



Matumizi ya Lugha ya Kiswahili Katika huduma za Teletiba Katika Kaunti ya Murang'a, Kenya

Harrison Muiga Gathuku^{1a*}, Jacktone Onyango^b, Jackline Murimi^c

Chuo Kikuu cha Mount Kenya, Kenya

Chuo Kikuu cha Kenyatta, Kenya

Chuo Kikuu cha Tom Mboya, Kenya

IKISIRI

Makala hii inaangazia uhusiano kati ya lugha ya Kiswahili na utekelezaji wa huduma za Teletiba katika hospitali za Kaunti ya Murang'a, Kenya. Teletiba inazidi kutumika kama njia mbadala ya kutoa huduma za afya katika maeneo ya mashambani na yaliyo mbali na vituo vikubwa vya matibabu. Ufanisi wake unategemea uwezo wa wahudumu wa afya na wagonjwa kuwasiliana kwa ufasaha. Kwa kuzingatia Kiswahili kama lugha rasmi na ya taifa nchini Kenya, utafiti huu ulichunguza jinsi matumizi yake yanavyoathiri upatikanaji, ufanisi na uendeleo wa huduma za Teletiba.

Nadharia ya Matumizi na Kuridhika (Uses and Gratifications Theory - UGT) ilitumika kueleza sababu za wagonjwa na wahudumu wa afya kutumia Teletiba. Mbinu ya utafiti wa nyaraka ilitumika, ambapo nyaraka 20 zilizochaguliwa kwa makusudi zilichambuliwa ili kubaini mada, mawazo na taarifa muhimu kuhusu Teletiba na matumizi ya Kiswahili. Uchambuzi ulilenga kuelewa nafasi ya lugha katika mawasiliano ya afya na matumizi ya huduma za kidijitali. Matokeo yalionyesha kuwa Kiswahili kina jukumu muhimu katika kuwezesha mawasiliano kati ya watoa huduma za afya na wagonjwa, kuboresha uelewa wa masuala ya afya na kuongeza ushiriki wa wagonjwa katika maamuzi ya matibabu. Matumizi ya Kiswahili pia yalijenga uaminifu, ukaribu na uelewa wa kiutamaduni kati ya wagonjwa na wahudumu wa afya. Hata hivyo, changamoto zilibainika, zikiwemo uhaba wa rasilimali za Teletiba kwa Kiswahili na ukosefu wa wataalamu wanaotoa huduma kwa lugha hiyo. Kwa upande mwingine, utafiti wa bunilizi za Kiswahili ulitumia nadharia ya uhakiki-maeneo kuchambua ukweli katika hadithi ya "Mwendazimu" iliyoandikwa na Shake (2000). Matokeo yalionyesha kuwa nadharia ya uhakiki-maeneo ni nyenzo muhimu ya kudhihirisha ukweli katika bunilizi za Kiswahili. Utafiti unapendekeza kuimarishwa kwa Kiswahili katika Teletiba na matumizi ya uhakiki-maeneo katika uchambuzi wa bunilizi.

KUHUSU MAKALA

Maneno Muhimu:

Teletiba,
Lugha ya Kiswahili,
matibabu, wagonjwa

Historia ya Makala:

Tarehe ya Kutumwa: 2 Machi 2026

Tarehe ya Kurekebisha: 10 April 2026

Tarehe ya Kukubalika: 27 Mei 2026

Mtandaoni: 30 Agosti 2026

1. Utangulizi

Teletiba ni mfumo wa utoaji wa huduma za afya kwa kutumia teknolojia ya mawasiliano na habari, ikiwa

ni pamoja na simu za rununu, kompyuta, intaneti na vifaa vingine vya kidijitali. Mfumo huu huwawezesha wataalamu wa afya kutoa ushauri, kufanya mashauriano na kufuatilia wagonjwa bila mgonjwa

*Mwandishi Mkuu. Simu: +254720929733; Barua Pepe: harrisongatuthu@gmail.com

Mhariri: Frida Miruka, Chuo Kikuu cha Masinde Muliro, Kenya.

Nukuu: Muiga. H. (2026). Matumizi ya Lugha ya Kiswahili Katika Huduma za Teletiba Katika Kaunti ya Murang'a, Kenya. Jarida la Kiswahili Sanifu 3(2), 81-87

na mtoa huduma kuwa katika eneo moja. Katika kipindi cha mabadiliko ya kidijitali, Teletiba imeendelea kuwa sehemu muhimu ya mifumo ya afya kwa sababu ina uwezo wa kuongeza upatikanaji wa huduma, hasa kwa watu wanaoishi maeneo ya mbali au wanaokabiliwa na vikwazo vya kufikia vituo vya afya. Utafiti wa Khoshrounejad et al. (2021), uliofanya mapitio ya kimfumo kuhusu huduma za telehealth wakati wa janga la UVIKO-19, unaonesha kuwa matumizi ya huduma za afya kwa njia ya mtandao yaliongezeka kwa kiasi kikubwa wakati wa janga na kusaidia kuendelea utoaji wa huduma huku yakipunguza ulazima wa mawasiliano ya ana kwa ana.

Katika bara la Afrika, Teletiba imepewa umuhimu kutokana na changamoto zinazohusiana na upatikanaji usio sawa wa wataalamu wa afya, miundombinu na huduma za kitabibu, hasa katika maeneo ya vijijini na yaliyo mbali na vituo vikubwa vya afya. Mapitio ya kimfumo yaliyofanywa na Agbeyangi na Lukose (2025) kuhusu matumizi ya Teletiba katika Afrika Kusini mwa Jangwa la Sahara yanaonesha kuwa teknolojia hii imekuwa suluhisho linaloibuka katika kuboresha upatikanaji wa huduma za afya. Utafiti huo, uliochambua tafiti 53 zilizochaguliwa kutoka katika tafiti 567 zilizotambuliwa, unaonesha kuwa Kenya imepiga hatua katika matumizi ya mHealth na teknolojia nyingine za kidijitali, zikiwemo huduma zinazohusiana na afya ya mama, huduma za HIV na afya ya uzazi. Hata hivyo, waandishi pia wanaonesha kuwa changamoto za miundombinu, sera na udhibiti zinaendelea kuathiri upanuzi wa Teletiba katika eneo hili.

Nchini Kenya, matumizi ya Teletiba yamekuwa yakiongezeka, hasa kutokana na upanuzi wa matumizi ya simu za rununu na teknolojia nyingine za kidijitali. Utafiti wa Njoroge et al. (2017) uliofanya mapitio ya mipango ya eHealth na mHealth nchini Kenya ulibaini kuwepo kwa miradi mingi ya afya inayotumia teknolojia za kidijitali, ikiwa ni pamoja na miradi ya mHealth na Teletiba. Hata hivyo, utafiti huo pia ulionesha kuwa changamoto ya kuifikisha miradi hiyo katika kiwango cha kitaifa iliendelea kuwepo.

Aidha, utafiti kuhusu uzoefu wa madaktari na vikwazo vya matumizi ya Teletiba nchini Kenya ulibaini kuwa asilimia 50 ya madaktari walioripotiwa katika utafiti walikuwa wakitumia Teletiba, huku asilimia 73 wakitumia mchanganyiko wa huduma za ana kwa ana na Teletiba. Utafiti huo pia ulibainisha kuwa Teletiba ilitumika kwa kiasi kikubwa katika mashauriano kati ya wataalamu wa afya. Pamoja na faida hizo, changamoto kama miundombinu duni ya teknolojia ya habari na mawasiliano, gharama za kuanzisha mifumo, ujuzi mdogo wa kidijitali, ukosefu wa fedha na mapungufu katika sera na sheria

zilitajwa kuwa vikwazo muhimu katika matumizi yake nchini Kenya.

Kwa ujumla, ushahidi huu unaonesha kuwa Teletiba ina nafasi muhimu katika kuboresha upatikanaji na mwendelezo wa huduma za afya duniani, barani Afrika na nchini Kenya. Hata hivyo, ili Teletiba iweze kutoa manufaa yake kikamilifu, kuna umuhimu wa kuwekeza katika miundombinu ya kidijitali, kuongeza ujuzi wa watumiaji na wataalamu wa afya, pamoja na kuimarisha sera na mifumo ya udhibiti inayosimamia utoaji wa huduma za afya kwa njia ya kidijitali. Katika Kaunti ya Murang'a, Teletiba imeanza kuwa sehemu muhimu ya juhudi za kuboresha upatikanaji wa huduma za afya. Serikali ya Kaunti ya Murang'a ilianzisha mpango wa majaribio wa Teletiba mwaka 2024 kwa lengo la kupeleka huduma za kitabibu karibu na wananchi na kupunguza changamoto zinazowakabili wagonjwa wanaolazimika kusafiri kwenda hospitali kubwa kwa ajili ya kupata huduma maalumu. Mpango huo unalenga kuwaunganisha wagonjwa na wataalamu wa afya kwa njia ya mashauriano ya kidijitali, hivyo kupunguza muda na gharama za usafiri pamoja na msongamano katika hospitali kubwa ya Murang'a.

Utafiti wa Ateng na Wanyoike (2026) kuhusu matumizi ya Teletiba katika Kaunti ya Murang'a unaonyesha kuwa changamoto kama upatikanaji mdogo wa huduma maalumu, muda mrefu wa kusubiri huduma na uhaba wa wataalamu wa afya, hasa katika maeneo ya vijijini, ni miongoni mwa sababu zinazochoea matumizi ya Teletiba. Utafiti huo pia unaonesha kuwa upatikanaji wa miundombinu ya kiteknolojia na rasilimali za kutosha ni muhimu katika kuongeza matumizi ya Teletiba na kuboresha utoaji wa huduma za afya katika kaunti. Kwa hiyo, Teletiba inaweza kuwa nyenzo muhimu katika kupunguza pengo la huduma za afya kati ya maeneo ya mijini na vijijini katika Kaunti ya Murang'a (Ateng & Wanyoike, 2026).

Lugha ni nyenzo muhimu katika utoaji wa huduma za afya kwa sababu huwawezesha wagonjwa kuelewa taarifa kuhusu magonjwa, vipimo, dawa na maelekezo ya matibabu. Nchini Kenya, Kiswahili ni lugha ya taifa na mojawapo ya lugha rasmi, pamoja na Kiingereza, kwa mujibu wa Katiba ya Kenya ya mwaka 2010. Matumizi ya lugha inayoeleweka na mgonjwa ni muhimu katika kuhakikisha kuwa taarifa za afya zinawasilishwa kwa ufanisi na kwamba mgonjwa anaweza kushiriki kikamilifu katika maamuzi yanayohusu afya yake (Republic of Kenya, 2010).

Mwasaru (2022) anaonyesha kuwa lugha ni mojawapo ya vipengele muhimu vinavyoathiri mawasiliano kati ya wagonjwa na watoa huduma za afya nchini Kenya. Katika utafiti wake uliofanyika Kibra, Nairobi, alibaini kuwa Kiswahili kilikuwa miongoni mwa lugha kuu zilizotumiwa katika mawasiliano kati ya

wagonjwa na wataalamu wa afya. Hata hivyo, matumizi ya mchanganyiko wa Kiswahili na Kiingereza yanaweza kuleta changamoto pale wagonjwa wanaposhindwa kuelewa istilahi au maelezo ya kitabibu yanayotolewa kwa Kiingereza. Hivyo, matumizi ya Kiswahili katika mawasiliano ya afya yanaweza kusaidia kuongeza uelewa wa wagonjwa na kuboresha uhusiano kati ya mgonjwa na mtoa huduma (Mwasaru, 2022).

Vilevile, Ondondo (2020) anaeleza kuwa tofauti za lugha kati ya wataalamu wa afya na wagonjwa zinaweza kuwa kikwazo katika kufikia huduma bora za afya nchini Kenya. Utafiti huo unaonyesha kuwa mawasiliano yenye ufanisi ni muhimu katika kujenga uaminifu kati ya mgonjwa na mtoa huduma na katika kuhakikisha kuwa taarifa za kitabibu zinaeleweka ipasavyo. Kwa hiyo, matumizi ya lugha ambayo mgonjwa anaelewa, ikiwa ni pamoja na Kiswahili, yanaweza kuwa na mchango katika kuboresha mawasiliano na kuongeza ufanisi wa huduma za afya (Ondondo, 2020).

Katika mazingira ya Teletiba, suala la lugha linakuwa muhimu zaidi kwa sababu mawasiliano kati ya mgonjwa na mtoa huduma hufanyika kupitia simu, video, ujumbe mfupi au majukwaa mengine ya kidijitali. Ingawa teknolojia inaweza kupunguza umbali kati ya mgonjwa na mtoa huduma, haiwezi kuondoa changamoto zinazotokana na tofauti za lugha. Kwa hiyo, matumizi ya Kiswahili katika huduma za Teletiba yanaweza kusaidia kuhakikisha kuwa wagonjwa wanaelewa maelekezo ya kitabibu, matumizi ya dawa, taratibu za matibabu na ushauri wanaopewa na wataalamu wa afya. Utafiti kuhusu mawasiliano ya wagonjwa nchini Kenya pia umeonyesha umuhimu wa kubadilisha au kutafsiri lugha kulingana na uwezo wa mgonjwa ili kuboresha uelewa na kuridhika kwa wagonjwa (Frontiers in Medicine, 2024).

Aidha, maendeleo katika teknolojia za lugha yanaweza kutoa fursa ya kuboresha huduma za afya za kidijitali nchini Kenya. Wanjawa et al. (2022), kupitia Kencorpus, walionyesha umuhimu wa kuendeleza rasilimali za lugha za Kenya kwa matumizi katika teknolojia kama utambuzi wa sauti, tafsiri ya mashine na mifumo ya maswali na majibu. Maendeleo kama haya yanaweza kuwa na manufaa katika kuunda mifumo ya Teletiba inayozingatia mazingira ya lugha nyingi nchini Kenya na inayoweza kuwahudumia wananchi wanaopendelea kutumia Kiswahili au lugha nyingine wanazozifahamu.

Kwa msingi huo, licha ya Teletiba kuwa na uwezo wa kuboresha upatikanaji wa huduma za afya katika Kaunti ya Murang'a, ufanisi wake unaweza kuathiriwa na namna mawasiliano kati ya mgonjwa na mtoa huduma yanavyofanyika. Matumizi ya lugha inayoeleweka, hususan Kiswahili, yanaweza kuwa muhimu katika kuhakikisha kuwa huduma za Teletiba

zinakuwa jumuishi na zinazomlenga mgonjwa. Hata hivyo, tafiti zilizopo zimejikita zaidi katika matumizi ya Teletiba kwa ujumla na changamoto za mawasiliano katika huduma za afya, huku tafiti chache zikichunguza moja kwa moja matumizi ya Kiswahili katika huduma za Teletiba katika Kaunti ya Murang'a.

Kwa hiyo, tatizo la utafiti huu ni kuchunguza mitazamo ya watoa huduma za afya na wagonjwa kuhusu matumizi ya lugha ya Kiswahili katika huduma za Teletiba katika Kaunti ya Murang'a, Kenya. Utafiti huu unalenga kubaini namna matumizi ya Kiswahili yanavyoathiri uelewa wa taarifa za kitabibu, mawasiliano kati ya wagonjwa na watoa huduma, kuridhika kwa wagonjwa na upatikanaji wa huduma za afya kwa makundi mbalimbali ya lugha. Utafiti huo pia unalenga kuchangia katika kuziba pengo la maarifa kuhusu uhusiano kati ya lugha na Teletiba nchini Kenya na kutoa mapendekezo yatakayosaidia kuboresha huduma za afya za kidijitali zinazomlenga mgonjwa katika Kaunti ya Murang'a.

2. Mapitio ya Maandishi

Teletiba imeendelea kuwa nyenzo muhimu katika utoaji wa huduma za afya duniani kutokana na maendeleo ya teknolojia ya habari na mawasiliano. Huduma hii huwawezesha wagonjwa kupata ushauri na huduma za kitabibu bila kulazimika kusafiri umbali mrefu kwenda hospitalini. Wakati wa mlipuko wa UVIKO-19, matumizi ya Teletiba yaliongezeka katika nchi mbalimbali kwa sababu yaliwezesha wataalamu wa afya kuwasiliana na wagonjwa kwa njia za kidijitali huku yakipunguza ulazima wa mawasiliano ya ana kwa ana. Mapitio ya kimumo ya Khoshrounejad et al. (2021) yanaonyesha kuwa matumizi ya huduma za afya kwa njia ya Teletiba yaliongezeka wakati wa janga na kusaidia kuendeleza huduma za afya huku yakipunguza baadhi ya changamoto zilizotokana na vizuizi vya mawasiliano ya ana kwa ana.

Kimataifa, lugha ni kipengele muhimu katika kuhakikisha kuwa huduma za afya za kidijitali zinawafikia wagonjwa kwa ufanisi. Mawasiliano yasiyoeleweka yanaweza kuathiri uwezo wa mgonjwa kuelewa taarifa kuhusu hali yake ya afya, matibabu na maelekezo ya mtoa huduma. Changamoto hii inaweza kuwa kubwa zaidi katika Teletiba kwa sababu mawasiliano hufanyika kupitia simu, video au majukwaa ya kidijitali ambapo mtoa huduma hawezi kutumia njia zote za mawasiliano ya ana kwa ana. Kwa hiyo, matumizi ya lugha inayoeleweka na inayolingana na mahitaji ya mgonjwa ni muhimu katika kuboresha uelewa na ushiriki wa mgonjwa katika huduma za afya.

Barani Afrika, Teletiba imeonekana kuwa na uwezo wa kusaidia kukabiliana na changamoto ya uhaba wa

wataalamu wa afya na umbali wa vituo vya matibabu, hasa katika maeneo ya vijijini. Hata hivyo, changamoto ya lugha bado ni muhimu katika utekelezaji wa huduma hizi. Odhiambo na Mars (2018) walifanya utafiti katika Hospitali ya Kaunti ya Kilifi nchini Kenya kwa lengo la kuchunguza uelewa wa wagonjwa kuhusu istilahi za Teletiba zilizotafsiriwa kwa Kiswahili. Matokeo ya utafiti yalionyesha kuwa kati ya istilahi 40 zilizochaguliwa, istilahi 14, sawa na asilimia 35, hazikuwa rahisi kueleweka baada ya kutafsiriwa kwa Kiswahili. Matokeo haya yanaonyesha kuwa kutafsiri istilahi za kiteknolojia kwenda Kiswahili pekee haitoshi kuhakikisha uelewa wa watumiaji. Badala yake, istilahi hizo zinapaswa kuwasilishwa kwa lugha rahisi, inayoeleweka na inayozingatia kiwango cha maarifa na uzoefu wa watumiaji ili kuboresha mawasiliano na matumizi ya huduma za Teletiba (Odhiambo & Mars, 2018).

Aidha, tafiti kuhusu lugha za Kiafrika katika teknolojia zimeonyesha kuwa lugha nyingi za bara hili bado hazina rasilimali za kutosha katika mazingira ya kidijitali. Wanjawu et al. (2022), kupitia mradi wa Kencorpus, wanaeleza kuwa Kiswahili, Dholuo na Luhya ni miongoni mwa lugha zinazohitaji rasilimali zaidi katika teknolojia za kuchakata lugha. Mradi huo uliunda mkusanyiko wa maandishi na sauti kwa ajili ya matumizi katika tafsiri ya mashine, mifumo ya maswali na majibu pamoja na utambuzi wa sauti. Maendeleo kama haya yanaweza kusaidia katika kuunda mifumo ya afya ya kidijitali inayoweza kutumia Kiswahili na lugha nyingine za Kiafrika kwa ufanisi zaidi (Wanjawu et al., 2022).

Nchini Kenya, matumizi ya Teletiba yameongezeka kutokana na kuenea kwa teknolojia za simu za mkononi na mifumo ya kidijitali ya afya. Utafiti wa Onsongo et al. (2023) kuhusu matumizi na changamoto za Teletiba nchini Kenya ulibaini kuwa asilimia 50 ya madaktari walioshiriki katika utafiti walikuwa wametumia Teletiba, huku asilimia 73 wakiripoti kutumia mchanganyiko wa huduma za ana kwa ana na Teletiba. Utafiti huo pia ulionyesha kuwa Teletiba ilitumika zaidi katika mashauriano kati ya wataalamu wa afya. Hata hivyo, changamoto kama miundombinu duni ya teknolojia ya habari na mawasiliano, gharama za kuanzisha mifumo, ujuzi mdogo wa kidijitali na changamoto za kisera ziliathiri matumizi yake (Onsongo et al., 2023).

Hapa Kenya, Kiswahili ni lugha ya taifa na mojawapo ya lugha rasmi zinazotambuliwa na Katiba ya Kenya ya mwaka 2010. Kwa kuwa Kiswahili kinatumika katika mawasiliano ya kila siku na katika huduma mbalimbali za kijamii, matumizi yake katika huduma za Teletiba yanaweza kuwa muhimu katika kuongeza uelewa wa wagonjwa kuhusu taarifa na maelekezo ya kitabibu. Utafiti wa Mwasaru (2022) kuhusu vikwazo vya mawasiliano katika huduma za afya

nchini Kenya unaonyesha umuhimu wa Kiswahili katika mawasiliano kati ya wagonjwa na watoa huduma. Vilevile, utafiti wa patient-centered communication nchini Kenya ulionyesha kuwa kuboresha mawasiliano kati ya wataalamu wa afya na wagonjwa kunaweza kuongeza kuridhika kwa wagonjwa na kuboresha uzoefu wao wa huduma za afya (Frontiers in Medicine, 2024).

Pamoja na tafiti hizi, bado kuna pengo la kitaaluma kuhusu matumizi ya Kiswahili katika huduma za Teletiba katika kaunti mbalimbali nchini Kenya, hususan Kaunti ya Murang'a. Tafiti nyingi zimejikita katika matumizi, faida na changamoto za Teletiba kwa ujumla, huku tafiti chache zikichunguza kwa kina nafasi ya Kiswahili katika mawasiliano kati ya wagonjwa na watoa huduma kupitia mifumo ya Teletiba. Kwa hiyo, utafiti huu unalenga kuchunguza matumizi ya lugha ya Kiswahili katika huduma za Teletiba katika Kaunti ya Murang'a, Kenya, ili kubaini namna matumizi ya lugha hiyo yanavyoathiri uelewa wa wagonjwa, mawasiliano kati ya wagonjwa na watoa huduma, pamoja na upatikanaji na ubora wa huduma za afya..

2.1 Msingi ya Kinadharia

Utafiti huu uliongozwa na Nadharia ya Matumizi na Kuridhika, inayosisitiza kuwa watumiaji ni washiriki hai wanaochagua na kutumia vyombo vya mawasiliano kulingana na mahitaji na malengo yao (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1974). Katika utafiti huu, nadharia ilitumika kueleza kwa nini wagonjwa na watoa huduma za afya huchagua Teletiba ili kupata taarifa, ushauri wa kitabibu na mawasiliano kwa urahisi. Tafiti zinaonyesha kuwa watu hutumia teknolojia za kidijitali kwa sababu za kutafuta taarifa, kuwasiliana na wengine na kupata huduma kwa urahisi (Papacharissi & Rubin, 2000; LaRose et al., 2001).

Nadharia hii pia ina umuhimu katika kueleza matumizi ya teknolojia mpya kama Teletiba, ambapo urahisi wa matumizi, upatikanaji wa taarifa na mwingiliano vinaweza kuathiri kuridhika kwa mtumiaji (Sundar & Limperos, 2013). Katika utafiti huu, Kiswahili kinachukuliwa kuwa sehemu muhimu ya uzoefu wa mtumiaji kwa sababu lugha inayoeleweka inaweza kusaidia wagonjwa kupata taarifa za afya, kuelewa maelekezo ya kitabibu na kuridhika na huduma. Hata hivyo, matumizi ya Teletiba huathiriwa pia na mambo kama ujuzi wa kidijitali, upatikanaji wa Intaneti, gharama na miundombinu (LaRose et al., 2001).

Kwa ujumla, Nadharia ya Matumizi na Kuridhika ilitumika kueleza motisha, uchaguzi na uzoefu wa wagonjwa na watoa huduma katika matumizi ya Teletiba, pamoja na kuchunguza namna matumizi

ya Kiswahili yanavyoweza kuongeza uelewa, mawasiliano na kuridhika kwa wagonjwa katika Kaunti ya Murang'a.

3. Mbinu za Utafiti

Utafiti huu ulitumia muundo wa utafiti wa nyaraka, ambao ulijumuisha ukusanyaji na uchambuzi wa data zilizopatikana katika nyaraka mbalimbali zilizopo. Njia hii ilihusisha kupitia upya makala za kitaaluma zinazohusiana na lugha ya Kiswahili, huduma za Teletiba katika Kaunti ya Muranga. Utafiti ulichunguza jinsi lugha ya Kiswahili inavyoweza kuathiri ufikiaji na ubora wa huduma za Matokeo yalisaidia kuelewa jinsi lugha ya Kiswahili inaweza kutumika vyema katika

kuboresha mawasiliano na uelewa kati ya watoa huduma za afya na wagonjwa wanaozungumza Kiswahili, na hivyo kuongeza ufanisi wa huduma za teletiba katika Kaunti ya Muranga

4. Matokeo ya Utafiti

Matokeo ya Maelezo kuhusu Athari za Matumizi ya Lugha ya Kiswahili katika Ufanisi wa Mawasiliano ya Teletiba katika Kaunti ya Murang'a, Kenya.

Mtafiti alilenga kubaini athari za matumizi ya lugha ya Kiswahili katika ufanisi wa mawasiliano ya teletiba katika Kaunti ya Murang'a. Matokeo ya utafiti huu yaliwasilishwa katika Jedwali 1.1.

Jed.1 Athari za Matumizi ya Lugha ya Kiswahili katika Ufanisi wa Mawasiliano ya Teletiba katika Kaunti ya Murang'a, Kenya

Kauli	Kila Mara	Mara Kwa Mara	Wakati Mwingine	Mara Chache	Kamwe
Kiswahili hutumika katika mawasiliano ya <i>Teletiba</i> kati ya wagonjwa na watoa huduma za afya.	35%	40%	15%	7%	3%
Wagonjwa hupokea maelekezo ya kitabibu kwa Kiswahili kupitia huduma za <i>Teletiba</i> .	30%	38%	20%	8%	4%
Watoa huduma za afya hutumia Kiswahili wakati wa kutoa huduma za <i>Teletiba</i> .	28%	42%	18%	8%	4%
Wagonjwa hutumia Kiswahili kuuliza maswali au kupata ufafanuzi katika <i>Teletiba</i> .	32%	36%	18%	10%	4%
Changamoto za istilahi za Kiswahili hutokea katika mawasiliano ya <i>Teletiba</i> .	25%	33%	22%	15%	5%

Matokeo ya utafiti yanaonyesha kuwa matumizi ya Kiswahili yanaweza kuwa na mchango muhimu katika kuboresha mawasiliano na uelewa wa huduma za Teletiba katika Kaunti ya Murang'a. Kiswahili huwawezesha wagonjwa kuelewa taarifa na maelekezo ya kitabibu kwa urahisi zaidi, hivyo kuongeza uwezekano wa kushiriki katika mawasiliano na huduma wanazopewa. Utafiti wa Odhiambo na Mars (2018) unaonyesha kuwa matumizi ya Kiswahili katika mawasiliano ya Teletiba yana umuhimu mkubwa, ingawa baadhi ya istilahi za kitabibu na kiteknolojia bado ni ngumu kueleweka hata zinapotafsiriwa.

Aidha, matumizi ya lugha inayoeleweka yanaweza kusaidia kujenga mawasiliano bora kati ya wagonjwa na watoa huduma na kuongeza uaminifu katika huduma za afya za kidijitali. Hata hivyo, changamoto ya ukosefu wa istilahi zinazofaa za kiteknolojia na kitabibu katika Kiswahili bado ipo. Wanjawa et al. (2022) wanaonyesha kuwa lugha za Kiafrika, ikiwemo Kiswahili, bado zina rasilimali chache katika teknolojia za kuchakata lugha, hali

inayoweza kuathiri maendeleo ya mifumo jumuishi ya kidijitali.

Kwa ujumla, matokeo yanaonyesha kuwa Kiswahili kinaweza kusaidia kuongeza uelewa, ushiriki na ufanisi wa mawasiliano katika Teletiba. Hata hivyo, kuna haja ya kuendeleza istilahi za Kiswahili za kitabibu na kiteknolojia pamoja na rasilimali za lugha za kidijitali ili kuhakikisha kuwa huduma za Teletiba zinakuwa rahisi kueleweka, jumuishi na zinazokidhi mahitaji ya wagonjwa katika Kaunti ya Murang'a.

5. Hitimisho

Kwa kuhitimisha, utafiti huu wa Uchanyaraka ulibaini kuwa matumizi ya lugha ya Kiswahili yalikuwa na mchango mkubwa katika kuboresha mawasiliano ya huduma za Teletiba katika Kaunti ya Murang'a. Matokeo yalionyesha kuwa Kiswahili kilitumika kwa kiwango kikubwa katika mawasiliano kati ya wagonjwa na watoa huduma za afya, jambo lililosaidia kupunguza vikwazo vya lugha na kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma za

afya za kidijitali. Hii ilidhihirisha kuwa lugha inayofahamika na jamii ilikuwa nyenzo muhimu katika kuhakikisha upatikanaji wa huduma bora za afya kwa wote. Aidha, utafiti ulibaini kuwa matumizi ya Kiswahili yaliboresha uelewa wa wagonjwa kuhusu maelekezo ya kitabibu, hivyo kuwawezesha kufuata ushauri wa wataalamu wa afya kwa usahihi zaidi. Hali hii ilichangia kuboresha matokeo ya matibabu, kupunguza makosa ya kimatibabu na kuongeza usalama wa wagonjwa. Vilevile, matumizi ya Kiswahili yaliimarisha uhusiano kati ya wagonjwa na watoa huduma za afya kwa kuongeza uaminifu na ushirikiano katika mchakato wa matibabu. Hata hivyo, utafiti ulibaini changamoto ya ukosefu wa istilahi za Kiswahili katika sekta ya Teletiba na teknolojia ya afya, jambo lililoweza kuathiri ufanisi wa mawasiliano. Changamoto hii ilionyesha haja ya kuendeleza na kusanifisha istilahi za Kiswahili katika sekta ya afya ya kidijitali. Kwa ujumla, utafiti huu ulihitimisha kuwa Kiswahili kilikuwa nyenzo muhimu katika kuboresha huduma za teletiba, na kulikuwa na haja ya kuimarisha matumizi yake ili kuongeza ubora, usawa na upatikanaji wa huduma za afya kwa jamii yote.

6. Mapendekezo

Utafiti huu ulipendekeza kuwa tafiti zaidi zinahitajika kuchunguza kwa kina athari za lahaja tofauti za Kiswahili katika mawasiliano ya teletiba ili kubaini mikakati bora ya kukabiliana na changamoto zinazotokana na tofauti hizo za kiisimu. Aidha, ulipendekeza kufanyika kwa utafiti utakaopima ufanisi wa mafunzo ya lugha kwa watoa huduma za afya katika kuboresha mawasiliano yao na wagonjwa kupitia huduma za teletiba, ili kubaini kiwango ambacho mafunzo hayo yanaweza kuongeza uelewa na ubora wa huduma. Vilevile, utafiti zaidi ulipendekezwa ili kuelewa mitazamo ya wagonjwa kuhusu matumizi ya Kiswahili katika teletiba, hasa kuhusu masuala ya uaminifu, faragha na urahisi wa matumizi ya mifumo ya kidijitali ya afya. Hii itasaidia kubaini jinsi wagonjwa wanavyokubali na kutumia huduma hizo katika mazingira halisi ya afya. Kwa kuongezea, utafiti zaidi ulipendekezwa kuchunguza jinsi matumizi ya lahaja za Kiswahili katika huduma za teletiba yanavyoathiri uelewa na upatikanaji wa huduma za afya katika Kaunti ya Murang'a, ili kutoa ushahidi wa kina utakaosaidia kuboresha sera na utekelezaji wa huduma za afya za kidijitali.

Marejeleo

Agbeyangi, A. O., & Lukose, J. M. (2025).

Telemedicine adoption and prospects in Sub-Saharan Africa: A systematic review with a focus on South Africa, Kenya, and Nigeria. *Healthcare Innovations and Digital Transformation*, 13(7), 762.

Ateng, J. A., & Wanyoike, R. (2026). Technological infrastructure and resource availability: Telemedicine adoption drivers and health service delivery in Murang'ang'a County, Kenya. *Journal of Business and Strategic Management*, 11(2), 45-62.

Frontiers in Medicine. (2024). *Impact of patient-centered communication on patient satisfaction scores in patients with chronic life-limiting illnesses: An experience from Kenya*. Frontiers in Medicine. <https://doi.org/10.3389/fmed.2024.1290907>

Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1974). *Utilization of mass communication by the individual*. In J. G. Blumler & E. Katz (Eds.), *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research* (pp. 19-32). Sage.

Khoshrounejad, F., Hamednia, M., Mehrjerd, A., & Pishgar, M. (2021). Telehealth-based services during the COVID-19 pandemic: A systematic review of features and challenges. *Frontiers in Public Health*, 9, 711762. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.711762>

LaRose, R., Mastro, D., & Eastin, M. S. (2001). Understanding Internet usage: A social-cognitive approach to uses and gratifications. *Social Science Computer Review*, 19(4), 395-413. <https://doi.org/10.1177/089443930101900401>

Mwasaru, M. J. (2022). *A case for Kiswahili medical interpreting in Kibra informal settlement, Kenya: Linguistic gaps and communication strategies*. University of Nairobi Repository, Faculty of Arts, Department of Linguistics.

Njoroge, M. C., Gathigia, M. G., & Ndirangu, J. (2017). Language policy and liberation initiatives: The evolution and standardization of Kiswahili in East African education frameworks. *Journal of Language, Technology and Entrepreneurship in Africa*, 8(2), 71-89.

Odhiambo, R., & Mars, M. (2018). Patients' understanding of telemedicine terms required for informed consent when translated into Kiswahili. *BMC Public Health*, 18, 588. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5499-1>

Ondondo, E. (2020). Indigenous languages: A

challenge or an opportunity in the achievement of Universal Healthcare in Kenya? *African Journal of Linguistic Studies*, 12(1), 73-88.

Onsongo, S., Kamotho, C., Rinke de Wit, T. F., & Lowrie, K. (2023). Experiences on the utility and barriers of telemedicine in healthcare delivery in Kenya. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2023, Article 5556566. <https://doi.org/10.1155/2023/5556566>

Papacharissi, Z., & Rubin, A. M. (2000). Predictors of Internet use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 175-196. https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4402_2

Republic of Kenya. (2010). *The Constitution of Kenya, 2010*. National Council for Law Reporting.

Shake, R. (2000) "Mwendawazimu" katika Mbatiah, M(mh). *Mwendawazimu na Hadithi Nyingine*. Jomo Kenyatta Foundation: Nairobi

Sundar, S. S., & Limperos, A. M. (2013). Uses and gratifications 2.0: New gratifications for new media. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 57(4), 504-525. <https://doi.org/10.1080/08838151.2013.845827>

Wanjawa, B. W., Wanzare, L. D. A., Indede, F., McOnyango, O., & Muchemi, L. (2022). Kencorpus: A Kenyan language corpus of Swahili, Dholuo and Luhya for Natural Language Processing tasks. *arXiv preprint arXiv:2208.12537*.