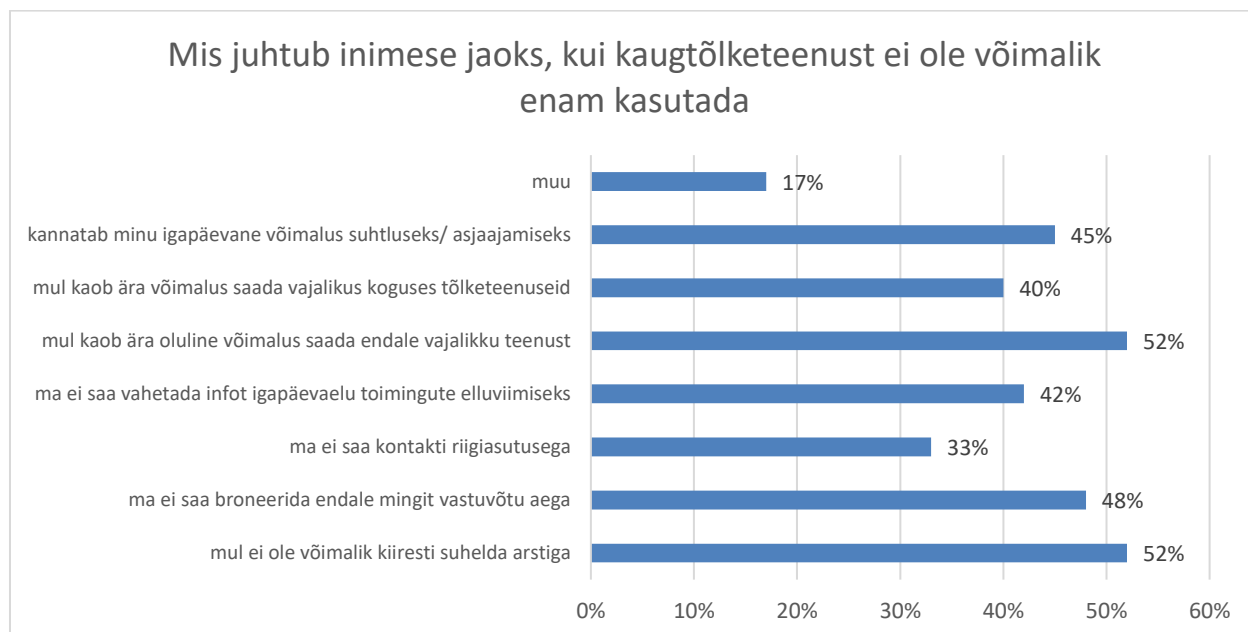
58 vastajat 80-st on tuleviku vaates optimistlikud ja usuvad, et kaugtõlketeenuse kättesaadavus ja ligipääsetavus on tulevikus tagatud (joonis 8).



Joonis 8. Kaugtõlketeenuse kättesaadavus ja ligipääsetavus vastajate hinnangul tulevikus skaal 1-5 (1-ei ole optimistlik tuleviku suhtes, olen väga optimistlik; vastajaid 80)

Soovsime teada saada, mis juhtub kuulmislangusega inimese jaoks, kui kaugtõlketeenust ei ole enam võimalik kasutada. Vastaja võis valida mitme variandi vahel või tuua välja ka muu võimaliku tagajärje, mida valikvastuste loetelus ei olnud välja toodud (joonis 9). **52% vastajate sõnul kaob inimese jaoks ära võimalus saada endale vajalikku teenust ning sama paljudel vastajatel kaob ära võimalus suhelda arstiga.** Pea pooltel vastajatest kannatab tema igapäevane võimalus suhtluseks ja asjaajamiseks ning pea poolte hinnangul ei saa nad broneerida endale vajalikku vastuvõtu aega. Vastaja sai ise välja tuua veel tema hinnangul olulised aspektid, mis siis juhtub tema jaoks kui kaugtõlketeenus kaob: *pean paluma pereliikmete abi; nõuandeliinid pakuvad ainult telefoniteel suhtlemisel teenust, see on väga vajalik; kaob tööalane ja igapäevaelu suhtlusvõimalus ja see*

halvendab elukvaliteeti ja töövõimet; olukord muutub raskemaks – eriti koolis ja töö juures; ravimite retsepti pikendamine perearsti juures muutub keerulisemaks.

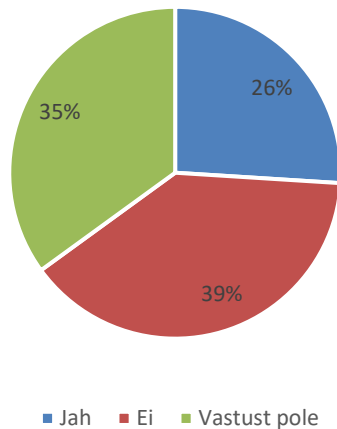


Joonis 9. Mis juhtub inimese jaoks, kui kaugtõlketeenust ei ole enam võimalik kasutada, valikus mitu valikvastuse varianti samaaegselt

Maaailm liigub üha enam nutilahenduste ja AI poole. Vastajate sõnul on **26% on valmis kasutama tulevikus ka tõlkerobotit või muid nutilahendusi**, **39% ei ole valmis** ning 35% inimesi ei oskanud vastata. Eesti viipekeel grammatika ei ole seotud eesti keele grammatikaga. Lisaks võib viiplemise sisu muuta nt viipe suund, korduvus, suupilt, asukoht viiperuumis, kehaline hoiak vms justkui väike detail. Viipekeel on väga nüansirikas, seetõttu on ääretult oluline on kogu suhtlusprotsessi juures ka kehakeel ja miimika, mida **tõlkerobort või AI poolt genereeritud lahendused ilmselgelt kohe ei võimalda tagada**. Näiteks võib viipekeeles keha ette või tahapoole liikumine anda märku vastavalt kas tulevikus või minevikus rääkimisest. Kulmude kergitamine võib muuta lause küsilauseks, andes märku küsimusest „kumb“ või „kas“. Need on väikesed ent väga olulised näited viipekeeles grammatikast, mis valesti tõlkimisel võivad muuta täielikult teksti sisu.

Lisaks on eesti keel oma sõnavara poolelt väga mitmetähenduslik – st robot tõlkides mingit sõna/ väljendit, oskamata luua seoseid konkreetse suhtlussituatsiooniga, võib tõlkida kogu olukorra teises kontekstis. Ning selle tulemuseks võib olla väga palju vääriti mõistmist. Näiteks sõna palk (*töötasu*) – palk (*puit*).

Tulevik - tõlkeroboti või muu nutilahenduse kasutamine



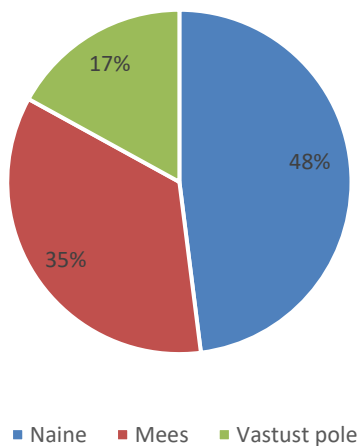
Joonis 10. Kas inimesed on valmis tuleviks kasutama tõlkerobortit või muud nutilahendust, mis tagavad neile eesti viipekeeles suhtlemise?

2.2. Kirjutustõlke teenus

2.2.1. Sugu, vanus

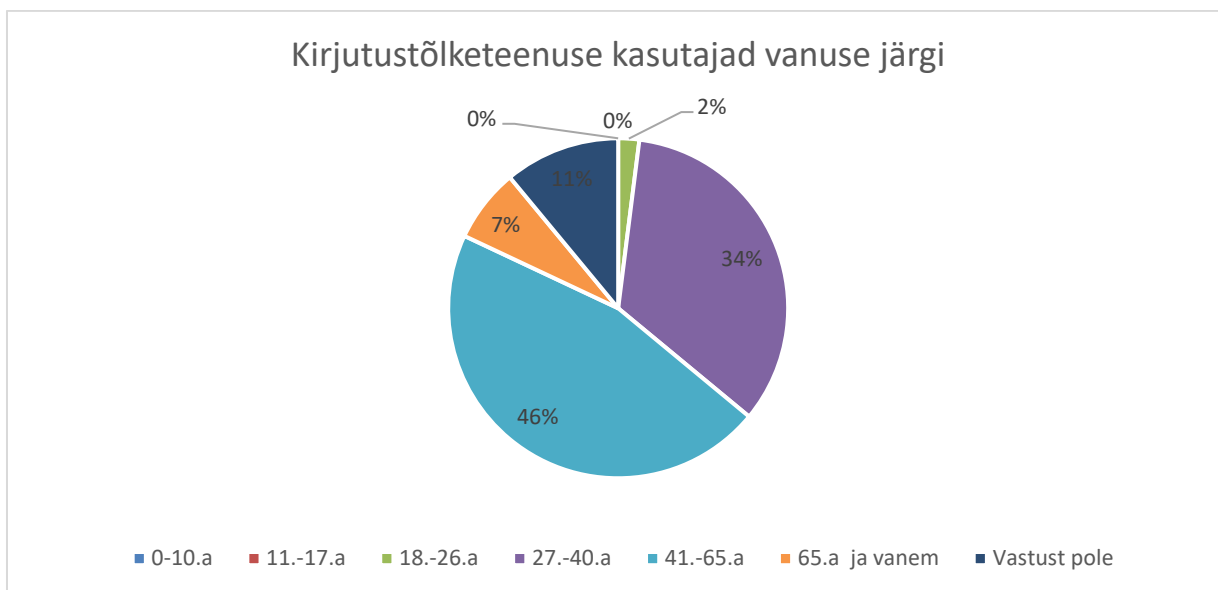
Kirjutustõlketeenuse küsimustiku blokile vastajatest **48 % olid naised, 35 % olid mehed** ning 17 isikut (17 %) ei valinud vastuses sugu. Edaspidine analüüs ei vaata vastuste puhul erinevusi soolise kuuluvuse järgi, kuna umbes viiendik ei olnud sellele küsimusele vastanud (joonis 11).

Kirjutustõlketeenuse kasutajad



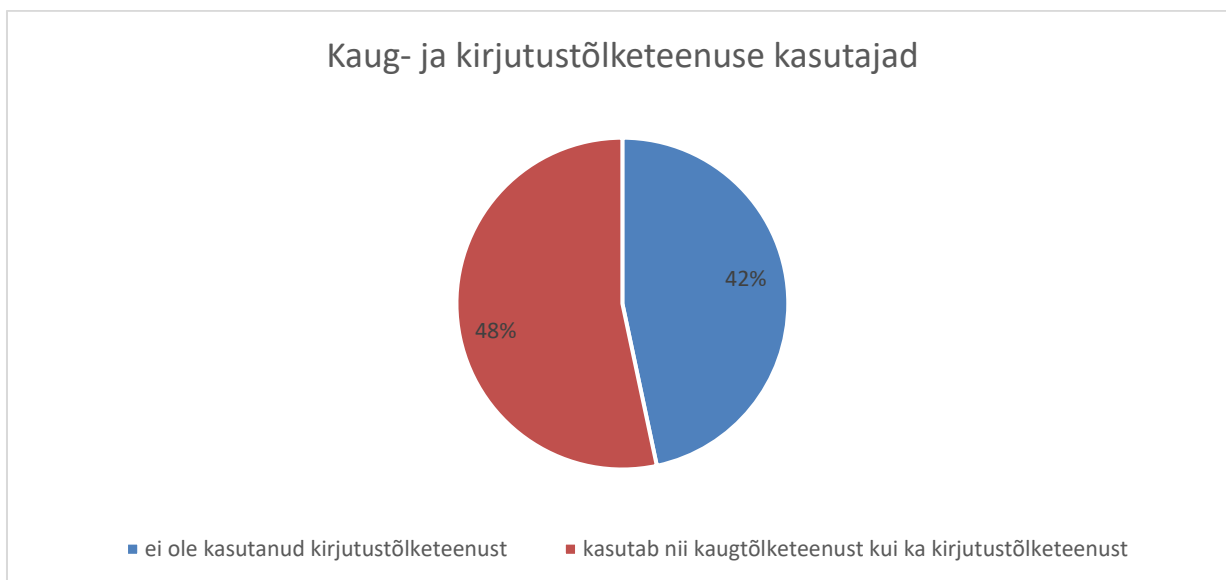
Joonis 11. Kirjutustõlketeenuse kasutajad soo järgi

Vastajatest **ligi pooled on vanuses 41.-65.a** (46%) ning järgneb vanuserühm 27.-40.a. (34%) (Joonis 12)



Joonis 12. Kaugtõlketeenuse kasutajad vanuse gruppide järgi

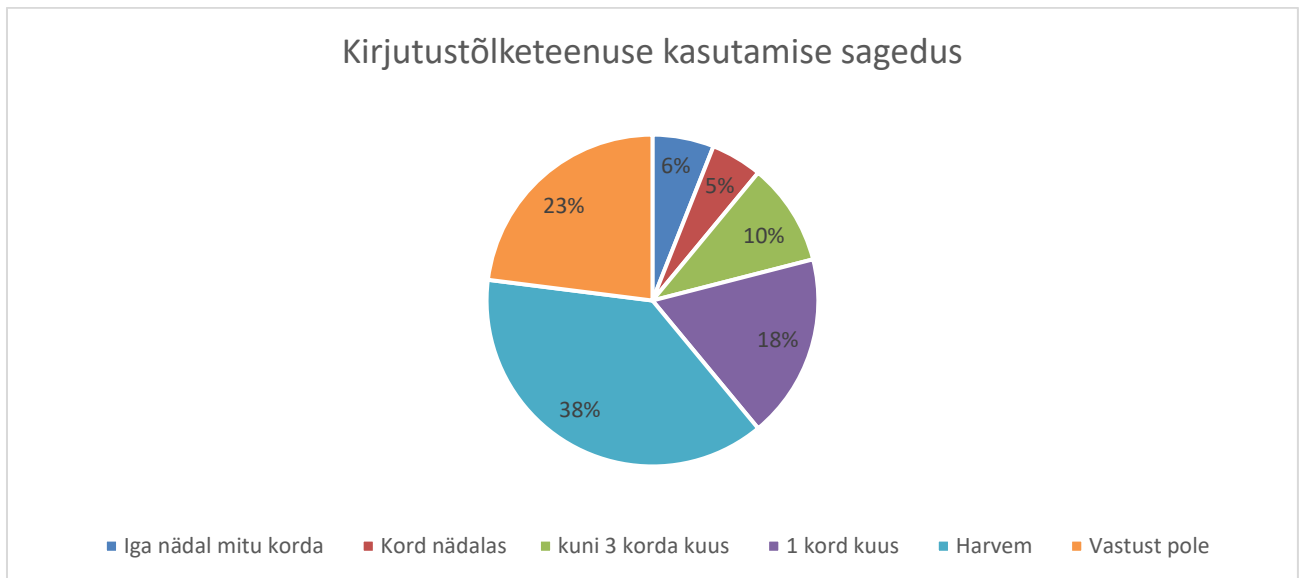
Vastuste põhjal saab järeldada, et valimist, kes vastas küsimustikule, on ligi pooled (48%) need kuulumislangusega inimesed, kes kasutavad nii kaugtõlketeenust kui ka kirjutustõlketeenust ja 42% on neid, kes ainult kaugtõlketeenust ja ei ole kordagi kasutanud kirjutustõlketeenust (joonis 13). Kirjutustõlget ei vajatud järgmistel põhjustel: *tervislikud põhjused ei võimalda osalemist suurüritustel ja igapäevaselt kirjutustõlketeenust ei vaja; olen viipekeelne kurt ja kasutan ainult viipekeele tõlki; ei olnud teadlik sellisest võimalusest; kirjutustõlgi saamine on liiga bürokratlik protsess.*



Joonis 13. Kaug- ja kirjutustõlketeenuse kasutajad küsimustikule vastanud kuulumislangusega inimeste seas

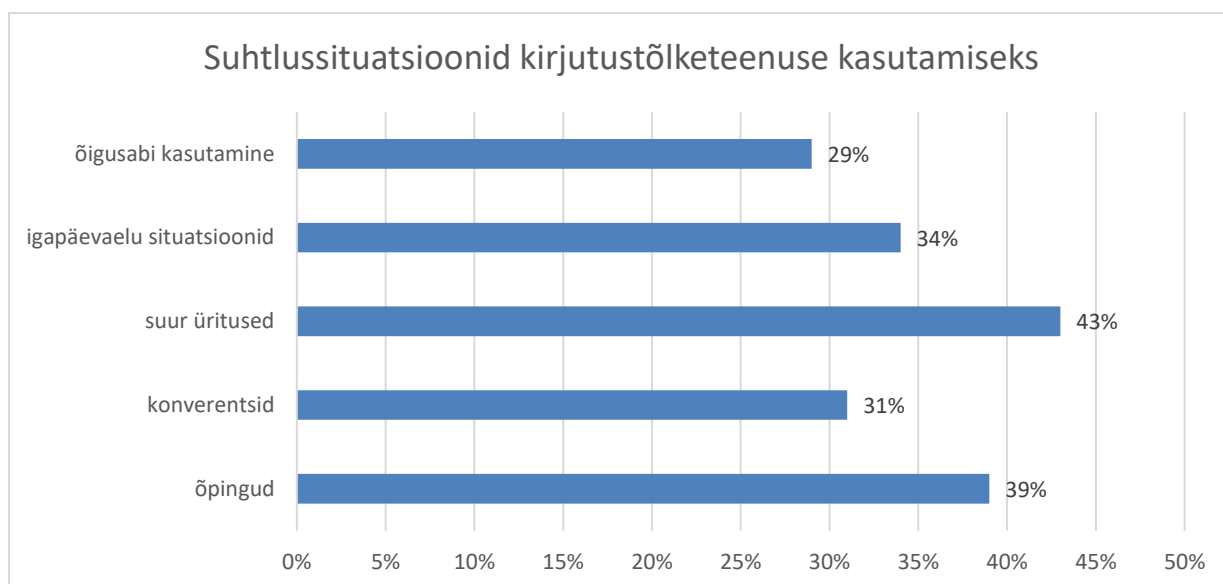
2.2.2. Kirjutustõlketeenuse kasutamise sagedus ja kättesaadavus

Iganädalaselt mitmel korral kirjutustõlketeenust kasutavate inimeste osakaal vastajatest on **6%**, üks kord nädalas kasutajaid 5%. **Kõige enam** valisid vastajad vastuseks, et **kirjutustõlketeenust kasutavad nad harvem kui üks kord kuus - 18% vastajatest**. Vastusevariantidest „vastust pole“ ja „harvem“ tulem kokku on 52% vastajatest – märgime siinkohal ära, et siin hulgas on ka nende 42 vastaja vastused, kes ei ole kirjutustõlketeenust kasutanud (joonis 14).



Joonis 14. Kirjutustõlketeenuse kasutamise sagedus

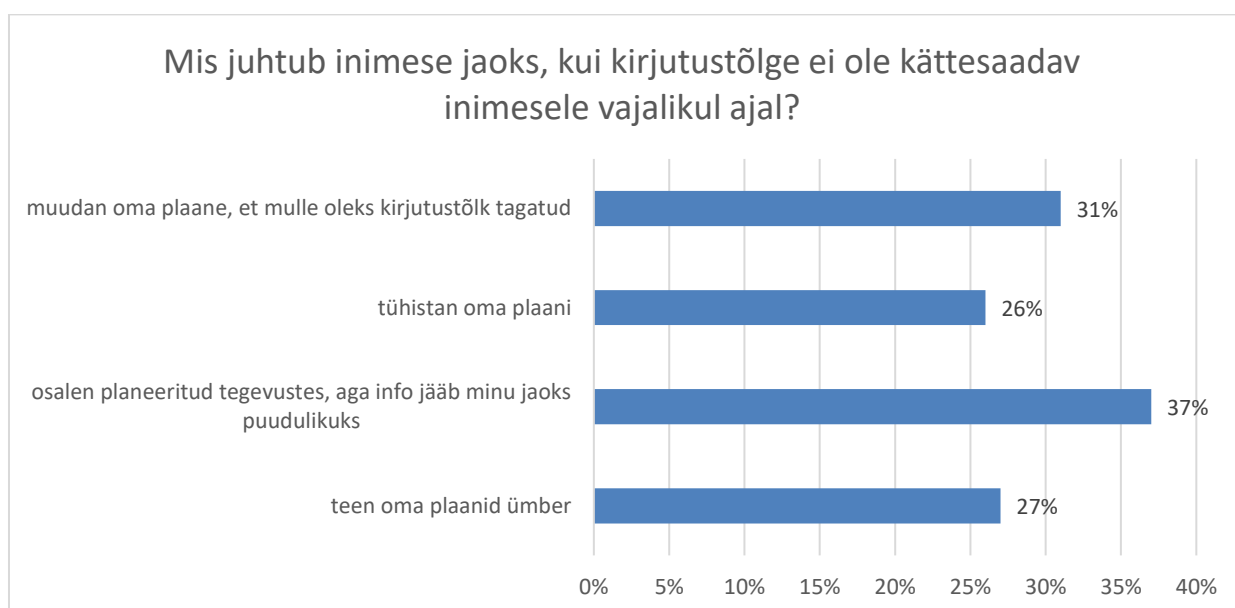
Kõige rohkem kasutatakse kirjutustõlketeenust **suurüritustel osalemisel (43%), õpingute raames (53%) ning igapäevaelu suhtlussituatsioonides (34%)** (joonis 15). Vastuste kommentaarides toodi välja täpsustusi, miks kirjutustõlget kasutatakse: *viipekeelsel kurdil on tõlketeenuse kasutamiseks KOVi tasandil tundide arv piiratud, seega kasutan sunniviisiliselt kirjutustõlget; koolis õppekavade läbimiseks; kui on palju inimesi ja erinevad suhtlusstiilid, siis ei jõua jälgida ilma tõlgita; ühingu koosolekud; pangas oluline info, mis võib jääda arusaamatuks; keerulise sõnavara arusaamiseks.*



Joonis 15. Suhtlussituatsioonid kirjutustõlketeenuse kasutamiseks

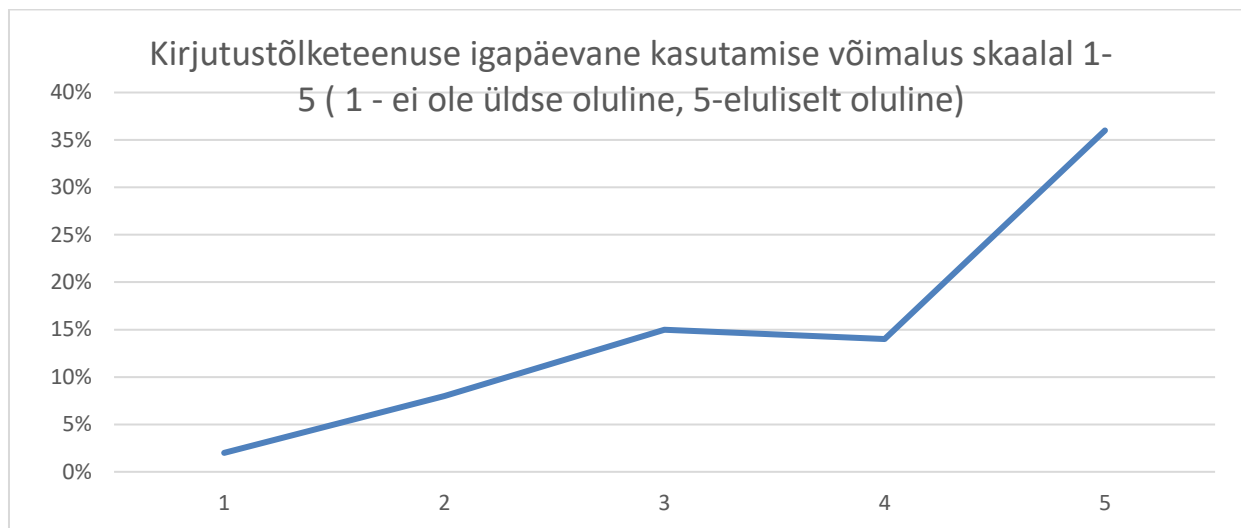
2.2.3. Kirjutustõlketeenuse mõju kuulumislangusega inimesele ja tuleviku vaade

Küsitluse käigus sooviti teada saada, et kuidas mõjutab vaegkuuljat kirjutustõlketeenuse kasutajat olukord, kui inimesele vajalikul ajal ei ole kirjutustõlketeenus kättesaadav. Vastustest võis valida mitu sobivat varianti. Kõige enam inimesi vastas, et nad osalevad ikka planeeritud tegevuses, aga **info jääb inimese jaoks puudulikuks (37%)** ja **31%** vastajatest kinnitasid, et **muudavad oma plaane**, et oleks teenus tagatud (Joonis 16). Antud küsimuse kommentaari lahtris oli mitmel korral välja toodud, *et juhul, kui kirjutustõlge ei ole tagatud ning üritustel info visuaalne poole ei ole piisavalt kvaliteetne ja suu pealt lugemine raskendatud, siis küsitakse kuulnud info kelleltki üle, selgitatakse teiste inimeste märkete põhjal kuulnud, aga see kõik on ebamugav ning pigem stressi tekitav.*



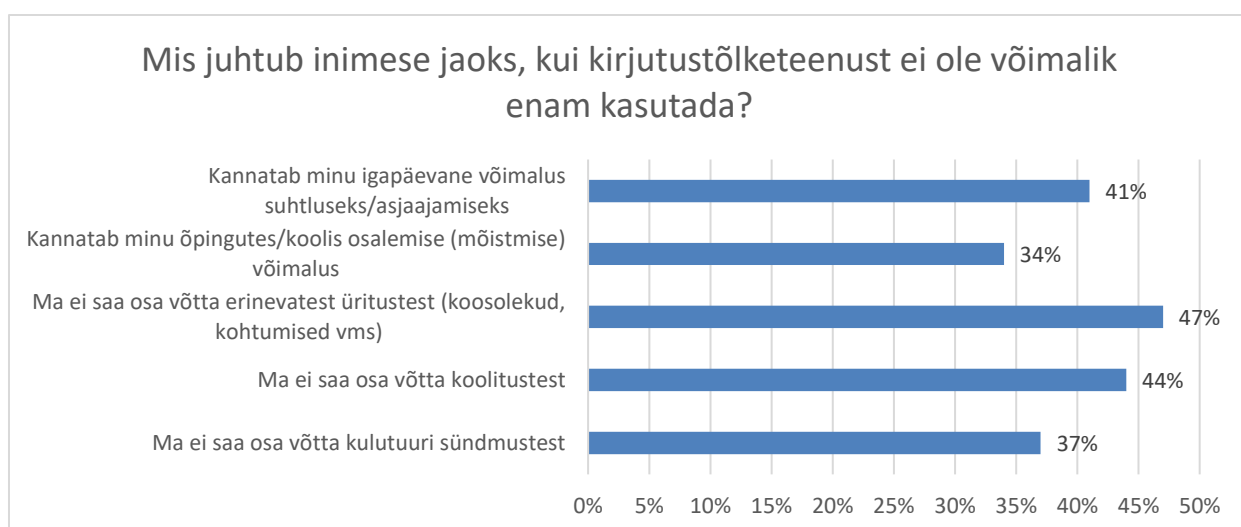
Joonis 16. Mõju inimesele, kui kirjutustõlketeenus ei ole kättesaadav talle vajalikul ajal

Vastajatel paluti hinnata, kui oluline on talle **kirjutustõlketeenuse igapäevane vajadus skaalal 1-5**. Kõige väiksema väärtuse valis vastaja juhul, kui kirjutustõlketeenus ei ole inimesele üldse oluline (neid oli kokku 2 vastaja) ning veidi **üle 1/3 vastajatest hinnangul on kaugtõlketeenus neile eluliselt oluline** (36 % vastajatest) (joonis 17).



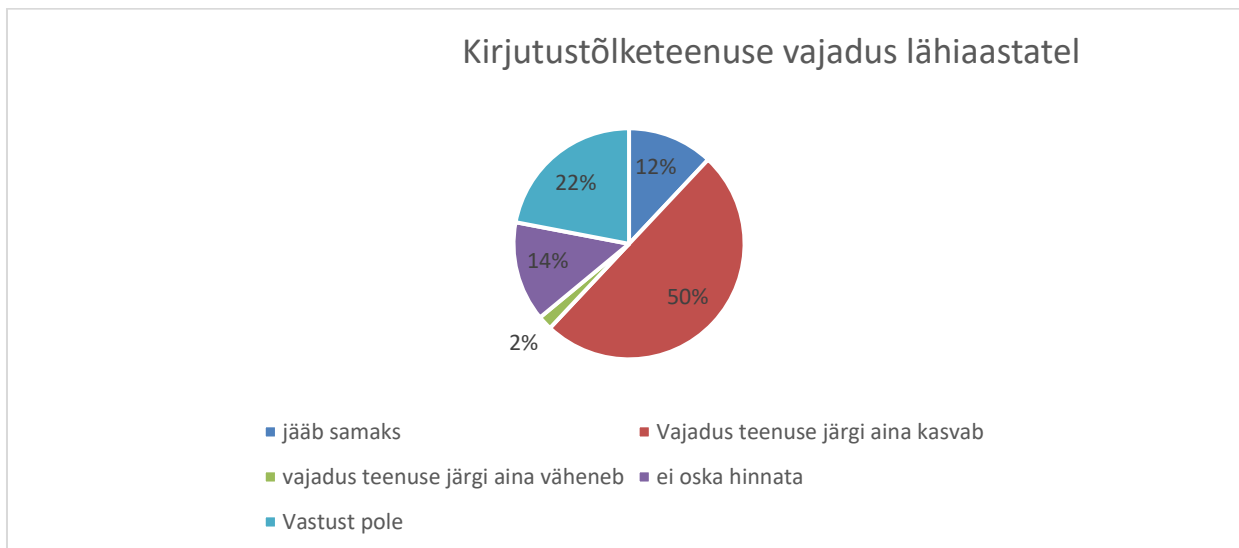
Joonis 17. Kirjutustõlketeenuse igapäevase kasutamise võimaluse olulisus inimesele (75 vastajat)

Vastajatel paluti hinnata etteantud vastustevariantidest, et mis juhtub tema jaoks, kui kirjutustõlketeenust ei ole võimalik enam kasutada. Võimalik oli valida mitme vastusevariandi vahel samaaegselt. Kõige enam toodi esile, et **inimene ei saa sel juhul enam osa võtta erinevatest üritustest (47%) ja koolitustest (44%)** (joonis 18). Vastuste kommentaaridest väljavõtt: *ei saa sõnavõttudest aru ja sündmus jääb poolikuks; teatris saaksin osa ainult balletietendustest, teistel juhtudel käi aenam ei saaks; kirjaliku tõlke puudumine takistab kõigest arusaamist; ei saa osaleda olukordades, kus täpne arusaamine on väga oluline (kohtusaalis tunnistaja, notar vms); kuuldeaparaati kasutades võin tulla kuidagiviisi toime, aga ilma kirjutustõlgita jään kalati teistest maha, täidan ülesande valesti, vajan individuaalset üleseletamist.*



Joonis 18. Mis juhtub inimese jaoks, kui kaugtõlketeenust ei ole enam võimalik kasutada, valikus mitu valikvastuse varianti samaaegselt

Kirjutustõlketeenuse jätkumist riigi poolt pakutavana pidas vajalikuks 77% vastajatest, 22% ei oskanud vastust anda ning 1 inimese hinnagul ei ole teenus vajalik. Tänaastest kirjutustõlketeenuse kasutajatest, kes küsimustikule vastasid, poolte hinnangul **teenuse vajadus lähiaastatel aina kasvab**, 12% vastajate sõnul jääb teenuse vajadus samaks. Veidi üle 1/3 vastajatest ei oskanud hinnata lähiaastate teenuse vajadust (Joonis 19).



Joonis 19. Lähiaastate vajadus kirjutustõlketeenuse osas

Soovisime teada saada, kas vaegkuulja inimene on kasutanud igapäevases suhtlemises mõnda nutilahendust, mis abistab suulise teksti muutmist kirjalikuks. Küsimusele vastas 81 inimest, kellest 32% oli kasutanud ja 49% ei olnud kasutanud. Vastajate kommentaarid: *kasutatud lahendused on head suurte keelte jaoks (inglise saksa). Eesti keele osas ei ole nutirakendused nii kvaliteetsed kui näiteks ERR ja Kanal2 kasutatavad automaatsubtiitrid. Nutirakendused kas ei suuda tänu telefoni mikrofonile kõike räägitavat kinni püüda või siis panevad räägitava ümber nii, et sisu muutub arusaamatuks - eesti keele osas; katsetanud erinevaid äppe, aga ei toimi väga hästi; ei teadnud, et selliseid lahendusi on; ei soovi kasutada. Toodi välja ka soov, et võiks olla lahendus, kus viibeldud tekst automaatselt muudetakse kirjutustõlkeks, aga grammatikaga läheb keeruliseks.*

3. Kokkuvõtte ja järeldused

- Nii kaug- kui ka kirjutustõlketeenuse kasutaja on **pigem naisterahvas**.
- Mõlema teenuse vaatest on domineeriv kasutaja **vanus vahemikus 41.-65.a ja järgneb 27.-40.a. vanuserühm**.
- **100 vastaja hulgas on ligi pooled (48%) need kuulumislangusega inimesed, kes kasutavad nii kaugtõlketeenust kui ka kirjutustõlketeenust ja 42% on neid, kes ainult kaugtõlketeenust ja ei ole kordagi kasutanud kirjutustõlketeenust**
- Kaugtõlget kasutatakse kõige enam: tervishoiuteenuste ajal (59%), igapäevaelus teensute kasutamisel (53%) ja töölases suhtluses (49%).

- Kirjutustõlget kasutatakse eelkõige enam vastajate sõnul: suurüritustel (43%), õpingutel (39%), igapäevaelu situatsioonides (34%).
- **Teenuse vajaduse kasvu** isiklikus vaates peab **tõenäoliselt 62% kaugtõlketeenuse** vastajatest ja **50% kirjutustõlketeenuse** vastajatest.
- Tulevikku vaadates on küsimustikule vastanud kuulumislangusega inimesed pigem optimistlikud, et kaugtõlketeenus ja kirjutustõlketeenus jätkuvad. **84% kaugtõlketeenuse** ja **77% kirjutustõlketeenuse** tuleviku teemal vastajatest peab vajalikuks, et riik jätkaks teenuse osutamisega.
- Mõlema teenuse puhul on teenuse **igapäevane kasutamise võimalus ja vajalikkus** olulisuse aspektist kaalukausil „**eluliselt oluline**“ poole kaldu.
- Võimalik mõju, kui **kaugtõlketeenus ei ole piisavalt kättesaadav: väheneb võimalus kiireks suhtluseks ja infovahetuseks**. Näiteks arstiga suhltmeise võimalus kaob (52% vastajate sõnul); vajaliku teenuse kättesaadavus (52%), vajalike broneeringute teostamine (48%); kanantab igapäevane suhtlus ja asjaajamise võimalused (45%).
- Võimalik mõju, kui **kirjutustõlge ei ole piisavalt kättesaadav: väheneb kaasatus ja suhtlussituatsioonidest arusaamine**; ei saa osaleda enam vajalikest üritustest (koosolekud, kohtumised) 47% hinnangul; koolitustest osavõtt langeb ära (44% vastajatest); kannatab igapäevane võimalus suhtluseks/ asjaajamiseks (41%). 37% vastajate sõnul planeeritud tegevustes osalemise korral jääb talle info puudulikuks, kui kirjutustõlge ei ole tagatud ning 31% sõnul peavad nad muutma oma plaane – st ilma tõlgita osalemine ei ole mõistlik.
- Eelpool kirjapandud tulemuste põhjal saab järeldada, et oluliselt kahaneb inimeste puhul osalemine täisväärtuslikult ühiskonnaelus, kui osaliselt ollakse infoväljast ära lõigatud. Sellel on **mõju inimese identiteedile ja enesehinnangule** ning võib kahaneda tunne, et kas inimene on riigi jaoks oluline. **Kiire ja arusaadav suhtlusviis moodustab elukvaliteedist märkimisväärse osa.**
- Vajalik on **üle vaadata koostöös hariduse valdkonnaga**, kuidas tagada vaegkuuljatele inimestele vajalik **ligipääsetavus hariduselus**. Täna on riigi poolt tagatud kuulumislangusega kõrgkoolis täiskoormusega õppijale tõlketeenuse tagamiseks 510 eur kuus (see on olnud muutumatna viimsed pea 10 aastat), see ei ole kindlasti piisav ning 39 inimest küsitlusele vastajate seast on kasutanud kirjutustõlget ka koolis õppekava läbimiseks.
- Aga erinevate **nutilahenduste ja robotite osas ollakse pigem skeptilised**, kuna lähtudes eesti keele eripärast ja keerukusest on tänane kogemus olnud pigem negatiivne ning teadlikkus ja nutitarkus on vähene.