

Heli Vanhatupa

”Ilman viittomakieltä verkkosivu ei olisi meidän juttu”

Tutkimus Kuurojen Liiton verkkoviestinnän vaikutuksista

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi (ylempi AMK)

Mediatuottamisen koulutusohjelma

Opinnäytetyö

4.11.2016

Tekijä(t) Otsikko	Heli Vanhatupa ”Ilman viittomakieltä verkkosivu ei olisi meidän juttu”
Sivumäärä Aika	Tutkimus Kuurojen Liiton verkkoviestinnän vaikutuksista 57 sivua + 2 liitettä 4.11.2016
Tutkinto	Medianomi (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Mediatuottaminen
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Lehtori Antti Pönni
<p>Tutkimuksessa selvitetään Kuurojen Liiton verkkoviestinnän tavoitteiden toteutumista kuuron asiakasryhmän osalta. Viestinnän tavoitteina on edistää kuurojen osallistumista, yhteisöllisyyttä, hyvinvointia ja oikeutta omakieliseen viestintään sekä parantaa viittomakielisten tiedonsaantia. Liiton viestinnän suunnittelussa pyritään huomioimaan viittomakielisten kielelliset ja kulttuuriset tarpeet.</p> <p>Kuurojen Liiton päärahoittaja Raha-automaattiyhdistys (RAY) edellyttää kohdennettua toiminta-avustusta (AK) saavista toiminnoista Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitystä (TVS) joka toinen vuosi. Tässä tutkimuksessa selvitetään liiton verkkoviestinnän tuloksellisuutta ja vaikutuksia kuuron asiakasryhmän osalta. Samalla selvitetään, mitä verkkopalvelun sisältöjä ja kanavia kuurot käyttävät ja millä kielellä. Tutkimus on osa liiton vuonna 2015 uusitun verkkopalvelun käytettävyysselvitystä.</p> <p>Tutkimuksen aineisto on kerätty verkkokyselyllä ja haastatteluilla. Kuurojen kulttuurissa kasvokkaisviestinnällä on perinteisesti korkea arvo. Tutkimuksessa haluttiin nähdä, tuoko haastattelemalla kerätty aineisto olennaista lisätietoa verrattuna verkkokyselyyn. Vaikuttaa siltä, että kyselyn ja haastattelun kautta saatiin samantyyppistä tietoa, mutta haastatteluaineistosta saatu tieto oli selvästi yksityiskohtaisempaa. Lisäksi tietoa saatiin myös kysymysten ulkopuolelta.</p> <p>Tulosten mukaan Kuurojen Liiton verkkoviestintä on saavuttanut tavoitteensa hyvin. Kuuroista vastaajista valtaosa koki sivuston omakseen. Viittomakielen merkitys sivustolla on suuri; se sujuvoittaa tiedon perillemeno ja on merkittävä tunne- ja samaistumistekijä. Sen näkyvyys sivustolla koetaan myös imagotekijäksi. Kuurojen osallistuminen erityisesti liiton tapahtumiin verkosta saadun tiedon myötä on aktiivista. Sivustolta saatua tietoa pidetään hyödyllisenä, ja erityisesti ajankohtaisen ja yhteiskunnallisen tiedon saaminen nousi tärkeänä seikkana esiin. Tärkeimpinä sivun kanavina pidetään uutisia, suoria lähetyksiä ja tapahtumakalenteria. Kuurot asiakkaat käyttävät sekä viitottuja että kirjoitettuja sisältöjä. Jatkossa on tarpeen selvittää tarkemmin, osallistuvilla menetelmillä ainakin sitä, mitkä sisällöt on erityisen tärkeää tuottaa viittomakielellä. Jatkoehdotuksissa on laadittu alustava ehdotus siitä, miten viestinnän TVS-prosessin voisi rakentaa.</p> <p>Tiivistelmän viittomakielinen käännös löytyy osoitteesta: https://vimeo.com/193690675</p>	
Avainsanat	viestintä, viittomakieli, video, vaikutus, RAY, järjestö, raportointi

Author(s) Title	Heli Vanhatupa "Without Sign language the web page wouldn't be ours" The effects of the web communication of the Finnish Association of the Deaf
Number of Pages Date	57 pages + 2 appendices 4 November 2016
Degree	Master's Degree in Media Production
Degree Programme	Digital Media Production
Specialisation option	
Instructor(s)	Principal Lecturer Antti Pönni,
<p>The purpose of this study is to find out if the web-based communication of the Finnish Association of the Deaf (FAD) meets the goals that are set for it. The study focuses solely on the viewpoints of our Deaf customers. (The capital D is used when referred to people who are <i>culturally Deaf</i>, i.e. identify themselves with Sign language and the Deaf community.) The goal of our communication is to promote the well-being of the Deaf by providing them information that helps them to participate in the surrounding society and enhance their sense of belonging with the Deaf community. In the production process it is crucial to keep in mind the cultural and linguistic needs of the Deaf as well.</p> <p>The FAD gets its main funding from the Finnish Slot Machine Association (RAY). One form of the targeted operations funding is focused on developing ways to make the the Deaf people have a better access to information (AK 14). This includes producing content that is relevant for the Deaf as well as developing web production that is logical for the Deaf people to use. Every other year RAY requires a productivity and impact survey on the operation supported by the targeted operations funding. The survey focuses on how the operation has affected the people the service is meant for. This research focuses on what kind of an effect the communication on the FAD web page has had on Deaf peoples' lives. At the same time there is a need to study how the Deaf people use the FAD website. The site was renewed in 2015 so it was important to see how the users feel about the website.</p> <p>The results show that the web communication of the FAD has achieved its goals quite well. Most of the Deaf answerers consider the FAD web page as their own and identify with it. The importance of Sign language is very high; Sign language makes the content more understandable and it also has a major impact on how the answerer identifies with the content. Sign language is seen as an image factor of the FAD as well. The Deaf are most interested in current news, live webcast and events calendar on the FAD page. The Deaf also report to use the Sign language and the written content on the page. The Deaf have also attended many events which they have read about from the news on the FAD website.</p> <p>A translation of this abstract in Finnish Sign language can be found here: https://vimeo.com/193690675</p>	
Keywords	communication, video, Sign language, deaf, effect, NGO's

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimuksen taustaa	3
2.1	Kuurot ja kuurojen yhteisö	3
2.2	Viittomakielet	6
2.3	Viittomakielisen yhteisön murrosvaihe	8
2.4	Viittomakielinen viestintä	9
2.4.1	Kuurojen yhteisöllinen viestintä	9
2.4.2	Viittomakieli Kuurojen Liiton viestinnässä	10
2.4.3	Viittomakielisille sopivat verkkosivut	14
2.4.4	Viittomakieliset ohjelmat muualla	19
3	Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät	21
3.1	Miksi tutkimukselle on tarvetta?	21
3.2	Viestinnän arviointi	23
3.3	Tutkimuskysymykset ja operationalisointi	24
3.4	Tutkimusmenetelmä	26
3.5	Haastattelu ja verkkokysely	27
4	Tulokset	30
4.1	Vastaajat	30
4.2	Viestinnässä käytettävä kieli	32
4.3	Verkkosivun merkitys	33
4.4	Verkkosivujen kanavat	33
4.5	Verkkosivun aiheet	36
4.6	Osallistumisen kannustaminen	38
4.7	Verkkosivun hyödyllisyys ja viittomakielen merkitys	39
4.8	Mikä sisällöt pitäisi ehdottomasti tuottaa viittomakielellä?	41
4.9	Kommentit avoimeen kysymykseen	42
5	Tulosten analysointi ja pohdinta	42
6	Jatkoehdotukset	50

1 Johdanto

Elämme ajassa, jossa mediatarjonta on runsaampaa kuin koskaan aikaisemmin. Tietotulva tavoittaa meidät niin perinteisen median kuin nykyaikaisten sovellusten kautta. NykYTEknologia on helpottanut merkittävästi myös viittomakielisten kuurojen tiedonsaantia ja yhteydenpitoa. Silti tänäkään päivänä kuurojen tiedonsaanti omalla äidinkielellään ei ole itsestään selvää.

Kuurojen Liitto on kehittänyt kuurojen viittomakielistä tiedonsaantia jo vuosikymmeniä. Jo vuonna 1983 liitto valjasti tuolloin uuden VHS-tekniologian tiedotuskäyttöön. Silloin aloitettiin kuntien sosiaalitoimien rahoituksella Kuurojen videon ohjelmatuotanto, joka jatkuu vielä nykyäänkin. Vuosien kuluessa Kuurojen videon rinnalle liiton verkkopalveluun on rakentunut monipuolinen viittomakielinen tiedote- ja uutistuotanto, jonka päärahoitus tulee Raha-automaattiyhdistykseltä. Kohdennetulla toiminta-avustuksella toteutetaan niin viittomakielisiä sisältöjä kuin kehitetään kuuroille kielellisesti ja kulttuurisesti sopivia tiedonsaannin tapoja sekä konsultoidaan viranomaisia ja muita yhteistyökumppaneita viittomakielisen viestinnän kehittämisessä. Kuurojen Liiton viittomakielisen viestinnän kanavia ja niiden rahoitusta esitellään tarkemmin luvussa 2.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää laadullisen tutkimuksen avulla, miten Kuurojen Liiton verkkosivun viestintä on onnistunut tavoitteissaan viittomakielisen kohdeyhmän osalta. Viestinnän tavoitteina on edistää kuurojen osallistumista, yhteisöllisyyttä, hyvinvointia ja oikeutta omakieliseen viestintään. Tutkimukselle on tarvetta sekä rahoittajan edellyttämän raportoinnin että käytännön viestinnän työn kannalta.

Kuurojen Liiton viestinnässä on seurattu jo pitkään verkkosivun käytettävyyttä. Liiton verkkopalvelu uudistettiin vuonna 2015, ja tätä tutkimusta tehtäessä uusi sivusto on ollut käytössä noin vuoden. Käytettävyysskysely uuden verkkosivun osalta oli siis joka tapauksessa tarpeellinen ja jo valmiiksi suunnitteilla. Käytettävyyden rinnalle tarvittiin kuitenkin tietoa toiminnan *vaikutuksista*.

Vaikutusten ja vaikuttavuuden osoittaminen on tullut myös kolmannen sektorin toimijoille yhä tärkeämpää, koska siitä on tullut yksi rahoituksen ehdoista. Toiminnan päärahoittaja RAY edellyttää, että kohdennettua toiminta-avustusta saavista toiminnoista

tehdään kahden vuoden välein Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys (TVS). RAY-avustusta saavien järjestöjen tulee kerätä ja raportoida tietoa toimintansa tuloksista ja vaikutuksista sekä kohderyhmän, keskeisten sidosryhmien, vapaaehtoisten että työntekijöiden näkökulmasta. Toki järjestöjen pitää osoittaa myös jäsenistölleen ja sidosryhmilleen, mitä toiminnoilla on saatu aikaan. (Henriksson, Linnolahti & Harju 2015, 7-8, 36.) Tässä tutkimuksessa tavoitteiden toteutumista onkin pyritty lähestymään vaikutusten näkökulmasta operationalisoinnin avulla eli pyrkimällä määrittämään konkreettisesti, millaisina vaikutuksina tavoitteet konkreettisesti kuurojen elämässä voivat ilmetä. Tutkimuksen tavoitteita ja operationalisointia avataan tarkemmin luvussa 3.

Toisaalta tutkimuksessa kerättävää tietoa tarvittiin myös Kuurojen Liiton viestinnän käytännön työhön. Tieto viestinnän vaikutuksista on toki myös arkityössä arvokasta, mutta sen lisäksi tarvittiin tietoa esimerkiksi siitä, mitä verkkosivun kanavia kuurot mieluiten käyttävät, mitä sisältöjä he pitävät tärkeinä ja miten he käyttävät kirjoitettua ja viittomakielistä tietoa sivustolta. Tämän tiedon pohjalta tulevaa sisällöntuotantoa voidaan priorisoida asiakkaiden toiveiden mukaan. Tutkimuksen tavoitteita ei siis ole johdettu yksinomaan tarpeesta raportoida RAY:lle, vaan käytännön työssä havaituista tarpeista. Samalla tutkimustuloksia voidaan hyödyntää TVS-raportissa viittomakielisen kohderyhmän osalta soveltuvin osin.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös sitä, mikä olisi paras tapa kerätä tietoa viittomakieliseltä kohderyhmältä. Viittomakielisessä kulttuurissa kasvokkain tapahtuvaa viittomakielistä viestintää pidetään perinteisesti korkeassa arvossa. Viittomakieliselle kuuroille kirjoitettu suomi tai ruotsi on vieras kieli, ja kirjoitetun kielen osaaminen vaihtelee paljon eri ihmisten välillä. Silloinkin, jos kuuro henkilö osaa kirjoittaa hyvin, hän voi pitää itselleen vieraalla kielellä kirjoittamista epämukavana tapana ilmaista itseään. (ks. esim. Haualand 2007; Kitunen 2009). Tämä on pyritty huomioimaan Kuurojen Liiton aikaisemmissa tutkimuksissa muun muassa sillä, että verkkokyselyiden kysymykset on aina esitetty myös viittomakielellä. Samoin kysymyksiin on ollut mahdollista vastata viittomakielellä. Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää, onko aineistonkeruumenetelmällä vaikutusta siihen, millaisia vastauksia viittomakieliseltä kohderyhmältä saa. Aineistoa kerättiin sen vuoksi sekä yksilöhaastatteluiden että verkkokyselyn kautta. Tulosten perusteella pyritään saamaan viitteitä siitä, mihin suuntaan liiton tiedonkeruuta on syytä kehittää. Viimeisessä luvussa pohditaan tutkimustulosten pohjalta sitä, miten tiedonkeruuta jatkossa voisi Kuurojen Liitossa toteuttaa.

Viittomakieli, kuurot sekä kuurojen yhteisö ja kulttuuri ovat vieraita valtaosalle kuulevasta väestönosasta. Näiden termien hahmottaminen on kuitenkin olennainen osa tämän tutkimuksen ymmärtämistä. Tästä syystä niitä esitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

2 Tutkimuksen taustaa

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, saavuttaako Kuurojen Liiton verkkoviestintä sille asetetut tavoitteet kuuron kohdeyleisön osalta. Tavoitteena on selvittää erityisesti viestinnän vaikutuksia. Viittomakielinen toimintaympäristö on valtaosalle väestöstä vieras. Tämän luvun tarkoituksena onkin avata keskeisiä kuurouteen ja viittomakielisyyteen liittyviä termejä. Alaluvuissa käsitellään kuuroutta, kuurojen yhteisöä sekä viittomakieltä. Luvun lopulla keskitytään siihen, millaista on viittomakielinen viestintä verkossa ja luodaan katsaus viittomakieliseen viestintäympäristöön. Tarkoitus on asemoida sitä, millaisessa kentässä Kuurojen Liiton viestintä toimii.

2.1 Kuurot ja kuurojen yhteisö

Yksinkertaisin ja tavanomaisin määritelmä kuurosta on se, että kuuro ei kuule. Usein kuuroilta ajatellaan puuttuvan jotain keskeistä. Viittomakieliset kuurot eivät kuitenkaan ajattele näin. Kuurous ei ole puute, vaan henkilön ominaisuus. Kuulon aste ei lopulta ole ratkaiseva, vaan samaistuminen viittomakieleen ja kuurojen yhteisöön. (Kuurojen Liitto 2016a; Jokinen 2000, 81–82.)

Kuurojen yhteisö on ryhmä ihmisiä, joita yhdistää kieli, kulttuuri ja identiteetti. Jotkut käyttävät yhteisöstä myös nimitystä *viittomakielinen* tai *viittomakielisten yhteisö*. Kuurot käyttävät yhteisöstään myös ilmaisua ”kuurojen oma maailma”. Yhteisön ytimen muodostavat kuurot, joilla on kokemus siitä, millaista on elää kuurona kuulevien parissa. Kuurojen yhteisöön kuuluu kuitenkin myös huonokuuloisia ja kuulevia ihmisiä, perheenjäseniä, sukulaisia ja työntekijöitä, jotka jakavat samat päämäärät kuurojen kanssa. Yhteisössä on myös erilaisia organisaatioita harrastus- ja yhdistystoiminnasta kansallisiin ja kansainvälisiin organisaatioihin. Kuuroilla ei ole omaa maata, mutta laaja yhteisö ylittää kansalliset rajat, vaikka viittomakielet ovatkin eri maissa erilaisia. (Haualand

2007, 33; Jokinen 2000, 81; Kuurojen Liitto 2016a; Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 9; Salmi & Laakso 2005, 14.)

Yksi kuurona elämisen kokemuksista on se, että kautta aikojen kuuleva enemmistö on pyrkinyt määrittelemään yhteisöä. Esimerkiksi 1970-luvulla yleistyi tapa puhua kuuroista kuulovammaisina. Viittomakieliset kuurot eivät tätä ilmaisua käytä, koska he eivät yleensä miellä itseään vammaisiksi.¹ Kuuro-sanaksi lisäksi myös viittomakielinen -sanankäyttö on yleistynyt. Viittomakielinen henkilö voi olla joko kuuro tai kuuleva äidinkieltään viittomakielinen. (Kuurojen Liitto 2016a; Salmi & Laakso 2005, 14.) Tässä tutkimuksessa käytetään rinnakkain sanoja viittomakielinen ja kuuro. Viittomakielisillä asiakkailla viitataan tässä tutkimuksessa nimenomaan viittomakielisiin kuuroihin.

On tärkeä huomata, että yhteiskunnallisesta näkökulmasta viittomakieliset kuurot ovat sekä kielivähemmistö että vammaisryhmä. Myös Kuurojen Liitto tekee edunvalvontatyötä sekä kielivähemmistön että vammaisryhmän näkökulmasta. Tämä aiheuttaa toisinaan hämmennystä sekä yhteisön sisällä että yhteistyökumppaneiden keskuudessa. Kuitenkin monet kuurojen saamat palvelut, kuten tulkkauspalvelu, ovat lainsäädännössä edelleen osa vammaispalveluita. Sen sijaan uudessa viittomakielilaissa kuurot ovat kieli- ja kulttuuriryhmä. Näkökulmat ovat siis rinnakkaiset. Esimerkiksi YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa sopimuksessa kuurot huomioidaan sekä kieli- että vammaisryhmänä. (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 16–17; Jokinen 2016a.)

Yksi kuuroja yhdistävä piirre on se, että he ovat kautta aikojen kokeneet myös sortoa enemmistön suunnalta. He ovat taistelleet sitä vastaan yhdessä ja rakentaneet samalla omia yhteisöjään. Esimerkiksi viittomakielin käyttö oli pitkään kielletty kuurojen koulujen opetuksessa sekä meillä Suomessa että muualla maailmassa. Tämän niin kutsutun oralistisen opetuksen aikana korostettiin puhetta ja erityisesti puheopetusta. Pahimmillaan puheopetuksessa käytettiin fyysistä pakottamista. Oppilaan suuhun saatettiin laittaa esimerkiksi lusikka tai muu esine artikuloitiharjoituksessa. Myös viittomisesta saatettiin rangaista fyysisesti, usein lyömällä karttakepillä käsille. Samaan aikaan viittomakieli kuitenkin pysyi hengissä oppilaiden keskuudessa oppilaitosten asuntoloissa. Oralismiksi kutsuttu vaihe kattoi myös muut elämänalueet kuin koulun. Esimerkiksi rotuhy-

¹ On syytä huomioida myös se, että kaikki kuurot, kuten monet aikuisiällä kuuroutuneet tai huonokuuloiset, eivät käytä viittomakieltä eivätkä koe kuuluvansa kuurojen yhteisöön. Heidän kohdallaan termi kuulovammainen on tavanomaisessa käytössä. Heidän etujaan ajaa Kuuloliitto ry.

gienia hengessä kuuroja on joko kielletty avioitumasta keskenään tai avioitumisen edellytykseksi on asetettu sterilointi, ettei maailmaan syntyisi lisää kuuroja. Tämän kaltaisia asioita vastaan kamppaileminen kautta historian on osaltaan luonut yhteisölle hyvin tiiviin yhteenkuuluvuuden tunteen. (Ladd 2003 Kitusen 2009, 4 mukaan; Mindess 2011, 77; Salmi & Laakso 2005, 175–176, 204–205.)

Viime vuosina on noussut esille myös nk. Deaf Gain -ajattelu, jossa kuuroudesta katsotaan olevan etua, jota kuuleva väestönosa ei tavallisesti tule ajatelleeksi. Deaf Gain -ajattelu on kuulon puuttumiseen keskittyvälle näkökulmalle vastakkainen viitekehys, jonka kautta kuurot itsensä näkevät (Jokinen, Kauppinen & Selin-Grönlund 2016, 247). Kuuroutta ei pidetä kuulevana elämistä parempana, mutta korostetaan, että asia ei ole myöskään toisinpäin:

In calling attention to Deaf Gain benefits, we are not claiming that it is necessarily better to be deaf than to be hearing, but we are saying that it is not necessarily better to be hearing than deaf. (Bauman & Murray 2014, xv.)

Yksilötasolla kuurouden edut voivat olla sosiaalisia, psykologisia tai kognitiivisia. Viittomakielisellä kuurolla on esimerkiksi kuulevia parempi visuaalisen tiedon havainnointi- ja käsittelykyky. Tämä voi näkyä esimerkiksi arkkitehtuurissa, jolloin tilojen suunnittelussa huomioidaan erityisesti visuaalinen käytettävyys. Psykologiassa on puolestaan havaittu katsekontaktin edistävän sitoutumista ihmissuhteissa. Viittomakielisessä keskustelussa katsekontakti on viestinnän edellytys ja näin ollen huomattavasti tiiviimpi kuin puhutuissa kielissä. Aktiivisesti kuurojen yhteisössä toimivalla henkilöllä voi olla myös hyvin vahva sosiaalinen verkosto, joka ylittää kansalliset rajat. Deaf Gain -ajattelussa ei tosin keskitytä vain siihen, mitä etua kuuroudesta voi olla yksilölle, vaan myös yhteiskunnalle. Esimerkiksi viittomakielen tutkimuksesta on saatu kielitieteeseen uusia näkökulmia. Historiasta on puolestaan nostettu esimerkkejä kuuroista ja huonokuuloisista, joilla on ollut merkittävä panos erilaisilla elämäntilanteilla. Yksi heistä on ”internetin isäksi” tituleerattu Vincent Cerf. (Bauman & Murray 2014: xxiv-xxix.)

Kuurot ovat kehittäneet jo ennen Deaf Gain -käsitettä arkipäivän käytäntöihin erilaisia visuaalisia tai kosketukseen perustuvia keinoja. Näitä keinoja voi hyödyntää esimerkiksi kuurojen opetuksessa. (Jokinen ym. 2016. 248.) Visuaalinen tapa ajatella hyödyttää myös viittomakielisessä ohjelmatuotannossa, kun kuvakulmissa ja esimerkiksi viittojen taustojen valinnoissa otetaan huomioon viittomakielen näkyminen. Kuulevien ammattilaisten on usein vaikea hahmottaa viittomakielisen ilmaisun rytmi. Esimerkiksi televisio-

haastatteluissa ohjaaja ei välttämättä huomaa, että kysymysten ja vastausten täytyy näkyä joka kerta. Puhutussa haastattelussa toimittajan kysymys kuuluu silloinkin, kun kuvassa näkyy haastateltava. Viittomakielisessä haastattelussa tämä ei ole mahdollista tai ainakin se täytyy toteuttaa teknisesti eri tavalla.

2.2 Viittomakielet

Viittomakieli on ainoa kieli, jonka kuuro voi omaksua spontaanisti samalla tavoin kuin kuuleva lapsi oppii puheen. Viittomakielet ovat syntyneet luonnollisesti kuurojen vuorovaikutuksen kautta, eikä niitä ole tarvinnut erityisesti keksiä. Viittomakielet eivät myöskään ole elekieliä vaan niillä on oma kieliopillinen rakenteensa, joka poikkeaa puhutuista kielistä. Viittomakieliä tuotetaan paitsi käsillä, myös ilmeillä ja vartalon liikkeillä. Viittomakielissä on murteita ja erilaisia tyylejä samalla tavoin kuten puhutuissakin kielissä. (Kuurojen Liitto 2016a.)

Vastoin yleistä luuloa viittomakieli ei ole kansainvälistä. Joka maassa on yksi tai useampi viittomakieli. Esimerkiksi Suomessa käytetään sekä suomalaista että suomenruotsalaista viittomakieltä. Suomenruotsalainen viittomakieli on hyvin uhanalainen kieli. Suomeen on muuttanut kuuroja myös muista maista, joten todellisuudessa maassamme käytetään lukuisia viittomakieliä. Eri viittomakielten välinen kielimuuri on helpompi ylittää kuin puhuttujen kielten välillä. Tämä johtuu siitä, että viittomakielten rakenteissa on yhtäläisyyksiä. Viittomakielten yhteisten piirteiden pohjalta on syntynyt myös kansainvälistä viittomista (*International Sign*), joka ei ole perinteisessä mielessä *kieli*, vaan monipuolisia kielellisiä aineksia sisältävä luova keino kommunikoida kreolin tapaan. Se syntyy eri viittomakielten käyttäjien kohdatessa, ja sille ominaista on muuntautuvuus. Kun eri maista tulevat viittomakieliset kohtaavat, he muokkaavat omaa ilmaisuaan niin, että tilanteeseen syntyy yhteinen tapa kommunikoida. Viittomakieleen verrattuna kansainvälinen viittominen on pelkistettyä erityisesti silloin, jos keskustelutilanne on kertaluontoinen tai luennoitsijan täytyy saada viesti perille samaan aikaan monikieliselle yleisölle (esimerkiksi kansainvälinen kokous). Toisaalta esimerkiksi usein tapaavien eri viittomakieltä käyttävien ystäväysten välille voi syntyä hyvinkin monipuolinen tapa kommunikoida. (ks. esim. Supalla & Webb 1995: 333–335.)

Viittomakieli on huomioitu myös Suomen lainsäädännössä. Perustuslain 6. § yhdenvertaisuussäännös kieltää syrjimisen muun muassa kielen perusteella. Perustuslain 17. §

nostaa puolestaan viittomakielisten oikeudet kansalliskielten rinnalle: ”Viittomakieltä käyttävien – – oikeudet turvataan lailla.” Myös vuonna 2015 voimaan tullut yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän sekä kielen että vammaisuuden vuoksi. (Jokinen ym. 2016, 240; Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 23.) Vuonna 2015 voimaan tuli erillinen viittomakielilaki. Sen tarkoituksena on lisätä viranomaisten tietoisuutta viittomakielistä ja niiden käyttäjistä sekä säädösten valmistelutyössä että käytännön työssä. Huomattavaa on myös se, että viranomaisilla on velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia käyttää ja saada tietoa omalla kielellään. Viittomakielilaisissa on kansainvälisestikin ainutlaatuista, että viittomakieltä käyttävän määrittelmä ei ole sidottu henkilön kuulovammaisuuteen. (Jokinen ym. 2016, 239–240.) Viittomakielilaisissa huomioidaan siis myös kuulevat viittomakieliset, kuten kuurojen vanhempien kuulevat lapset eli codat (engl. *Child of Deaf Adults*).

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus (CRPD) on kautta aikojen ensimmäinen kansainvälinen asiakirja, joka huomioi viittomakielet yhdenvertaisina puhuttujen kielten kanssa. Siinä viittomakieli mainitaan muun muassa 21. artiklassa, jossa käsitellään sanan- ja mielipiteenvapautta ja tiedonsaantia. Siinä mainitaan vammaisten henkilöiden ”vapaus etsiä, vastaanottaa ja välittää tietoja ja ajatuksia yhdenvertaisesti muiden kanssa”. Artiklassa kannustetaan myös viittomakielten tunnustamiseen ja niiden käytön edistämiseen. Artiklassa 30 sanotaan puolestaan, että vammaisilla henkilöillä tulee olla oikeus saada käyttöönsä saavutettavassa muodossa sekä kulttuuriaineistoa että esimerkiksi televisio-ohjelmia. Artiklassa mainitaan myös, että vammaisilla henkilöillä on ”oikeus erityisen kulttuuri- ja kieli-identiteettinsä, kuten viittomakielten ja kuurojen kulttuurin, tunnustamiseen ja tukemiseen”. Suomi ratifioi vammaisten yleissopimuksen ja sen valinnaisen lisäpöytäkirjan toukokuussa 2016, ja se astui voimaan 10.6.2016. (Koski 2016; Jokinen ym. 2016, 241–242; Suomen YK-liitto, 44–45, 63–64)

Se, että yhteiskunnan tasolla on aiempaa enemmän velvoitteita viittomakielisten tiedonsaannin edistämiseen, asettaa myös Kuurojen Liiton kuurojen tiedonsaannin kehittämistyön tärkeään rooliin. Vuosien varrella liitto on toiminut konsulttiapuna, kun erilaiset viranomaistahot ovat käynnistäneet viittomakielistä tiedotustaan. Yksi pitkäaikainen kumppani on esimerkiksi Suomi.fi-palveluportaali. Voisi olettaa, että lainsäädännön uudistuttua tälle työlle on entistäkin enemmän tarvetta.

2.3 Viittomakielisen yhteisön murrosvaihe

Viittomakielisten lukumäärää voidaan arvioida eri tavoin. Viittomakieliset itse arvioivat, että Suomen viittomakieliä käyttää 4000–5000 kuuroa tai huonokuuloista ja 6000–9000 kuulevaa. Viittomakielen voi ilmoittaa äidinkielekseen väestötietojärjestelmään. Vuoden 2014 loppuun mennessä suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen on ilmoittanut äidinkielekseen yli 500 henkilöä. (Kuurojen Liitto 2016a.) Suomessa syntyy vuosittain 25–30 kuuroa lasta (Nikula 2015, 71). Sinänsä kuurojen määrä ei siis vähene, mutta kansainvälisissä vertailuissa *viittomakielisten* määrän on arvioitu vähenevän jyrkästi, koska sisäkorvaistutteiden käyttö – ja sen myötä puheen ja kuulon käyttöön keskittyminen kuurojen osalta – on lisääntynyt huomattavasti (Bauman ja Murray 2014, xvii). Valtaosa kuuroista lapsista syntyy kuuleville vanhemmille. Kuuleville vanhemmille viittomakieli on puolestaan vieras kieli. Kun kuulevaan perheeseen syntyy kuuro lapsi, vanhemmat joutuvatkin pohtimaan perheensä tilannetta ja kielivalintoja aivan uudesta näkökulmasta.

Sisäkorvaistutteet (myös sisäkorvaimplantti, kokleaimplantti, CI) alkoivat yleistyä 1990-luvun puolivälistä lähtien. Nykyään se leikataan valtaosalle kuuroina syntyvistä lapsista. (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 15; Nikula 2015, 12.) Kuurojen Liiton näkökulma on se, että myös sisäkorvaistutelapsilla tulisi olla mahdollisuus viittomakielen oppimiseen puhutun kielen kehittymisen rinnalla. Näin turvattaisiin kielitaito ja vuorovaikutuksen mahdollisuus myös niille lapsille, joilla istute ei toimi odotetulla tavalla. (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 16.) Liiton tavoite ei kuitenkaan tällä hetkellä toteudu kuuron lapsen kuntoutuksessa, vaan siinä korostuu puhekielen käyttö. Karoliina Nikula (2015) käsitteli sosiaalietiikan väitöskirjassaan syntymäkuurojen lasten hoitokäytänteitä. Tutkimustulostensa perusteella Nikula esitti huolensa siitä, että kuurojen lasten kuntoutuksessa puheen kuntouttamista korostetaan liikaa viittomakielen kustannuksella. Nikula kannusti tutkimuksessaan viittomakielen käyttöön puheen rinnalla ja kaksikielisyyden painottamiseen. Tutkimuksessa korostettiin myös sitä, että viittomakielen haitallisuudesta puhekielelle ei ole olemassa tutkimusnäyttöä. (Nikula 2015; ks. myös kuulevien lasten kaksikielisyydestä Kanto 2016.) Hilde Haualand (2007, 74) on tuonut esille huolen, että vasta myöhään viittomakielen pariin pääseviltä kuuroilta voi jäädä olennainen taito puuttumaan. Kun osaa yhtä viittomakieltä, oppii helposti toisiakin ja osaa kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa muun muassa kuuroille tärkeissä yhteisön kansainvälisissä kohtaamisissa.

Aihe on ymmärrettävästi varsin herkkä ja jakaa voimakkaasti mielipiteitä. Yksi osoitus tästä on sisäkorvaistutelasten yhdistyksen, LapCi ry:n, tiukkasävyinen kannanotto Nikulan väitöskirjaan. Kannanotossa kritisoidaan muun muassa väitöskirjassa esitettyjä kuvauksia siitä, että lapsi kokee kuulon kuntoutuksessa käymisen raskaana. Yhdistys tuo myös esille sen, että kuuleville läheisille on tärkeää käyttää kommunikointiin lapsen kanssa omaa tunnekieltään eli äidinkieltään. (LapCi ry 2015.)

2.4 Viittomakielinen viestintä

2.4.1 Kuurojen yhteisöllinen viestintä

Kuuroihin viitataan usein ”kansana vailla maata”, koska kuurojen yhteisöllä ei ole tiettyä maata, johon he kuuluvat. Kuurojen yhteisö on globaali, vaikka viittomakieli on jokaisessa maassa omansa. Valtaosa kuulevista ei osaa viittomakieltä eikä tule ajatelleeksi kuurojen viestinnällisiä tarpeita. Kun kuurot kohtaavat ”kuulevien maailmassa” päivittäin turhauttavia viestintätilanteita, joissa keskinäinen ymmärrys on vajavaista, on viittomakielisellä, mutkattomalla vuorovaikutuksella korkea arvo. (Haualand 2007, 38, 41; Mindess 2011, 82.)

Kuulevat saavat huomaamattaan tietoa maailmasta esimerkiksi taustalla soivasta radiosta tai vaikkapa bussissa kanssamatkustajien jutteluista. Kuuroille samanlainen sattunainen tiedonsaanti ei ole yhtä selvää. Yhteisöön onkin rakentunut sisäinen taju siitä, että saatua tietoa pitää jakaa muille. (Mindess 2011, 82–83.) Ennen digitalisaatiota tämä oli vielä tärkeämpää; kun tiedonsaanti oli vähäistä, esimerkiksi viitotut tiedotustilaisuudet kuurojen yhdistyksillä olivat tärkeässä roolissa. Nykyäänkin tieto kulkee kuuroilta kuuroille. Esimerkiksi Riikka Vepsäläisen pro gradu -työssä kuurot kertoivat saaneensa useista isoista uutisista tiedon toisilta kuuroilta joko tekstiviestin, Facebookin tai sähköpostin kautta (Vepsäläinen 2012).

Nykyaikainen viestintäteknologia on tuonut kuuroille valtavasti lisää mahdollisuuksia kommunikointiin. Siinä missä kuurot ennen tekstipuhelimia tai kännyköiden tekstiviestejä saattoivat sopia yhdistyksissä, nähdäänkö samassa paikassa ja samaan aikaan ensi viikolla, he voivat nyt soittaa erilaisten videopalveluiden kautta viittomakielisiä puheluita vaikka omalta sohvalta toiselle puolelle maapalloa. Erityisesti nuoret kuurot ovatkin ottaneet uuden teknologian aktiivisesti käyttöön. Tämä on osaltaan vähentänyt

perinteisillä kuurojen yhdistyksellä kävijöiden määrää (Salmi & Laakso 2005, 460). Toisaalta nykYTEknologia on lisännyt toisenlaisten, epävirallisten kokoontumisten määrää; nuoret saattavat sopia esimerkiksi sosiaalisen median kautta tapaamisen, jonne sitten kokoonnutaan porukalla (Jokinen 2016b).

Digitalisaatio ja sosiaalisten medioiden yleistymisen on myös mahdollistanut sen, että kuka tahansa voi toimia tiedon tuottajana. Tämä on totta myös kuurojen kohdalla. Esimerkiksi Facebookissa on useita aktiivisia kuurojen ryhmiä, käsityöryhmiä ryhmiin, joissa käydään keskustelua niin viihteestä kuin politiikastakin. Esimerkiksi vuoden 2015 pakolaistulvan aikaan kuuro aktivisti Katja Merentie perusti Facebookiin kuuroja pakolaisia tukevan ryhmän *Deaf refugees and immigrants in Finland*. Ajankohtaiseen aiheeseen osunut ryhmä keräsi paljon keskustelijoita ja toimi tiedonsaannin kanavana. Kuurojen Liitto myönsikin Merentielle Vuoden viittomakieliteko -palkinnon vuodelta 2015 aktiivisesta kansalais- ja tiedotustoiminnasta (Kuurojen Liitto 2016c).

2.4.2 Viittomakieli Kuurojen Liiton viestinnässä

Kuurojen Liitto on viittomakielisten kuurojen etujärjestö. Kuurot ovat perustaneet liiton itse jo vuonna 1905. Nykyisin liiton hallitus, toiminnanjohtaja ja noin puolet työntekijöistä on kuuroja. Liitto valvoo ja edistää kuurojen yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutumista. Kuurojen Liitto toimii lisäksi jäsenyhdistyksiensä kattojärjestönä. (Kuurojen Liitto 2016.)

Elisa Juholin (2013, 23) toteaa, että monissa organisaatioissa viestintä on siirtynyt perinteisestä tukitoiminnosta yhdeksi organisaation ydintoiminnoista. Kuurojen Liitossa tämä on ollut todellisuutta jo pitkään. Perinteisen yhteisöviestinnän ja tiedottamisen rinnalla on toteutettu viestintää, jonka pääasiallinen tehtävä on ollut kuurojen tiedonsaannin parantaminen ja sitä kautta heidän yhteiskunnallisten toimintaedellytystensä parantaminen.

Kuurojen Liiton viittomakielisen videotuotannon juuret ovat vuodessa 1983. Silloin aloitettiin toimintansa viittomakielinen makasiiniohjelma, Kuurojen video. Tuolloin televisiossa ei ollut vielä viittomakielistä ohjelmaa edes nykyisessä määrin, ja Kuurojen video perustettiin parantamaan kuurojen vähäistä tiedonsaantia. Kuurojen video lähetettiin asiakkaille postitse ensin VHS-kasetteina, sittemmin DVD-levyinä. Videotuotanto asemoi-

tiin aikanaan Kuurojen Liittoon, kun kuurojen tiedonsaannin työnjaosta oli käyty keskusteluja mm. RAY:n, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön, Opetushallituksen sekä Yleisradion kanssa. Kuurojen videon tuotanto jatkuu edelleen. Sen tuotanto on rahoitettu alusta lähtien kuntien sosiaalitoimien maksulla, jota kuuro asiakas voi anoa kotikunnaltaan vammaispalvelulain perusteella. Toiminnan alussa tuohon maksuun sisältyi myös VHS-nauhurin vuokra. Maksu on kunnille harkinnanvarainen. Vuodesta 2016 lähtien ohjelmat on voinut voi katsoa halutessaan myös verkossa Kuurojen Liiton Viittomakielisestä kirjastosta. Rahoitusmuodosta johtuen Kuurojen videon tuotanto on verkossa kirjautumista edellyttävällä kanavalla. (Kuurojen Liitto 2016b; Mäkipää 2016.)

Vuosien varrella liiton videotuotanto on laajentunut myös verkkopalveluun. Verkossa julkaistavien videoiden osalta Kuurojen Liitto on ollut edelläkävijä. 2000-luvun alussa liitto oli mukana Microsoftin yhteiskuntavastuun toiminnassa, jonka tavoitteena oli tukea paikallisia IT-hankkeita muun muassa tarjoamalla ohjelmistoja ja teknistä asiantuntevasta hankkeiden käyttöön. Tämän ohjelman tuella Kuurojen Liitto rakensi yhteistyössä Sinisen Meteoritiin kanssa vuonna 2003 teknisen alustan viittomakieliselle Suvi-verkkosanakirjalle (www.viittomat.net).² Suvi-verkkosanakirjan sisällöntuotannosta vastasivat Kotimaisten kielten tutkimuskeskus (nyk. Kotimaisten kielten keskus) Kotus ja Kuurojen Liiton viittomakielisyksikkö. Suomalaisen viittomakielen perussanakirja oli julkaistu kirjana jo vuonna 1998, ja tuon sanakirjan teossa kuvattuja videoita pystyttiin hyödyntämään Microsoft-hankkeessa. Hankkeen yhteydessä luotiin Microsoftin .NET-teknologialla toteutettu julkaisualusta videoiden esittämiseen suoraan mediapalvelimelta. Palvelu julkaistiin myös mobiiliversiona vuonna 2004. Liitto oli aikaansa edellä: tuohon aikaan edes isojen mediatalojen verkkopalveluissa ei vielä julkaistu videoita säännöllisesti. Verkkosanakirjan alustan kehittämistyön myötä oli mahdollista alkaa lisäämään viittomakielisiä videoita myös Kuurojen Liiton verkkosivustolle. Ensimmäinen video liiton verkkosivulla julkaistiin niin ikään vuonna 2003. (Kostiainen 2016; Microsoft 2004.)

Yritysyhteistyöllä oli osuutta myös siihen, että liiton verkkosivulle saatiin käyttöön netti-tv. Vuonna 2009 videotuotantoyhtiö GoodMood (nyk. Arkena) antoi Kuurojen Liitolle joululahjoituksen, joka sisälsi GoodMoodTV-verkkopalvelun, mediapalvelut ja playerin integroimisen liiton verkkosivuille määräajaksi. Tämän lahjoituksen turvin liiton sivustolla pystyttiin käynnistämään viittomakielinen netti-tv, joka jatkoi toimintaansa aina vuo-

² Vuodesta 2013 lähtien liitto on ollut mukana kokoamassa wikisanakirjoja suomalaisesta (finsl.signwiki.org) ja suomenruotsalaisesta viittomakielestä (finssl.signwiki.org).

teen 2015 saakka. Tuosta vuonna 2009 alkaneesta yhteistyöstä lähtien liiton sivusto on ollut eräänlainen verkkovideoiden kehitysalusta. Esimerkiksi vuonna 2016 liitto siirtyi ensimmäisten joukossa Euroopassa käyttämään Arkena AVP -videopalvelinta. Liitto on antanut AVP-palvelimen käytöstä runsaasti palautetta ja kehittämissuhteita Arkenalle. Liiton verkkopalvelimella on reilut 2000 videoklippia (tieto lokakuussa 2016). Luvussa ovat mukana myös Kuurojen Liiton Viittomakielisen kirjaston videot. (Kostiainen 2016.)

Vaikka Kuurojen Liitto on saanut tukea alustojen rakentamiseen yritysyhteistyöstä, ilman sisällöntuotantoa niistä ei olisi mitään iloa. Verkkopalvelun päärahoitus tulee Raha-automaattiyhdistykseltä. RAY avustaa kohdennetulla toiminta-avustuksella (AK 14) kuurojen tiedonsaannin kehittämistä. Tämän rahoituksen turvin on kehitetty uusia sisällöntuotantotapoja ja tuotettu sisältöjä Kuurojen Liiton verkkosivun kanaviin. Nykyisin tuotannossa otetaan huomioon myös sosiaalisen median kanavat. Viestintäympäristöjen ja kanavien kehittyessä ja rahoittajan avustuskriteerien päivittyessä liiton viestinnästä on muodostunut kokonaisuus, jossa RAY:n kohdennettu avustus (AK 14) keskittyy järjestölähtöisen viittomakielisen verkkopalvelun ja sen sovellusten kehittämiseen ja sisällön tuotantoon. Viittomakielistä tiedotusta tuotetaan lisäksi RAY:n yleisavustuksella, kuntien maksusitoumuksista saaduilla tuloilla sekä pieneltä osin varainhankinnan tuotoilla keräyskohtaisesti. Erityisesti kunnilta saatavat tulot ovat harkinnanvaraisuutensa ja kuntauudistusten vuoksi nopeasti vähenemässä, jolloin RAY:n avustuksen osuus viittomakielisten tiedonsaannissa korostuu entisestään.

Aiemmin mainitussa viittomakielisessä netti-tv:ssä julkaistiin viittomakielisiä uutis- ja ajankohtaisvideoita. Erillisestä netti-tv:stä luovuttiin liiton verkkosivu-uudistuksen yhteydessä vuonna 2015. Silloin viittomakieliset uutis- ja tiedotevideot integroitiin liiton muuhun uutisvirtaan. Tässä uutisvirrassa julkaistaan viittomakielellä sekä tiedotteita että toimitettuja juttuja. Uutisvideoita julkaistaan myös ruotsinkielisellä sivustolla silloin, kun aihepiirin katsotaan kiinnostavan erityisesti suomenruotsalaisia kuuroja. Suomenkielisestä uutisesta tehdään tuolloin ruotsinkielinen käännös. Uutisten oheen perustettiin uudistuksen yhteydessä myös KL studio, joka oli studiokeskustelutyypinen, suoraan kuvaustilanteessa miksattu ohjelma. KL studion alku osui kuitenkin epäonniseen aikaan, koska pian tuotannon aloittamisen jälkeen resursseihin kohdistui leikkauksia, jotka vaikuttivat suoraan ko. ohjelman tuotantoon. Toistaiseksi ohjelma on tauolla ja sen mahdollista jatkoa selvitetään.

Liiton verkkosivujen kautta lähetetään myös suoria lähetyksiä erilaisista tilaisuuksista. Säännöllisesti suora lähetys tehdään esimerkiksi Kuurojen Liiton liittokokouksesta ja Viittomakielen päivän (12.2.) seminaarista. Vuonna 2016 suoria lähetyksiä on lähetetty lokakuuhun mennessä noin 23 tuntia. Verkkoon on kehitetty myös suoran lähetyksen uusia konsepteja; esimerkiksi kansainvälisen kuurojen viikon kunniaksi Kuurojen Liiton studiosta on lähetetty suorana verkkobileet jo kolmena vuotena. Verkkobileiden ajatuksena on ollut se, että kenellä tahansa ympäri Suomen – tai muissakin maissa – on mahdollisuus osallistua verkon kautta bileisiin joko yksin tai yhdessä vaikkapa kuurojen yhdistyksillä. Palaute on ollut myönteistä ja vaikuttaakin siltä, että verkkobileet ovat vakiinnuttaneet asemansa kuurojen yhteisössä.

Verkkosivulla on myös Kuurojen Liiton blogi (vlogi), joka julkaistaan viittomakielellä, toisinaan myös suomenruotsalaisella viittomakielellä. Videon ohessa on aina myös blogiteksti suomeksi tai ruotsiksi. Yhdistystiedottaminen on keskitetty erilliseen yhdistyshuoneeseen, jonne kootaan kuurojen yhdistystoimintaan liittyvät materiaalit. Esimerkiksi liiton säännöt löytyvät sieltä viittomakielelle käännettyinä. Myös osa liiton tapahtumakalenterin tiedoista julkaistaan viittomakielellä. Viime vuosina sosiaalisen median, erityisesti Facebookin, käyttö on lisääntynyt myös Kuurojen Liiton viestinnässä. Liiton verkkouutisia linkitetään Facebookiin ja viittomakielisiä sisältöjä on tuotettu myös jonkin verran suoraan sosiaaliseen mediaan.³ Osalla liiton toiminnoista on myös omia Facebook- ja Instagram-sivujaan. Liiton Facebook -tili on nostettu myös näkyviin liiton verkkopalvelun etusivulle.

Vuonna 2016 ajankohtaista on videoiden käyttö liiton varainhankinnassa (jonne se myös luonteensa mukaisesti on budjetoitu). Varainhankinnan verkkosivut integroidaan osaksi liiton muuta verkkopalvelua ja sen yhteydessä myös videoiden käyttö tulee uudistaa. Sosiaalisessa mediassa on jo toteutettu kokeiluluontoisesti kampanjoita, joissa on pyritty osallistamaan kuurojen yhteisöä tuottamaan sivustolle omia videoita. Kampanjointia on tehty monimediallisesti, eli tapahtuma on näkynyt sekä verkkosivulla että sosiaalisessa mediassa.

Vuonna 2014 Kuurojen Liittoon perustettiin Viittomakielinen kirjasto, joka on täysin verkossa toimiva e-kirjasto. Viittomakieliseen kirjastoon on koottu vuosien varrella Kuuro-

³ Kuurojen Liitolla ei tätä kirjoitettaessa ole omaa Twitter -tiliä, mutta toiminnanjohtaja Markku Jokinen on aktiivinen twiittaaja. Toiminnanjohtajan twiittejä voi seurata liiton verkkopalvelun etusivulla.

jen videossa ilmestyneitä ohjelmia, suoraan sinne tuotettuja ohjelmia sekä viittomakielisiä pelejä. Viittomakielisen kirjaston toiminnan rahoittaa Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM).

2.4.3 Viittomakielisille sopivat verkkosivut

Kun pohditaan sitä, miten verkkosivusta saadaan käyttökelpoinen viittomakielisille, nopeimmin mieleen tulee viittomakielisten käännösten tekeminen sivun sisällöstä. Vaikka viittomakielisellä sisällöllä onkin iso merkitys, se yksin ei tee sivustosta kuuroille sopivaa. Tärkeää on ottaa suunnittelussa huomioon myös kuurojen kulttuuri. Esimerkiksi kuurojen kasvokkaisuviestinnässä on havaittu olevan erilaisia sääntöjä kuin kuulevilla (ks. esim. Hall 1983; Kujala 1999.)

Suvi Kitunen (2009) on tutkinut pro gradu -työssään sitä, miten verkkosivut suunnitellaan kuuroille käyttäjille *kulttuurisesti sopiviksi (Deaf culture specific)*. Kuurojen kulttuurin huomioiminen verkkosivuston suunnittelussa tarkoittaa viittomakielen lisäksi esimerkiksi sen huomioimista, että kuurot hahmottavat maailman visuaalisella tavalla. Tutkimusten mukaan kuurojen kulttuuri on myös yhteisöllisempää kuin länsimainen kulttuuri keskimäärin ja se pohjautuu suullisesti (tässä tapauksessa viittomakielellä) välitettyyn kulttuuriin. (Mindess 2006, Kitusen 2009, 5 mukaan). Tutkimuksissa on havaittu muun muassa, että verbaaliseen sisältöön perustuva navigointi ei sovi kuuroille käyttäjille yhtä hyvin kuin graafiseen ja visuaaliseen sisältöön perustuva navigointi. (ks. tarkemmin Kitunen 2009, 12–14.)

World Wide Web Consortium (W3C) on luonut verkon saavutettavuusstandardit (WCAG 2.0). Saavutettavuusstandardeissa linjataan muun muassa, että audiosisällöllä pitää olla tekstivastineet, kuvilla alt-tekstit ja verkkosivua täytyy pystyä käyttämään myös näppäinkomennoin. (W3C 2016.) Saavutettavuusstandardit eivät tarjoa virallisia linjauksia kuurojen käyttäjien osalta. Tutkijat ovat kritisoineet saavutettavuusstandardeja siitä, että ne keskittyvät vain saavutettavuuteen, mutta eivät käytettävyyteen. (Kitunen 2009, 13.) Tällöin saavutettavakaan sivu ei tunnu välttämättä omalta, jos sen suunnittelussa ei ole huomioitu käytettävyyttä – myös kulttuurista käytettävyyttä. Kuurojen Liitto on sitoutunut siihen, että verkkopalvelu täyttää saavutettavuuskriteerit AA-tasolla (Kostiainen 2016). Sivustolla on myös useita käyttäjäryhmiä. Tällöin verkkosivun suun-

nittelussa täytyy tasapainotella sen välillä, mikä sopii kuuroille ja mikä kuuleville verkkosivun käyttäjille. (Kitunen 2009, 12.)

RAY:ltä saatavan kohdennetun toiminta-avustuksen (AK 14) turvin paitsi tuotetaan viittomakielisiä sisältöjä, pyritään myös kehittämään tapoja, miten tuotettu tieto parhaiten saavuttaisi viittomakieliset asiakkaat. Tuon kehitystyön alustana on ennen kaikkea liiton verkkopalvelu. Esimerkiksi verkkosivu-uudistuksessa vuonna 2015 suunnittelu pyrittiin rakentamaan niin, että kuurojen yhteisön toiveet tulisivat mahdollisimman hyvin huomioiduksi. Kuurojen yhteisön näkökulmat haluttiin huomioida heti verkkosivu-uudistuksen alussa. Siksi kuurojen yhteisön edustajat (sekä asiakkaita että liiton työntekijöitä) otettiin mukaan jo verkkosuunnittelun alkuvaiheen suunnittelutyöpajoihin. Työpajoja järjestettiin liiton johdolle, liiton työntekijöille sekä yhteisön jäsenille. Sen lisäksi, että kuurojen asiakkaiden tuoma kulttuurinen ”sisäpiiritieto” on olennaista kehittämistyön sisällön kannalta, sillä on myös kulttuurinen merkitys. Kuurojen yhteisössä suhtaudutaan ”kuulevien tekemiin” tuotantoihin usein skeptisesti ja ajatellaan, että vain kuurot voivat tietää, mitä toiset kuurot todella tarvitsevat. Vastaavaa ilmiö on havaittu myös muissa vähemmistökulttuureissa, jotka ovat kamppailleet olemassaolonsa puolesta. Vaikka kuuroille suunnattu tuote olisi hyvä, yhteisön näkökulmasta se ei ole samanarvoinen, jos sen tuotantovaiheisiin ei ole osallistunut kuuroja. (Kitunen 2009, 31; Mindess 2011, 80.) Kun Kuurojen Liiton verkkotyöstä vastaa tällä hetkellä kuuleva työntekijä, uudistustyön eri vaiheissa on tehty jatkuvasti yhteistyötä kuurojen kanssa – samoin on toimittu tämän tutkimuksen eri vaiheissa.


Suvi Kitunen (2009,15–16) toteaa, että kuurojen organisaatioiden tuottamat verkkosivut nojaavat usein vahvasti tekstiin, kun taas kuurojen suunnittelijoiden vapaamuotoisemat sivustot hyödyntävät huomattavasti enemmän visuaalisia keinoja ja viittomakieltä. Viittomakielen pitäisi olla vahvasti näkyvillä ja tasaveroinen kirjoitetun tekstin kanssa (Kitunen 2009, 60). Kuurojen Liiton verkkosivu-uudistuksessa keskeistä olikin viittomakielen näkyvyyden nostaminen vanhan verkkosivun ulkoasuun verrattuna (Kuva 1.). Tämä näkyy esimerkiksi siten, että viittomakieli näkyy kaikilla sisältösivustoilla. Samoin ingressi näkyy jatkuvasti. Sen sijaan jos käyttäjä haluaa lukea pidemmän tekstin, se täytyy klikata sivulta esille lue lisää -kohdasta. (Kuva 2.) Tämä on päinvastainen tilanne useisiin sivuihin, joissa on viittomakielisiä käännöksiä. Viittomakieltä nähdäkseen käännös täytyy klikata esille, eikä sitä ole tarjolla oletusarvoisesti (Kitunen 2009,18). Liiton verkkosivujen selailu pyrittiin tekemään mahdollisimman viittomakieliseksi, vaikka päänavigaatio onkin verbaalisessa muodossa.

ETUSIVU | UUTISET | KUUROJEN LIITTO | TOIMINTA | VIITOMAKIELI | VIESTINTÄ | BLOGI

Kuurojen Liitto

Historia
Organisaatorakenne
Vuosikirjat
Liittokokous
Hallitus
Johtoryhmä
Lausunnot ja kannanotot
Kansainvälinen yhteistyö
Avoimet työpaikat
Yhteystiedot

Etusivu / **Kuurojen Liitto**



Kuurojen Liitto

Kuurojen Liitto on 43 jäsenyhdistyksen valtakunnallinen keskusliitto, jonka tehtävä on taata kuurojen ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen.

Kuurojen Liiton visioissa viittomakieli elää vahvana moniarvoisessa, monikielisessä ja monikulttuurisessa yhteiskunnassa ja liitto on alansa johtava etu- ja palvelujärjestö sekä kansallisesti että kansainvälisesti.

Arvot

- Ihmisarvon kunnioittaminen
- Sosiaalinen oikeudenmukaisuus
- Asiakaslähtöisyys
- Luotettavuus
- Yhteisöllisyys
- Dynaamisuus

Missio

Kuurojen Liiton tehtävänä on taata kuurojen ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen.

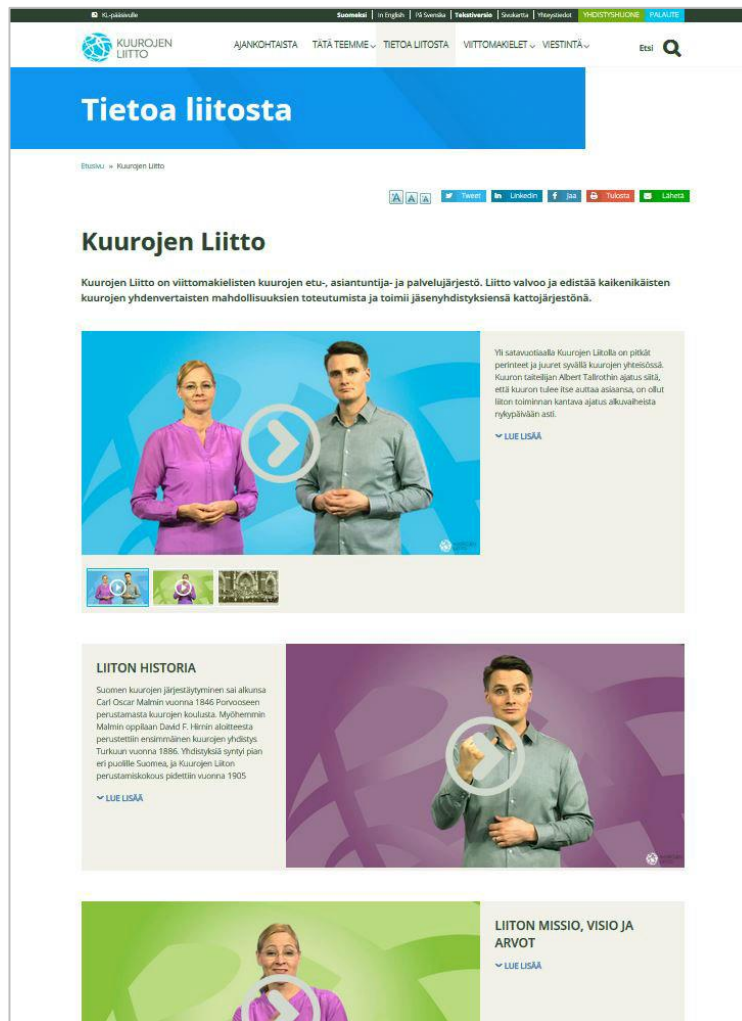
Visio

Viittomakieli elää vahvana moniarvoisessa, monikielisessä ja monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Kuurojen Liitto on alansa johtava etu- ja palvelujärjestö sekä kansallisesti että kansainvälisesti.

Etusivu Kauppapaikka Osata -projektissa tuotetut
Uutiset Kielipoliittinen ohjelma materiaalit
Elen, Leo

Suomi.fi-portaalista ja sivuston käyttämisestä on tuotettu kolme viittomakielistä videota, jotka löytyvät tämän

Kuva 1. Kuurojen Liiton toimintaa esittelevä sivu liiton verkkopalvelussa ennen vuoden 2015 uudistusta.

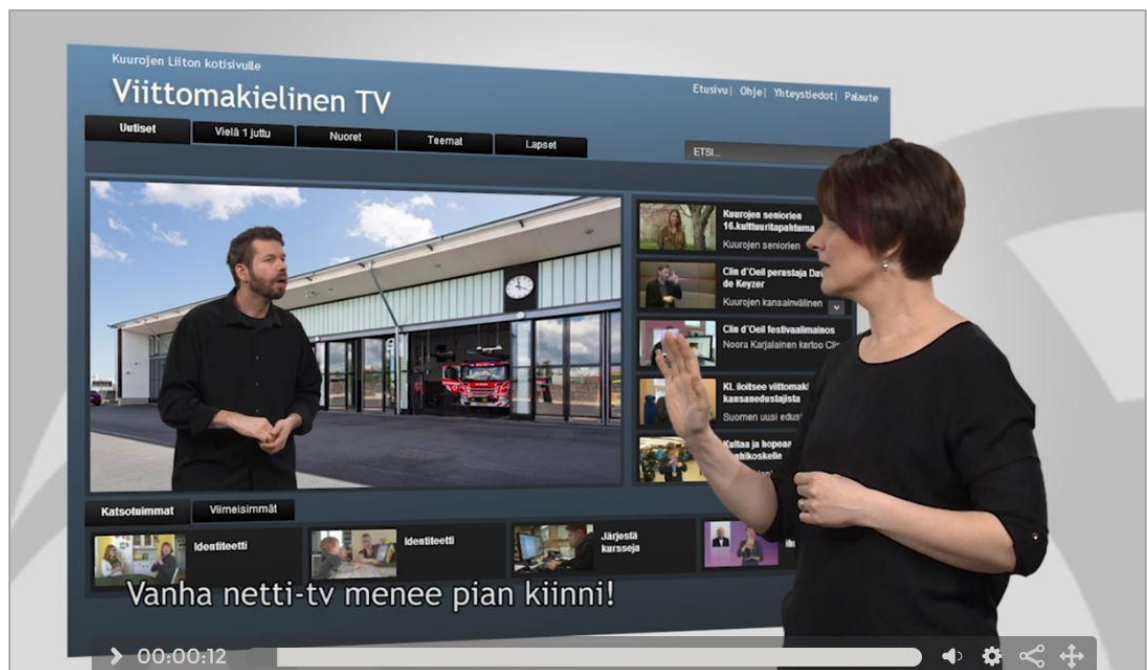


Kuva 2. Kuurojen Liiton toimintaa esittelevä sivu liiton verkkopalvelussa vuoden 2015 uudistuksen jälkeen.

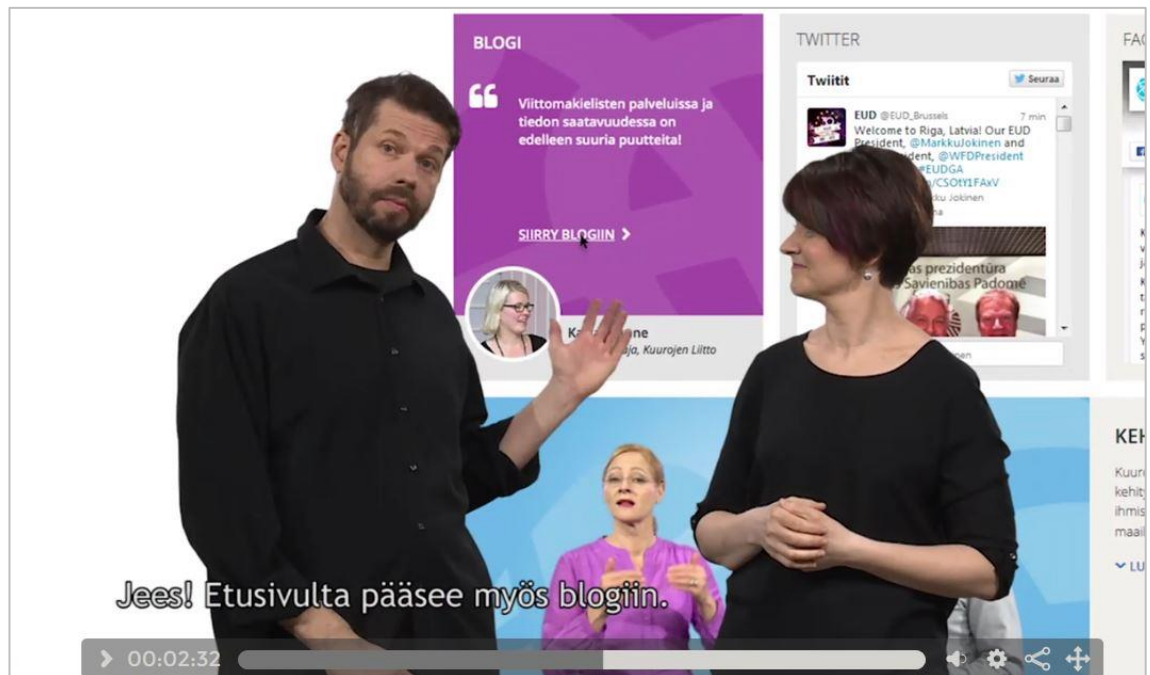
Paitsi ulkoasussa, kulttuurinen näkökulma pyrittiin ottamaan huomioon sisällöntuotannossa. Esimerkiksi Kuurojen Liiton tarina kirjoitettiin sen mukaiseksi, miten kuurot sen tavallisimmin kertovat. Pysyvään sisältöön nostettiin esille myös kuurojen merkkihenkilöitä historiasta. Kuurot pitävät rennosta viittomisesta, mutta organisaatioiden viestintää rajoittaa se, että kyseessä on virallinen viestintä, jota voivat rajoittaa muun muassa organisaation säännöt tai rahoittajien toiveet (Kitunen 2009 18, 59–60). Vaikka viittomakielinen käänнос ja esitystapa ovat Kuurojen Liiton sivustolla edelleen melko viralliset, kuurot kääntäjä-viittojat ohjeistettiin esimerkiksi siten, että he saivat viitata yhteisönsä ilmaisulla ”me kuurot” ja osoittaa ilmeillä ylpeyttä omasta historiastaan. Neutraali käänнос viittomakielelle olisi ollut astetta vakavampi. Käyttäjäkokemusta haluttiin parantaa myös sillä, että viittojia oli entisen yhden sijaan kaksi. Tällä saatiin sisältöihin lisää vuorovaikutuksellisuutta. Samoin viittojien taustoilla käytettiin kolmea liiton virallista väriä.

Kuuroille sopivan navigoinnin voisi tehdä vielä viittomakielisemmäksi, jolloin esimerkiksi viittoja osoittaisi sivulla olevia painikkeita ja ohjaisi näin viittomakielellä sivustolla eteenpäin (Kitunen 2009, 58–59). Käytännössä Kuurojen Liiton viestinnässä on huomattu, että siten rakennettu sisältö on vaikeammin ylläpidettävä erityisesti runsaasti tietoa sisältävällä sivustolla. Jos esimerkiksi videolla osoitellaan tiettyihin kohtiin ja ulkoasuun tehdään muutoksia, joudutaan videokin tuottamaan uusiksi, vaikka viitotun videon sisältö muilta osin olisikin käyttökelpoinen. Lisäksi liiton sivusto on nykyisin täysin responsiivinen, jolloin verkkosivu näyttää eri päätelaitteilla erilaiselta eivätkä osoitukset näin ollen kuitenkaan osu oikeaan kaikissa esitysmuodoissa.

Toisaalta vähän vastaavaa ideaa on hyödynnetty videon sisällä esimerkiksi silloin, kun uusi verkkosivu esiteltiin asiakkaille. Toinen juontajista oli ensin konkreettisesti vanhan netti-tv:n sisällä, mutta ”loikkasi” sieltä sitten jatkamaan juontoa uuden verkkosivun maisemaan (kuva 3.). Uuden verkkosivun ominaisuudet pyörivät taustakuvassa samalla, kun ne esiteltiin käyttäjille viittomakielellä (kuva 4.).



Kuva 3. Ote Kuurojen Liiton uuden verkkopalvelun esittelyvideosta, toinen juontajista on vielä sulkeutuvan netti-tv:n ”sisällä”.



Kuva 4. Uuden verkkosivun ominaisuuksia esittelevässä videossa sivuston rakenne pyöri taustalla viittomisen mukaan.

2.4.4 Viittomakieliset ohjelmat muualla

Yleisradiolaki velvoittaa Yleisradion osana julkisen palvelun tehtävää tuottamaan palveluja myös viittomakielellä sekä tukemaan monikulttuurisuutta ja huolehtimaan ohjelmatarjonnasta myös vähemmistö- ja erityisryhmille (Laki Yleisradio Oy:stä 1380/1993, 7 §). Yle Uutiset viittomakielellä (aiemmin Viittomakieliset uutiset) aloitettiin vuonna 1994. Sitä ennen televisiossa oli esitetty eripituisia viittomakielisiä ajankohtaisohjelmia vuodesta 1975 alkaen. Viittomakieliset uutiset lähetettiin aluksi vain arkipäivisin, vuoden kuluttua ne laajennettiin lähetettäväksi vuoden jokaisena päivänä. (Yle 2016.)

Tällä hetkellä Yle tuottaa päivittäin viiden minuutin Yle uutiset viittomakielellä sekä kerran viikossa lähetettävän kymmenminuuttisen Viikko viitottuna -makasiiniohjelman. Lähivuosina Yle on lisännyt viittomakielelle tulkattujen ohjelmien määrää. Esimerkiksi eduskunnan kyselytunnit ja Pressiklubi tulkataan viittomakielelle. Yle Uutiset viittomakielellä tuottaa myös omaa viittomakielistä lisämateriaalia Yle Areenaan ja uutisklippejä Facebook-sivulleen.

Yle on tuottanut myös viittomakielisiä lastenohjelmia, usein yhteistyössä Kuurojen Liiton kanssa. Esimerkiksi vuonna 2016 Pikku Kakkosessa on esitetty Tikkumäen talli

-sarja, joka on yhteistuotanto liiton Viittomakielisen kirjaston kanssa. Yle Arenassa on myös viittomakielelle tulkattuja lastenohjelmia. Keväällä 2016 Yle teki myös uuden aluevaltauksen, kun TV 2:ssa esitettiin viihteellinen Jarkko ja kuuro Amerikka -sarja.

Kuurojen Liiton tuottama ohjelmisto on ollut pitkään keskeinen osa suomalaisten viittomakielisten tiedonsaantia. Digitalisaation ja internetin myötä myös viittomakielinen ohjelmatarjonta on laajentunut. Kuurojen Liiton viestintä on järjestölähtöistä viestintää, eli teemoissa keskitytään muun muassa edunvalvontaan ja järjestöteemoista tiedottamiseen. Kuurojen kansainvälisistä järjestöistä erityisesti Kuurojen Euroopan Unioni (EUD) on aktiivinen tiedottamaan asioista viittomakielellä (www.eud.eu). Kuurojen maailmanliiton WFD:n sivuilla on toistaiseksi melko vähän viittomista, mutta maailmanliitossa on tätä kirjoitettaessa meneillään verkkopalvelu-uudistus (www.wfdeaf.org). Kansainvälisesti vertailtuna Suomen Kuurojen Liiton tuottama videomateriaali on erittäin monipuolista. Esimerkiksi Ruotsin kuurojen liitto (SDR) julkaisee viitottuja uutisia, mutta ne ovat enimmäkseen studiossa kuvattuja, yhden ihmisen viittomia tiedotteita (www.sdr.org). Britannian kuurojen liitto (BDA) puolestaan julkaisee viittomakielisiä uutisklippejä (www.bda.org.uk). Kummankaan järjestön verkkosivujen pysyviä sisältöjä ei ole tuotettu viittomakielellä kuten Kuurojen Liiton sivustolla on.

Toisaalta monissa maissa – kuten juuri Ruotsissa ja Britanniassa – viittomakielisten tv-ohjelmien tuotannossa ollaan pidemmällä kuin Suomessa. Pitkän linjan ohjelmia ovat muun muassa BBC:n SeeHear (Britannia) ja BR:n Sehen statt Hören (Saksa). Myös Ruotsissa SVT on tuottanut jo vuosia monipuolisesti viittomakielisiä ohjelmia. Nykyisin kaikkien ohjelmia löytyy luonnollisesti myös kanavien verkkopalvelusta, joskin niiden näkyvyydelle on maakohtaisia rajoituksia. Linkit näiden ohjelmien verkkosivustoille löytyy lähdeluettelon lopusta.

Internetin kehittyminen on lisännyt huomattavasti saatavilla olevan viittomakielisen materiaalin määrää. Esimerkiksi amerikkalainen, 2003 perustettu DeafNation -verkkopalvelu on jo vakiinnuttanut asemansa. DeafNationin ohjelmat esitetään amerikkalaisella viittomakielellä (ASL) (<http://deafnation.com/>). Brittiläinen, 2008 perustettu BSL Zone puolestaan tuottaa ohjelmia verkkoon brittiläisellä viittomakielellä (BSL) (<http://www.bslzone.co.uk/watch/>). Vuonna 2009 perustettu H3-verkkosivusto sen sijaan tavoittelee kansainvälisiä katsojia tuottamalla ohjelmistonsa kansainvälisillä viittomilla (<http://h3world.tv/>). Myös sosiaalisessa mediassa on viittomakielistä sisältöä, enten luultavasti amerikkalaisella viittomakielellä (ASL). Erityisesti kielitaitoisille tarjontaa

verkossa siis on. On kuitenkin muistettava, että läheskään kaikki viittomakieliset eivät hallitse vieraita viittomakieliä. Lisäksi kansainvälisillä kanavilla ei käsitellä Suomessa tapahtuvia asioita.

3 Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät

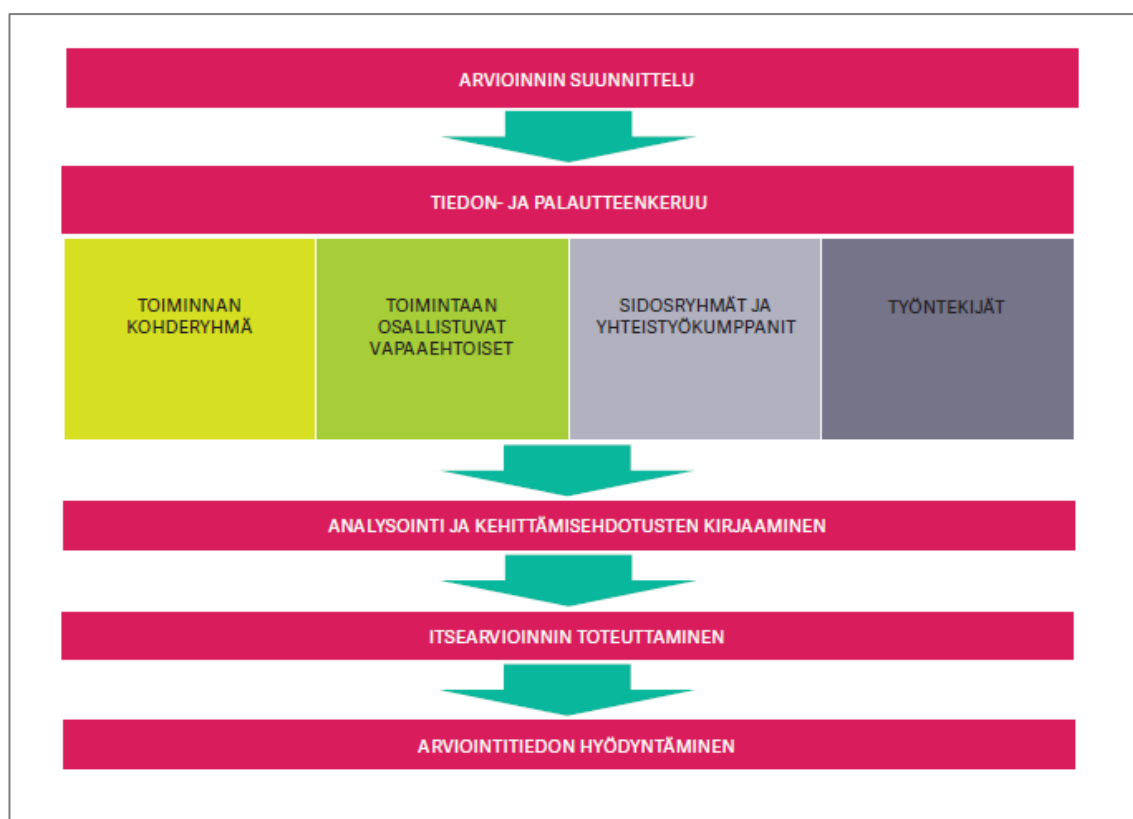
3.1 Miksi tutkimukselle on tarvetta?

Kuurojen Liiton viestinnällä on useita kohderyhmiä: kuurojen yhteisö, sidosryhmät, viranomaiset ja päättäjät, suuri yleisö sekä henkilöstö. Myös viestinnän kanavia on useita: verkkosivu, viittomakielinen ohjelmapalvelu Kuurojen video, Kuurojen lehti, sosiaaliset mediat, intranet sekä Viittomakielinen kirjasto. Verrattuna muihin järjestösektorin toimijoihin liiton viestinnässä erityistä on laaja viittomakielisen uutis- ja ohjelmatuotannon osuus.

Vuonna 2015 Kuurojen Liiton verkkopalvelu uudistettiin. Uudistuksen yksi keskeisiä tavoitteita oli nostaa viittomakielen näkyvyyttä sivulla. Verkkosivuston kanavia on esitelty tarkemmin luvussa 2.4.2 ja sivuston uudistusprosessia luvussa 2.4.3. Tätä tutkimusta tehtäessä uusi sivusto oli ollut käytössä vuoden. Liitossa oli siis tarve selvittää, miten käyttäjät kokevat uuden sivuston. Suunnitelmissa oli tehdä verkkokysely, jossa selvitetään verkkosivun *käytettävyyttä*. Käytettävyyškysely on toteutettu joka toinen vuosi 2007 lähtien. Tämä tutkimus päätettiin toteuttaa käytettävyyškyselyn yhteydessä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää verkkosivuston viestinnän *vaikutuksia*. Keskeinen tutkimuskysymys on se, saavuttaako verkkoviestintä sille asetetut tavoitteet viittomakielisen kohdeyleisön osalta.

Kuurojen Liitto saa toimintaansa rahoitusta Raha-automaattiyhdistykseltä yleisavustuksena (AY), kohdennettuina toiminta-avustuksina (AK) sekä projektiavustuksina (C). Kuurojen Liiton verkkosivujen viestintää rahoitetaan pääasiallisesti kohdennetulla toiminta-avustuksella (AK 14), joka on suunnattu kuurojen tiedonsaannin kehittämiseen (Kuurojen Liiton toimintasuunnitelma 2016, 61). Avustusten käytöstä tehdään RAY:lle selvitys vuosittain. Tämä on yksi avustuslakiin kirjatusta avustusehdoista. RAY:n vuonna 2012 teettämässä selvityksessä huomattiin, että järjestöjen itsearviointi oli selvästi säännöllisempää projekteissa kuin kohdennetulla toiminta-avustuksella tai yleis-

avustuksella rahoitetuissa toiminnoissa. Siksi vuodesta 2013 lähtien avustusta saavat järjestöt ovat tehneet vuosiraportin lisäksi myös selvityksen toimintansa tuloksista ja vaikutuksista. Raportissa tuloksellisuutta arvioidaan työntekijöiden, vapaaehtoisten, asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. (RAY 2016a; RAY 2016b.) Tämä niin kutsuttu Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys (TVS) tehdään kahden vuoden välein kohdennettua toiminta-avustusta saavien toimintojen osalta. Seuraava raportti toimitetaan keväällä 2017. (RAY 2016c.) Kuntoutussäätiön ARTSI-projektissa (Arviointi ja tiedon tuottaminen systemaattiseksi sosiaali- ja terveysalan järjestöihin) on rakennettu kaavio TVS-prosessista. Prosessi on esitelty seuraavassa kuviossa.



Kuvio 1. Kuntoutussäätiön kehittämä ARTSI-itsearviointimalli järjestöille (Henriksson, Linnolahi & Harju 2015, 15).

Tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena on tuottaa osaltaan tietoa Kuurojen Liiton TVS-raporttia varten. Koska opinnäytetyön laajuus on rajallinen, työssä ei kuitenkaan keskitytä kaikkiin TVS:n osa-alueisiin. Sen sijaan tutkimuksessa keskitytään edellä olevassa kuviossa vasemmalla olevaan ryhmään, eli toiminnan kohderyhmään. Pää tavoitteena on selvittää, miten viittomakieliset asiakkaat arvioivat liiton verkkosivun viestintää. Tutkimuksen tuloksista on hyötyä myös verkkosivun jokapäiväisessä tuotanto- ja toimitus-

työssä. Järjestön itsearviointissa tuleekin huomioida sekä järjestön toiminnan kannalta olennaisen tiedon tarve että rahoittajan tarpeet (Henriksson ym. 2015, 19).

3.2 Viestinnän arviointi

Kuntoutussäätiön tuottamassa oppaassa järjestöjen oman toiminnan arviointiin todetaan, että pienillä sosiaali- ja terveystieteiden järjestöillä ei tavallisesti ole resursseja suorittaa toiminnastaan tieteellistä vaikuttavuustutkimusta. Oppaan mukaan järjestöjen onkin olennaisempaa keskittyä tavoitteiden realistiseen määrittelyyn sekä niiden toteutumisen seuraamiseen mielekkäällä tavalla. (Henriksson ym. 2015, 8.) Myöskään RAY ei edellytä, että järjestöt tekisivät arviointityössä varsinaista tutkimusta. Järjestöjen on olennaisempaa kerätä tietoa, jonka pohjalta ne voivat tarvittaessa muuttaa toimintaansa ketterällä tavalla (von Hertzen-Oosi, 2016). Myös Elisa Juholin (2013, 31) toteaa, että organisaation viestinnän arviointi lähtee arvioitavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista eikä niinkään tieteen periaatteista ja yleistettävyydestä kuten akateeminen tutkimus tekee. Tässä tutkimuksessa pyritään arvioimaan nimenomaan viestinnälle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

Viestinnän arvioinnin tulisi olla osa organisaation toiminnan kokonaisuutta. Elisa Juholin (2013, 34–40) kuvailee erilaisia malleja, miten viestinnän arviointi kytketään osaksi organisaation toimintaa. Usein käytetään viestinnän arvioinnin tasoja, jossa otetaan huomioon panokset (*input*), välittömät tulokset (*output*), viestinnän tulokset (*outcome*) ja lopputulos ja sen vaikuttavuus organisaatioon (*outflow*). Viestinnässä seurataan usein välittömiä tuloksia (*output*), kuten mediaosumia, kävijämääriä, klikkauksia. Myös viestinnän tulokset (*outcome*) voivat olla välittömiä tai välillisiä. Välitön tulos voi olla esimerkiksi henkilön kiinnostus organisaation toimintaa kohtaan. Välilliset tulokset ovat pitkäkestoisempia, esimerkiksi muutoksia tiedoissa, mielipiteissä tai käyttäytymisessä. (Juholin 2013, 34–36.) Kuurojen Liiton verkkoviestinnän välittömiä tuloksia seurataan muun muassa Google Analyticsin ja videopalvelin Arkenan analytiikan kautta. Samoin seurataan Facebookiin jaettujen verkkosisältöjen analytiikkaa ja keskusteluja. Liiton viestinnän tavoitteissa kuuron kohderyhmän osalta korostuvat erityisesti pitkäkestoiset vaikutukset. Tavoitteina on vaikuttaa tiedonsaannilla kuurojen osallistumiseen, yhteisöllisyyteen ja hyvinvointiin. Näitä voidaan kuvata välillisiksi tuloksiksi.

Arviointia voi tehdä monista näkökulmista. *Kehittämisarvioinnissa* tähdätään toiminnan kehittämiseen, *tiedontuotantoarvioinnissa* puolestaan pyritään lisäämään ymmärrystä

organisaation viestinnästä tai sen osa-alueesta. Usein puhutaan myös *formatiivisesta* tai *summatiivisesta* arvioinnista. Formatiivinen arviointi tuottaa tietoa siitä, onko toiminta tarkoituksenmukaista ja johtaako se parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Sillä pyritään suuntautumaan eteenpäin. Summatiivinen arviointi tuottaa puolestaan tietoa siitä, miten viestintä on auttanut organisaatiota pääsemään tavoitteisiinsa. Summatiivisessa arvioinnissa tarkastellaan saavutuksia ja vaikuttavuutta. (Juholin 2013, 30–31.) Tässä tutkimuksessa tavoitteena on selvittää yhden viestinnän osa-alueen tavoitteiden toteutumista. Siinä mielessä tässä tutkimuksessa tehdään summatiivista arviointia. Toisaalta tutkimustulosten pohjalta on tarkoitus pystyä myös kehittämään viestintää.

RAY:n mukaan järjestön itsearviointin on tarkoitus tuottaa tietoa toiminnan kehittämisen tueksi sekä tietoa toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista. Arvioinnissa on myös syytä täsmentää, kohdistuuko arviointi toiminnan kokonaisuuteen vai osaan siitä. (RAY 2016b, 3-4.) Tässä tutkimuksessa on keskitytty vain valikoituun osaan liiton kokonaisviestinnästä.

3.3 Tutkimuskysymykset ja operationalisointi

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Saavuttaako Kuurojen Liiton verkkoviestintä sille asetetut tavoitteet kuuron kohdeyleisön osalta?
- Miten kuurot asiakkaat käyttävät verkkopalvelun sisältöjä?

Kuurojen Liiton viestinnän toimintasuunnitelmassa (2015, 65; 2016, 63) verkkoviestinnän tavoitteina on:

1. Edistää kuurojen osallistumista.
2. Edistää yhteisöllisyyttä.
3. Edistää kuurojen hyvinvointia.
4. Edistää kuurojen oikeutta omakieliseen viestintään.
5. Parantaa viittomakielisen yhteisön ja sidosryhmien tiedonsaantia sekä vahvistaa liiton edunvalvontatyön näkyvyyttä.

Nämä viestinnälle asetetut tavoitteet ovat varsin yleisellä tasolla. Kuntoutussäätiön oppaassa järjestöjen arviointityöhön todetaan, että päätavoitteet ovatkin usein hyvin yleisellä tasolla ja niiden toteutumisen seuraaminen on vaikeaa, ellei jopa mahdotonta.

Käytännössä tarkastellaankin sitä, miten osatavoitteiden mukaisissa toiminnoissa on onnistuttu. Tulokset ja vaikutukset ovat lyhyemmän aikavälin saavutuksia, yksittäisten osatavoitteiden mukaisia muutoksia. Oletettujen vaikutusten aukikirjaaminen auttaa hahmottamaan, mitä toimenpiteellä pyritään saamaan aikaan. Niistä kannattaa muotoilla väittämiä ja kysymyksiä lomakkeisiin. (Henriksson ym. 2015, 9,18.)

Vaikutusten aukikirjaamisen voi ajatella vastaavan operationalisointia. Tarkkaan ottaen operationalisointi on määrälliseen tutkimukseen liittyvä termi, jolla tarkoitetaan teoreettisten käsitteiden muuttamista empiirisesti mitattavaan muotoon. Kuitenkin myös laadullisessa tutkimuksessa on tarpeen löytää tutkittaville käsitteille empiirinen vastine, jotta asiaa voidaan mielekkäästi tutkia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tässä työssä operationalisointi on toteutettu pohtimalla ja analysoimalla sitä, millaisilla konkreettisilla tavoilla Kuurojen liiton viestinnälle asetetut tavoitteet voivat käytännössä ilmetä. Tähän analysointivaiheeseen osallistui neljä kollegaani (kaksi kuuroa, kaksi kuulevaa). Pyrin tällä siihen, että operationalisointia ei tehtäisi vain yhden ihmisen tulkintojen pohjalta. Erityisen tärkeää oli se, että analysointia oli tekemässä myös kuurojen yhteisön edustajia. Käydyn keskustelun pohjalta jatkoin havaintojen ryhmittelyä edelleen. Esittelen operationalisoinnin tuloksia seuraavassa kappaleessa. Operationalisoinnin jälkeen tutkija ja liiton verkkotuottaja kehittivät yhteistyössä kyselylomakkeen.

Kuurojen Liiton viestinnälle asetettujen tavoitteiden yläkäsitteeksi voi sanoa pyrkimyksen *yhteisöllisyyteen* tai sen vahvistamiseen.

Tavoite 1. Kuurojen Liiton viestintä edistää kuurojen osallistumista

- Kuuro asiakas *saa tietoa* liiton tai yhteistyökumppaneiden järjestämistä tapahtumista ja pystyy näin ollen osallistumaan niihin. Asiakas seuraa esimerkiksi tapahtumakalenteria ja uutisointia.
- Kuuro asiakas kokee saavansa *omalla kielellään* tietoa, joka edesauttaa arjessa selviytymistä. Tieto tukee julkisten palveluiden ja viranomaispalveluiden löytämistä ja lisää kuurojen tietoisuutta omista oikeuksistaan. Hän seuraa verkkosivun uutisointia ja/tai blogia sekä edunvalvontaan liittyviä asioita.

Tavoite 2. Liiton viestintä edistää yhteisöllisyyttä

Tavoite 3. Liiton viestintä edistää kuurojen hyvinvointia

- Sekä tavoitteet kaksi että kolme edistävät sitä, että kuuro asiakas *kokee kuuluvansa yhteisöön*. Tämä voi ilmetä esimerkiksi siten, että asiakas kokee liiton verkkosivun viestinnän hyödyllisenä ja että viittomakielinen viestintä on hänelle lisäarvo. Asiakas seuraa esimerkiksi suoria lähetyksiä tai osallistuu tapahtumiin tai jakaa tietoa sosiaalisessa mediassa.

Tavoite 4. Edistetään kuurojen oikeutta omakieliseen viestintään.

- Kuurojen Liiton verkkosivulla tämä toteutuu, joten tämän tutkimuksen kannalta tämä tavoite ei ole keskeinen tutkimuskohde. Tämä tavoite kohdistuu osin myös liiton ulkopuolelle, esimerkiksi viranomaisiin, joilta toivotaan enemmän tiedotusta myös viittomakielellä.

Tavoite 5. Verkkopalvelu parantaa viittomakielisen yhteisön ja sidosryhmien tiedonsaantia sekä vahvistaa liiton edunvalvontatyön näkyvyyttä.

- Kuurojen tiedonsaantia edistävät kaikki tavoitteet 1.-3.
- Asiakas saa verkkosivujen kautta tietää, mitä asioita liitto ajaa edunvalvontatyössään.

3.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmän valintaa ohjaa se, mitä halutaan tutkia. Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää nimenomaan sitä, miten viittomakieliset asiakkaat *kokevat* Kuurojen Liiton verkkosivun. Tästä syystä ongelmaa haluttiin lähestyä laadullisin menetelmin. Jos halutaan syvällistä tietoa hyvin suppean, ennalta tiedossa olevan ryhmän näkemyksistä, laadullinen tutkimusote on hyvä vaihtoehto. Jos puolestaan halutaan tietoa määrällisistä osuuksista, määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusote silloin tarpeen. (Juholin 2013, 73). Tutkimuksessa osa kysymyksistä on myös määrällisiä. Näillä haettiin tietoa esimerkiksi verkkosivun kanavien tärkeysjärjestyksestä, sekä eri sisältötyyppien merkityksestä. Tällä haluttiin selvittää sitä, mitä sisältöjä kuurot asiakkaat verkkosivulta käyttävät. Yksi tärkeä osa oli myös sen selvittäminen, mikä rooli erikielisillä sisällöillä on kuuron käyttäjäryhmän näkökulmasta.

Myös aineistonkeruumenetelmän valintaa ohjaa se, mitä halutaan tutkia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkimuksessa voidaan käyttää menetelmätriangulaatiota eli käyttää samassa tutkimuskohteessa useaa eri aineistonkeruumenetelmää

(Hirsjärvi & Hurme 2006, 39). Tässä tutkimuksessa aineisto on kerätty puolistrukturoidulla haastattelulla sekä avoimella verkkokyselyllä. Kun arviointia suunnitellaan, on hyvä pohtia, mikä kyseiselle kohderyhmälle parhaiten sopii ja mikä vastaa parhaiten toiminnan toteuttajan tarpeisiin (Henriksson ym. 2015, 20). Aineistoa haluttiin kerätä kahdella tavalla, koska tutkimuksessa haluttiin tietää, millä menetelmällä saataisiin monipuolisimmin tietoa asiakkaiden mielipiteistä. Kuurojen yhteisössä kasvokkain tapahtuvaa viestintää on perinteisesti pidetty korkeassa arvossa. Siksi tutkimuksessa haluttiin vertailla, onko kasvokkain haastattelemalla kerätyn ja avoimen verkkokyselyn kautta saadun aineiston välillä eroja ja jos on, niin millaisia. Alun perin tavoitteena oli kerätä tutkimusaineisto fokusryhmähaastattelulla ja verkkokyselyllä. Fokusryhmää ei kuitenkaan yrityksistä huolimatta saatu kasaan. Ryhmäkeskusteluun kutsuttiin kahdessa vaiheessa yhteensä 24 eri-ikäistä naista ja miestä Etelä-Suomen alueelta. Sekä kutsut että muistutukset haastatteluun lähetettiin sähköpostitse ja Facebookin kautta suomeksi ja viittomakielellä (LIITE 1). Vain kaksi kutsutuista vahvasti tulonsa, viisi henkilöä ilmoitti puolestaan, että ehdotettu haastattelu-aika ei sovi heille. Olisin voinut saada fokusryhmän koolle pääkaupunkiseudulta oman tuttavapiirini viittomakielisistä. En kuitenkaan katsonut tätä tarkoituksenmukaiseksi, koska tavoitteena oli saada näkemyksiä verkkosivun viestinnästä myös muualla asuvilta asiakkailta. Pienessä yhteisössä käy usein myös niin, että aktiivisimmat jäsenet tulevat paljon käytetyiksi ”vakikasvoiksi”. Pyrin tässä tutkimuksessa siihen, että nämä ”vakikasvot” eivät muodostaisi ainakaan pääosaa vastaajista. Lisäksi opinnäytetyöhön käytettävissä oleva aika asetti aineistonkeruulle omat rajoituksensa. Näistä syistä luovuin fokusryhmähaastattelusta ja päädyin sen sijaan yksilöhaastatteluihin. Kuitenkin osa fokusryhmään kutsutuista oli lopulta haastateltavina tässä tutkimuksessa.

3.5 Haastattelu ja verkkokysely

Kvalitatiivisesti suuntautuneessa tutkimuksessa on tapana puhua harkinnanvaraisesta näytteestä otoksen sijaan. Tavoitteena ei ole tehdä tilastollisia yleistyksiä, vaan ymmärtää jotakin asiaa syvällisemmin ja etsiä uusia teoreettisia näkökulmia ilmiöihin. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 59.) Kun ollaan järjestökentällä, itsearviointi liittyy toiminnan kehittämiseen, eikä tällöin tehdä tieteellistä tutkimusta. Silloin tavoitteena ei ole kartoittaa koko kohderyhmän näkemyksiä. Olennaisempaa on kattavuuden sijaan pohtia, mihin tarkoitukseen tietoa kerätään. (Henriksson ym. 2015, 35.) Tässä tutkimuksessa kerätävän aineiston toivotaan antavan lisää tietoa toiminnan arviointiin ja kehittämiseen.

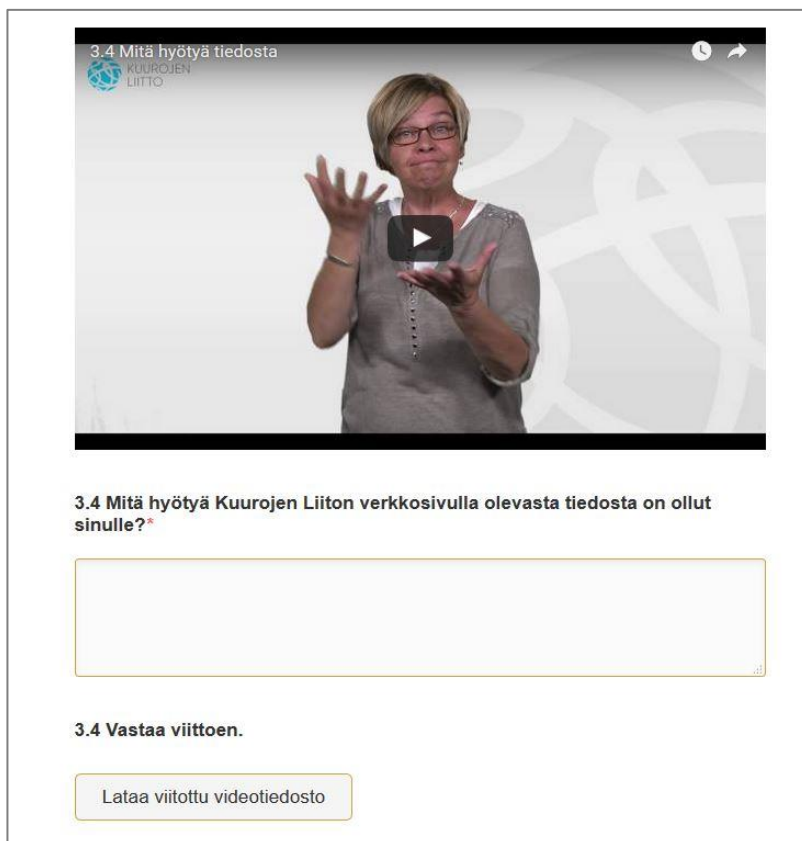
Haastattelu

Hirsjärvi ja Hurme (2006, 60) toteavat, että tutkijan pitäisi pystyä osoittamaan, ettei tutkittavan ryhmän valintaan liity ainakaan systemaattista harhaa. Tässä tutkimuksessa haastateltavia pyrittiin valitsemaan ikäryhmittäin ja mahdollisuuksien mukaan eri puolilta Suomea. Kyseessä oli siis harkinnanvarainen näyte. Tutkija käytti apunaan viittomakielisiä työkavereitaan, joiden kanssa pohdittiin yhdessä mahdollisia haastateltavia. Koska yhteisö on pieni, pystyi tutkija jonkin verran valitsemaan haastateltavia tietä-mänsä asuinpaikan mukaan sekä välttämään ns. vakikasvoja (ks. edellinen luku).

Haastattelut toteutettiin kuurojen valtakunnallisilla kulttuuripäivillä Mikkelissä 21.5.2016. Tämä kahden vuoden välein järjestettävä tapahtuma on erittäin suosittu kuurojen keskuudessa. Haastateltavaksi pyrittiin saamaan yhtä paljon naisia ja miehiä. Tavoitteena oli saada haastateltaviksi pari 25–35-vuotiasta, pari 35–55-vuotiasta ja pari 55–65-vuotiasta. Ajatus oli, että keskimäinen ryhmä vastaa liiton verkkosivun tyypillisintä käyttäjäryhmää (liiton sisäisessä verkkoseurannassa 47,3 % käyttäjistä asettuu tähän ikäryhmään), ylempi ikäluokka lähenee tyypillistä kuurojenyhdistyksessä kävijää ja nuoret edustavat ryhmää, joita toivoisimme verkkosivullemme lisää. Haastateltavista neljä oli saanut myös kutsun edellä mainittuun fokusryhmähaastatteluun.

Verkkokysely

Viittomakielinen videokutsu verkkokyselyyn esitettiin liiton verkkopalvelun etusivulla, kaksi kertaa Facebookissa ja muistutussähköpostina liiton työntekijöille. Verkkokysely oli kuurojenliitto.fi-sivulla auki noin kuukauden. Se oli osa laajempaa verkon käytettävyyttä koskevaa kyselyä. Kysely oli toteutettu suomeksi, ruotsiksi ja suomalaisella viittomakielellä. Verkkokysely oli tehty mahdollisimman saavutettavaksi; kaikki kysymykset oli mahdollisuus katsoa myös viittomakielellä. Kysymyksiin pystyi halutessaan myös vastaamaan viittomakielellä. Tällä pyrittiin luomaan haastattelun ja kyselyn välille mahdollisimman yhtäläiset olosuhteet, jotta aineistot olisivat vertailukelpoisia. Kyselylomakkeella koottu aineisto on näyte, ei tilastotieteellinen otos.



Kuvio 2. Ote viittomakielellä ja suomeksi toteutetusta verkkokyselystä. Videolla kysymys on viitottu (äidinkielinen, kuuro viittoja), sen alla vastauslomake. Alhaalla olevasta painikkeesta voi ladata oman viittomakielisen vastauksen kyselyyn.

Henriksson, Linnolahti ja Harju (2015, 27) toteavat, että järjestöjen tiedonkeruussa vastaajaryhmä ja sen erityispiirteet tulee huomioida tiedonkeruussa käytettävässä kielessä. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun aineistoa kerätään viittomakielisiltä osallistujilta. Äidinkieleltään viittomakieliselle kirjoitettu suomi tai ruotsi on vieras kieli, ja sen osaamisessa ja käyttöhalukkuudessa on yhteisön sisällä suurta vaihtelua (ks. esim. Haualand 2007). Tästä syystä esimerkiksi liiton toteuttamissa kyselyissä pyritään käyttämään mahdollisimman yksiselitteisiä sanavalintoja ja tarjotaan mahdollisuus viittomakielen käyttöön. Samoin tässä tutkimuksessa viittomakielen merkitys pyrittiin ottamaan mahdollisimman tarkkaan huomioon. Verkkokyselyn kysymykset käänsi ja viittoi äidinkielinen viittomakielinen (kuvio 2.).

Hirsjärvi ja Hurme (2006, 49) toteavat, että myös haastattelulle on tunnusomaista kielen keskeinen merkitys. Viittomakielisen haastattelun tekemisessä hyvällä kielitaidolla on erityisen tärkeä rooli. Siksi tässä tutkimuksessa on eduksi, että haastattelijalla on erittäin hyvä viittomakielen taito sekä pitkä työkokemus viittomakielisten ohjelmien ja niihin liittyvien haastattelujen teosta. Myös pitkä kokemus kuurojen yhteisöstä on eduk-

si. Usein tutkijoilla menee pitkä aika kuurojen kulttuurin hahmottamiseen ja viittomakielestä kiinni saamiseen (ks. esim. Kitunen 2009, 34). Toki kuurojen yhteisön jäsen ja äidinkieleltään viittomakielinen tutkija olisi voinut saada haastattelusta vielä enemmän yksityiskohtia irti. Toisaalta tutkimustilanteessa voi olla myös eduksi, että tutkija on jonkin verran yhteisön ulkopuolella. Haastattelut videoitiin myöhempää analyysiä varten.

4 Tulokset

Kun kohderyhmäpalautetta kerätään, on järjestössä hyvä hakea vastauksia ainakin seuraaviin kysymyksiin: vastaajien taustatiedot, vastaajien näkemys toiminnan toteutuksen ja sisällön onnistuneisuudesta, kohderyhmän kokemat hyödyt ja ryhmän näkemys toiminnan kehittämistarpeista. (Henriksson ym. 2015, 38.) Tässä tutkimuksessa painotettiin erityisesti sitä, miten hyödyllisenä ja ”omana” kuurot asiakkaat Kuurojen Liiton verkkosivua pitävät. Tavoitteena oli myös selvittää samalla, minkä tyyppiset sisällöt asiakkaita kiinnostavat.

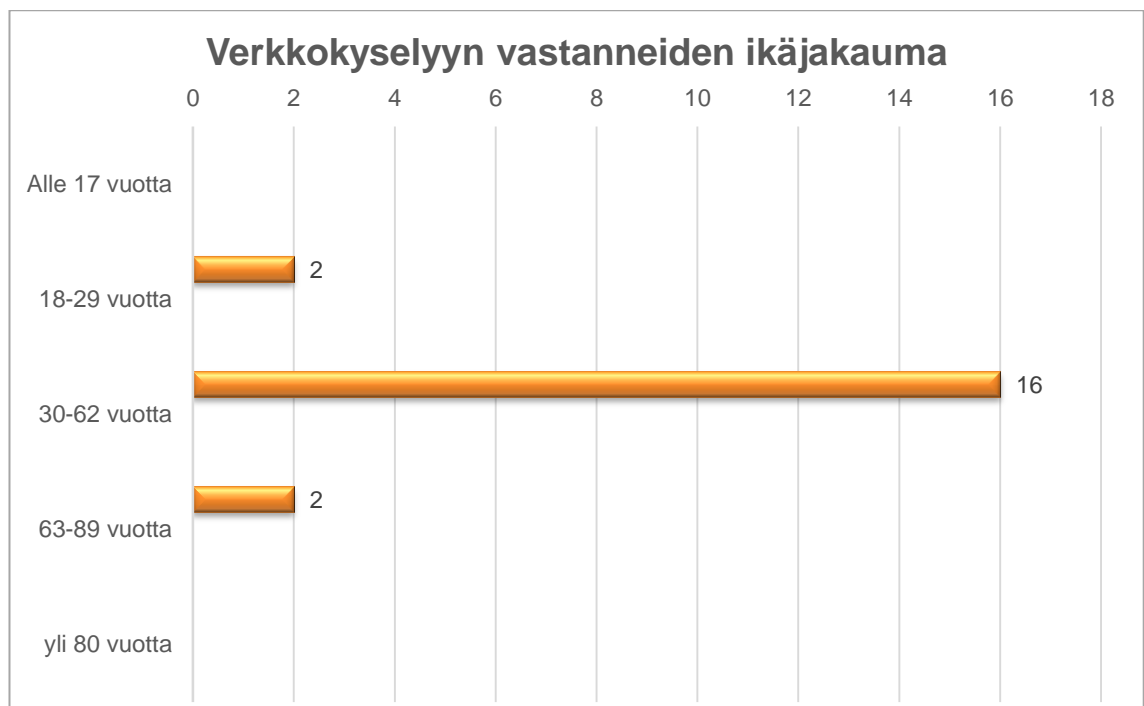
Laadullisen aineiston analyysin sanotaan koostuvan kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta (Alasuutari 2014, 39). Tämän tutkimuksen aineiston pelkistäminen alkoi siitä, että viittomakieliset haastattelut purettiin videolta ja litteroitiin samaan kyselypohjaan, joka oli ollut käytössä verkkokyselyssä. Haastatteleamalla ja verkkokyselyllä kerättyä aineistoa sekä vertailtiin toisiinsa että katsottiin kokonaisuutena. Erityisesti avointen kysymysten kautta saatu aineisto luettiin useaan otteeseen sen selvittämiseksi, mitä teemoja aineistosta nousee esiin (ks. esim. Hirsjärvi & Hurme 2006, 143).

4.1 Vastaajat

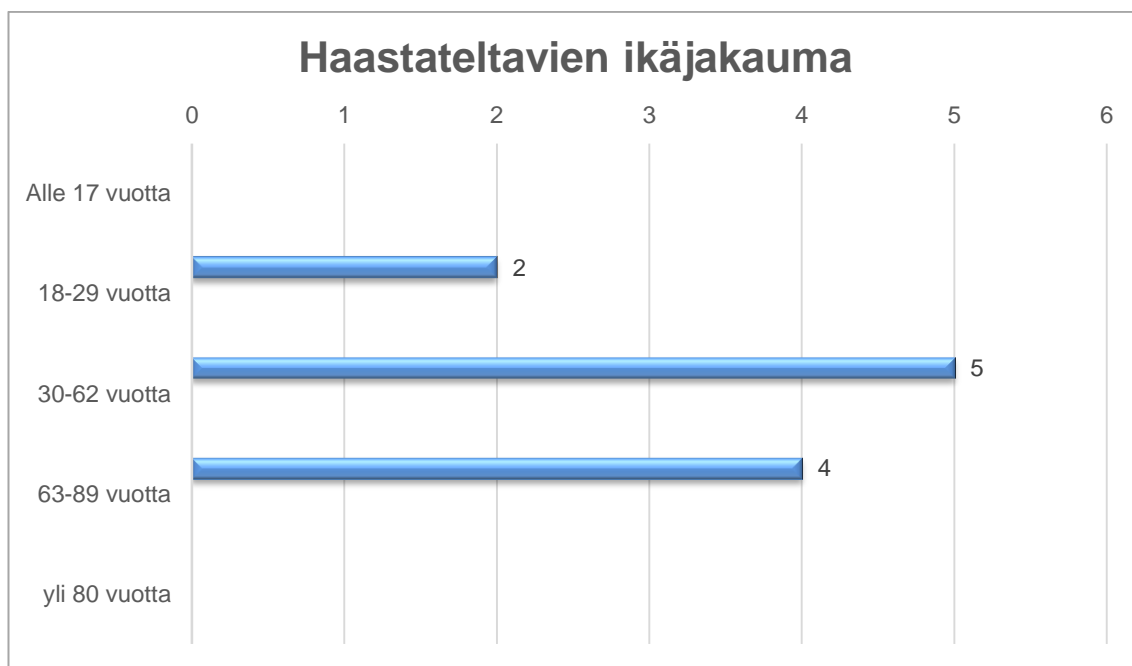
Verkkokyselyyn vastasi yhteensä 27 vastaajaa, kuusi miestä ja viisitoista naista. Tähän tutkimukseen analysoitavaksi valittiin vain ne vastaukset, joihin oli merkitty äidinkieleksi suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli. Näitä vastaajia oli yhteensä 20. Koska suomenruotsalaisen viittomakielen vastaajia oli vain yksi, hänen vastauksiaan ei esitellä erillisinä, vaan kaikkien viittomakielisten vastaukset on yhdistetty. Tällä pyritään suojelemaan vastaajan anonymiteettiä. Tämä on tärkeä ottaa huomioon erityisesti sil-

loin, kun sekä yhteisö että tutkimusaineisto ovat pieniä (Henriksson ym. 2016, 34). Eriliset ruotsin kieltä koskevat kommentit avoimiin kysymyksiin on sen sijaan käsitelty.

Haastatteluun pyrittiin valitsemaan edustajia tasaisesti eri ikäluokista sekä suunnilleen yhtä monta naista ja miestä. Haastatteluja tehtiin yhteensä 12. Näistä yksi jouduttiin hylkäämään, koska iäkkäällä haastateltavalla oli merkittäviä vaikeuksia kysymysten ja teemojen ymmärtämisessä. Lopullisen aineiston muodostaa siis 11 haastattelua. Haastateltavina oli kuusi (6) naista ja viisi (5) miestä. Yksi vastaajista ilmoitti äidinkielekseen suomen, muut suomalaisen viittomakielen. Myös suomen äidinkielekseen maininnut haastateltava oli viittomakieltä käyttävä. Haastattelutilanteessa taustatiedot kerättiin verkkolomakkeella.



Kuvio 3. Viittomakielisten verkkokyselyyn vastanneiden ikäjakauma



Kuvio 4. Haastateltavien ikäjakauma.

Vastaajien ikäjakauma painottuu sekä verkkokyselyn että haastatteluiden osalta keskimmäiseen ikäluokkaan. Harkinnanvaraisesti valikoidussa haastateltavien ryhmässä vastaajia on kuitenkin suhteellisesti enemmän myös nuorimmasta ja vanhimmasta ikäryhmästä. Myös miesvastaajien osuus on selvästi suurempi haastattelussa kuin avoimessa verkkokyselyssä.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös sitä, miten tuttu Kuurojen Liiton verkkopalvelu vastaajille oli. Oletus oli, että tulosten merkittävyys olisi parempi, mikäli sivu olisi vastaajille tuttu. Verkkokyselyn vastaajista suurin osa (14/20) oli käynyt verkkosivulla yli 10 kertaa, kukaan ei ilmoittanut olevansa sivulla ensimmäistä kertaa. Haastateltavista puolestaan neljä sanoi käyneensä sivulla yli 10 kertaa ja niin ikään neljä 6-10 kertaa. Näyttää siis siltä, että sivusto oli vastaajille varsin tuttu.

4.2 Viestinnässä käytettävä kieli

Kuurojen Liiton verkkosivulla on viittomakielistä sisältöä varsin kattavasti. Esimerkiksi kaikki perussivun pysyvät tiedot on viitottu sekä suomalaisella että suomenruotsalaisella viittomakielellä. Uutisvirrassa ilmestyy viitottuja juttuja ja tiedotteita. Resurssien pienentyessä liitossa on kuitenkin pohdittu paljon sitä, miten kuurot sisältöjä käyttävät. Siksi tutkimuksessa kysyttiin, lukevatko he verkkosivulta tavallisimmin kirjoitetun teks-

tin, katsovatko viittomakielisen videon vai molemmat. Sekä verkkokyselyssä (15) että haastattelussa (7) suurin osa vastaajista ilmoitti sekä lukevansa tekstin että katsovansa videon. Myöhemmin haastattelujen yhteydessä moni haastateltavista mainitsi esimerkiksi lukevansa ensin tekstin ja perehtyvänsä videoon vasta silloin, kun siihen on enemmän aikaa. Toisaalta vaikeiden aiheiden kohdalla viittomakielinen sisältö toi turvaa: siitä pystyi varmistamaan, että teksti on ymmärretty oikein. Yksi haastateltavista mainitsi, että video katsotaan kerran, mutta tekstiin saattaa palata useamman kerran.

Tutkimuksessa kysyttiin myös avoimella kysymyksellä sitä, mitä sisältöjä vastaajat erityisesti haluavat tuotettavan viittomakielellä. Näitä tuloksia eritellään tarkemmin aluvussa 4.8.

4.3 Verkkosivun merkitys

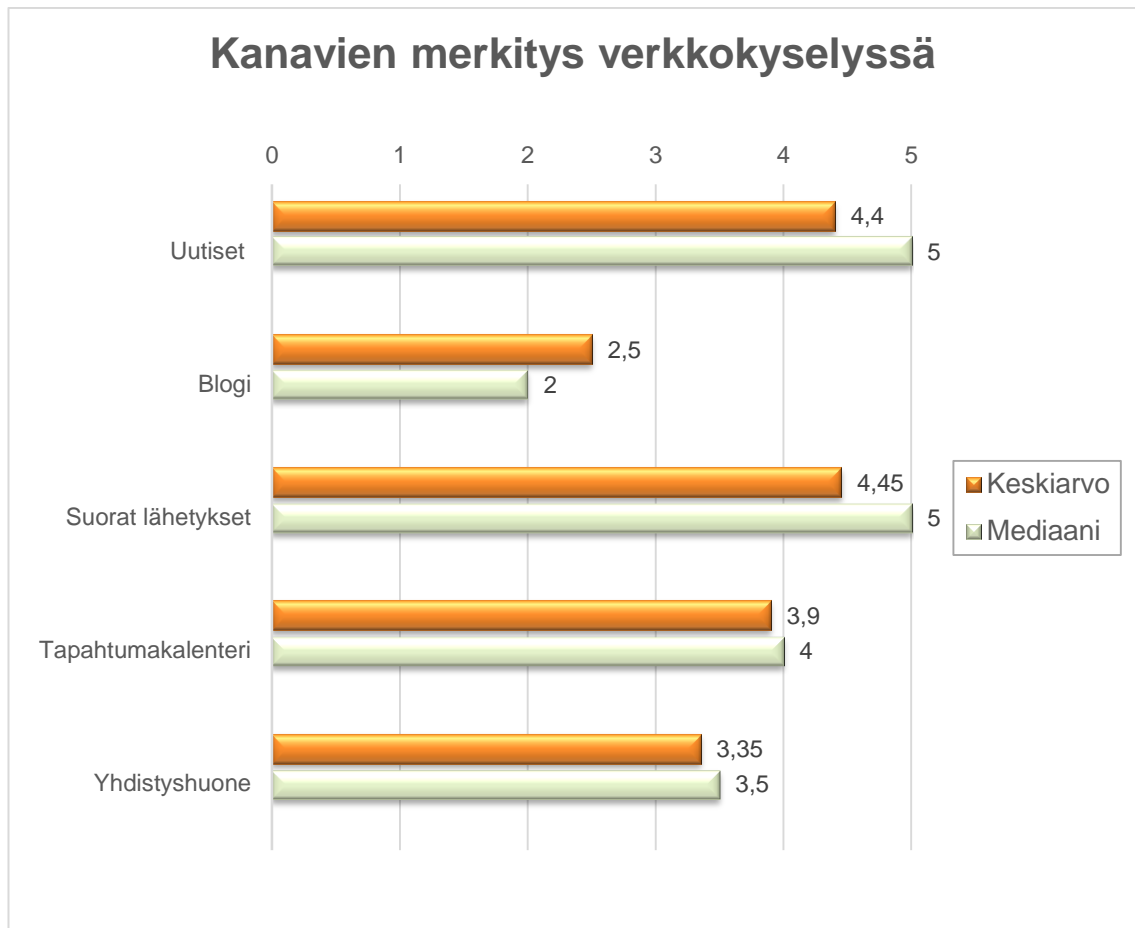
Kun Kuurojen Liiton viestinnän tavoitteena on sekä yhteisöllisyyden että osallistumisen lisääntyminen, pitäisi kohderyhmän kokea, että verkkosivu on heille tarkoitettu. Siksi tätä kysyttiin vastaajilta. Suurin osa vastanneista koki, että sivu on heille tarkoitettu. Haastateltavista 10 (90,9 %) koki sivuston olevan heille tarkoitettu ja vain yksi ei. Verkkokyselyssä hajontaa oli enemmän: 13:n (65 %) mielestä on heille tarkoitettu ja 7:n (35 %) mielestä ei. Tämä kysymys esitettiin molemmissa tapauksissa verkkolomakkeella.

4.4 Verkkosivujen kanavat

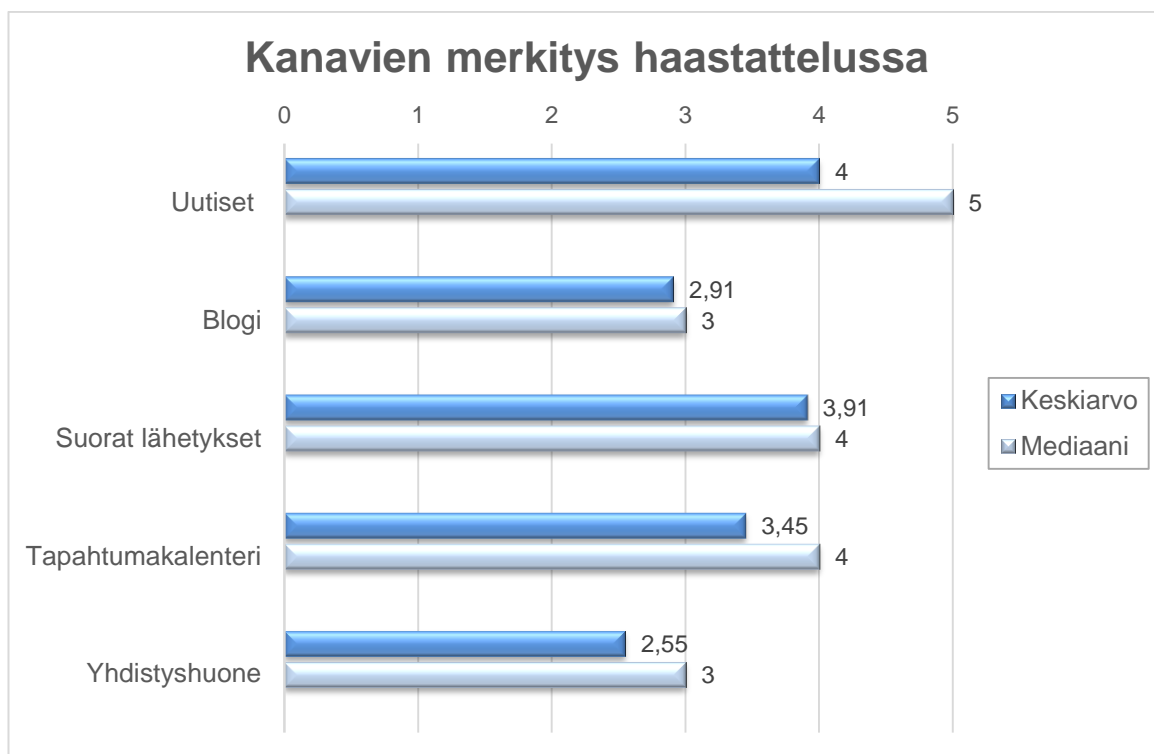
Kuurojen Liiton verkkosivulla tuotetaan sisältöjä erilaisiin kanaviin. Verkkosivun ajankohtaista-osiossa julkaistaan viittomakielisiä uutisjuttuja sekä tiedotteita. Blogissa seurataan puolestaan liiton edunvalvonnan kuulumisia. Blogi julkaistaan sekä viittomakielellä että kirjoitettuna. Suoria lähetyksiä liiton verkkosivulla on vuodessa useita tunteja (esimerkiksi vuonna 2016 lokakuuhun mennessä 23 tuntia). Tapahtumakalenterissa julkaistaan leirien, kurssien ja viittomakielisten tilaisuuksien tietoja, yhdistyshuone on puolestaan alisivusto, jonne on suunnattu erityisesti kuurojen yhdistystoimintaan liittyvät materiaalit ja sisällöt.

Vastaajilta haluttiin selvittää, miten tärkeäksi he kokevat verkkosivustolla nykyisin käytössä olevat kanavat. Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5, miten tärkeinä he pitävät liiton verkkosivujen erityyppisiä sisältöjä (1=eikä lainkaan tärkeä, 5=todella tärkeä).

keä). Myös haastattelussa käytettiin samaa asteikkoa. Tuloksista laskettiin sekä keskiarvo (ka) että mediaani (Md). Mediaani on keskimäinen luku suuruusjärjestykseen asetetuista muuttujan arvoista. Poikkeavat muuttujan arvot voivat vaikuttaa keskiarvon suuruuteen varsinkin pienissä aineistoissa. (KvantiMOTV, 2016.)



Kuvio 5. Kanavien merkitys verkkokyselyssä, keskiarvot ja mediaanit.



Kuvio 6. Kanavien merkitys haastattelussa, keskiarvot ja mediaanit.

Tulosten perusteella vastaajille tärkein kanava verkkosivulla on uutiset. Kyselyssä uutisten saama keskiarvo oli 4,4, haastattelussa 4. Molemmissa aineistoissa yli puolet vastaajista arvioi uutiset itselleen todella tärkeäksi; sekä verkkokyselyssä että haastattelussa vastausten mediaani olikin 5.

Myös suorien lähetysten merkitys näyttää olevan suuri, kyselyssä keskiarvo oli 4,45 ja haastattelussa 3,91. Verkkokyselyssä suorien lähetysten mediaani nousi viiteen (5) ja haastattelussakin mediaani oli neljä (4). Seuraavaksi korkeimmat pisteet tärkeydessä sai tapahtumakalenteri. Verkkokyselyssä tapahtumakalenterin keskiarvo oli 3,9 ja haastattelussa 3,45. Vastaukset painottuivat kuitenkin asteikon yläpäähän, koska molemmissa aineistossa tapahtumakalenterin mediaaniksi tuli neljä.

Eniten mielipiteet kanavan merkityksessä hajaantuivat blogin ja yhdistyshuoneen kohdalla. Blogin kohdalla kyselyn keskiarvo oli 2,5 ja mediaani 2, haastattelussa keskiarvo oli 2,91 ja mediaani 3. Yhdistyshuoneen osalta verkkokyselyn keskiarvo oli 3,35 ja mediaani 3,5, haastattelussa keskiarvo 2,55 ja mediaani 3. Blogin ja yhdistyshuoneen osalta vastauksissa oli selvästi eniten hajontaa. Haastatteluaineistossa blogin osalta sai eniten vastauksia (4) osui numeroon 3, verkkokyselyssä eniten osumia (8) tuli kohtaan 2 eli 'ei kovin tärkeä'. Blogin osalta osumia tuli kuitenkin molemmissa aineistoissa

asteikon molempiin ääripäihin. Kyselyssä yhdistyshuone sai eniten osumia kohtaan viisi eli 'todella tärkeä' (35 %) ja lähes yhtä paljon kohtaan kaksi 'ei kovin tärkeä' (6, 30 %). Haastattelussa puolestaan eniten vastauksia osui kohtaan yksi eli ei lainkaan tärkeä (5, 45,5 %). Kummassakin aineistossa vastauksia tuli asteikon jokaiseen viiteen kohtaan. Yhden haastateltavan osalta kävi myöhemmin ilmi, ettei hän ollut käynyt yhdistyshuoneessa koskaan, vaikka oli antanut sille korkeat pisteet. Nähtävästi pisteet tulivat tässä kohden perinteiselle yhdistystoiminnalle.

Vaikka myös haastateltavia pyydettiin arvioimaan kanavien merkitystä asteikolla 1-5, kasvokkaisessa keskustelutilanteessa heiltä sai kuitenkin myös tarkentavaa tietoa aiheesta. Tämän kysymyksen kohdalla vastaajat toivat spontaanisti esiin Kuurojen Liiton Facebookin. Vastaajista kolme kertoi päätyvänsä liiton verkkosivulle tavallisimmin liiton Facebook-sivulle linkitettyjen uutisten kautta. Toisaalta yksi vastaaja mainitsi käyvänsä Kuurojen Liiton verkkosivulla joka päivä katsastamassa, onko siellä jotain uutta.

Suorien lähetysten osalta neljä vastaajaa kertoi tuntevänsä, että on heti mukana tapahtumassa. Kolme vastaajaa taas kommentoi, että blogin seuraaminen riippuu täysin siitä, millainen asia milloinkin on käsiteltävänä. Yksi vastaaja mainitsi, että blogin tärkein arvo on se, että se julkaistaan myös viittomakielellä. Vastaaja totesi, että pelkkää kirjoitettua blogia hän ei seuraisi ollenkaan.

Kuurojen yhteisölle on tavanomaista tietynlainen yhteistoiminnallisuus. Jos esimerkiksi joku alkaa viittoa isommalle porukalle, yleisössä pidetään huolta, että muutkin (kuten keskenään juttelevat) ovat huomanneet esityksen alkaneen ja katsovat esiintyjään päin. (esim. Hall 1983; McIlvenny & Raudaskoski 1994.) Tämän tyyppinen toiminta näkyi myös siinä, että yksi vastaajista antoi tapahtumakalenterille korkeat pisteet, koska tietää, että se on monelle kuuroille tärkeä kanava. Hän itse ei kokenut tarvitsevansa tapahtumakalenteria. Muutenkin saatettiin sivumennen mainita, että muut käyttävät jotakin palvelua, vaikka itse ei käytäkään.

4.5 Verkkosivun aiheet

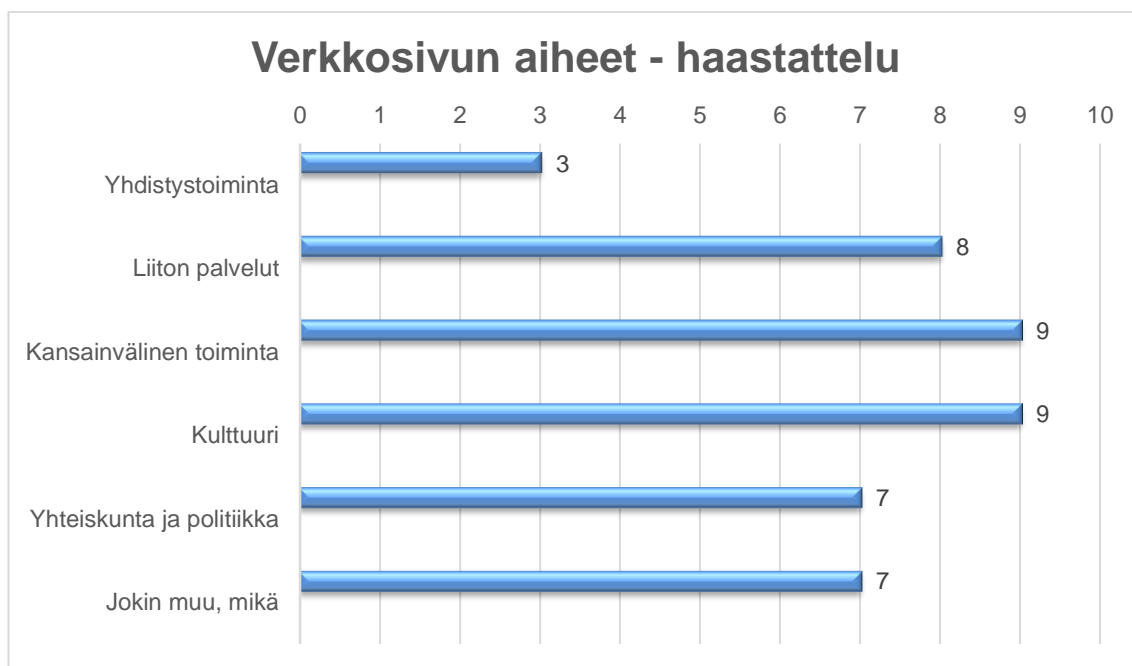
Verkkosivustolla käsitellään monenlaisia aiheita edunvalvonnasta tapahtumatiedotteisiin ja ajankohtaisiin uutisiin. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, millaiset aihepiirit asiakkaita kiinnostavat. Aihepiirit luokiteltiin verkkosivustolla käytössä olevan luokittelun mu-

kaan. Näitä ovat yhdistystoiminta, liiton palvelut, kansainvälinen toiminta, kulttuuri sekä yhteiskunta ja politiikka. Näiden lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus ehdottaa jotakin omaa aihetta.

Vastaajien oli mahdollista valita useampia aiheita. Seuraavassa jakaumat aiheittain verkkokyselyssä ja haastattelussa:



Kuvio 7. Verkkosivun aiheet kiinnostavuuden mukaan verkkokyselyssä.



Kuvio 8. Verkkosivun aiheet kiinnostavuuden mukaan haastattelussa.

Tällä kysymyksenasettelulla eri aihealueiden välille ei syntynyt juurikaan eroja. Ainoastaan yhdistystoiminta sai haastatelluilta hieman muita aihepiirejä alemmat pisteet, verkkosivun puolella puolestaan kansainvälinen toiminta.

Vastaajilla oli mahdollisuus ilmaista myös jokin muu aihe, joka heitä kiinnostaisi. Verkkokyselyn kautta ehdotuksia tuli vain muutama, haastattelun kautta aihetta käsiteltiin vähän laajemmin. Suurin osa vapaasti ehdotetuista aiheista voidaan kuitenkin sijoittaa samaan aihealueeseen, jota verkkosivulla käytetään. Kun toivottiin esimerkiksi enemmän tietoa Kuurojen Liiton edunvalvonnasta tai kurssitarjonnasta, tämän voi katsoa kuuluvan ”Liiton palvelut” -kohdan alle. Suurin osa toiveista liittyi joko liiton toimintaan (esimerkiksi leiritiedottaminen, suorat lähetykset, yhdistysasiat) tai yhteiskunnallisiin asioihin (esimerkiksi hallituksen päätökset, YK:n vammaissopimuksen ratifiointi). Kaksi vastaajaa toivoi näiden lisäksi urheiluaiheita.

4.6 Osallistumisen kannustaminen

Kuurojen Liiton viestinnän toimintasuunnitelmassa (2015, 65; 2016, 63) yksi verkkoviestinnän tavoitteina on edistää kuurojen osallistumista. Tässä tutkimuksessa kysyttiin avoimella kysymyksellä sitä, onko verkkosivulla ollut tieto saanut vastaajan osallistumaan joskus johonkin tilaisuuteen ja jos, niin millaiseen?

Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että liiton verkkoviestintä on saavuttanut tavoitteensa tältä osin varsin hyvin. Verkkokyselyn kahdestakymmenestä vastaajasta yhdeksän oli osallistunut verkkosivun kautta, neljä puolestaan ei. Tyhjiä vastauksia oli jätetty viisi. Haastattelussa puolestaan kahdeksan vastaajaa oli osallistunut verkkosivun kautta, kolme ei.

Valtaosa vastaajista mainitsi osallistuneensa johonkin liiton järjestämään tilaisuuteen. Useita mainintoja tuli kurssien ja leirien osalta, samoin kulttuuritapahtumista. Merkillepantavaa on, että myös suorat lähetykset koettiin osallistumiseksi:

Poliittinen tapahtuma varsinkin katsomaan/toivomaan suoraa/tallennettua lähetystä, kun asuu muualla Suomea eikä Hki. Näin lapsiperheille mahdollista pysyä mukana tiedossa.

Ne vastaajista, jotka eivät olleet osallistuneet tapahtumiin verkkosivulta saamansa tiedon myötä, perustelivat tätä muun muassa sillä, että liiton verkkosivua ei koettu tarpeelliseksi oman elämän suunnittelussa. Yksi vastaaja perusteli kielteistä vastaustaan sillä, että liiton viestintä on hidas informoimaan tapahtumista. Yksi vastaaja oli todennut, ettei ole osallistunut juuri tänä vuonna. Yhdelle haastateltavista puolestaan vaimo oli etsinyt tiedot kurssista, jolle hän oli osallistunut.

4.7 Verkkosivun hyödyllisyys ja viittomakielen merkitys

Kuurojen Liiton viestinnän tavoitteena on edistää kuurojen yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. Tässä tutkimuksessa tämän määriteltiin tarkoittavan esimerkiksi sitä, että asiakas kokee verkkosivun viestinnän hyödyllisenä ja että viittomakielinen viestintä on hänelle lisäarvo. Vastaajilta kysyttiin, mitä hyötyä heille on ollut Kuurojen Liiton verkkosivulla olevasta tiedosta. Viittomakielen merkitystä verkkopalvelussa selvitettiin puolestaan sitä kautta, että kysyttiin, miten vastaajaan/haastateltavaan vaikuttaisi, jos Kuurojen Liiton sivulla ei olisi tietoa viittomakielellä?

Vastaajista valtaosa sanoi hyötynensä verkkosivulla olleesta tiedosta. Useissa vastauksissa viitattiin yleisesti tiedonsaantiin, ajankohtaisiin asioihin tai tiedon tarkistamiseen määrittelemättä tarkemmin, mistä asiasta tietoa on saatu. Useaan kertaan mainittiin, että tietoa oli saatu Kuurojen Liiton tapahtumista. Muutama kertoi saaneensa tietoa yhteiskunnan tapahtumista, kuten YK:n vammaissopimuksen ratifioinnista (tämä oli

tuore uutinen aineistonkeruun ajankohtana). Muutamassa vastauksessa hyödyksi koettiin myös se, että sivun kautta pysyy ajan tasalla oman yhteisön tapahtumista. Myös viittomakieli mainittiin saavutettavuustekijänä. Vain kolmessa vastauksessa koko tutkimusaineistossa todettiin, ettei liiton sivusta ollut ollut heille hyötyä. Neljä vastaajaa oli jättänyt ko. kysymyksen vastaamatta. Kaksi piti sivustoa vaikeasti käytettävänä, yksi puolestaan ei perustellut kantaansa tarkemmin.

Viittomakielen merkitystä verkkosivulla selvitettiin kysymällä, miten haastateltavaan/vastaajaan vaikuttaisi, jos sivulla ei olisi viittomakieltä. Vastaukset jakaantuivat selvästi kolmeen kategoriaan: tiedonsaannin sujuvuus, tunnetaso ja imago. Viittomakieli verkkosivulla helpottaa tiedonsaantia ja sen puuttuminen vaikeuttaa sitä. Viitottua sisältöä pidettiin helppotajuisimpana. Myös ne vastaajat, joilla oli hyvä suomenkielen taito, sanoivat varmistavansa tarvittaessa viittomakielisestä videosta, että ovat ymmärtäneet tekstin oikein. Tässä kommentteja kysymykseen, miltä tuntuisi, jos liiton sivustolla ei olisi viittomakieltä:

Mahdottomuus. Viittomista on helppo katsoa ja sen ymmärtää. Kirjoitus voi olla monimutkaista ja aina on epävarmaa, ymmärsinkö oikein vai en. Viittomakieli on tärkein!

Kannatta enemmän viittomakielit video.

Hyvää ku vk ollut ja rinnalla näkee tekstin, aina ei video ehdi silmällä, oisko tieto kui pitkä video? Nii jos lyhyt maltaa katsoa samantien.

Viittomakielisen sisällön tunnetason merkitys näkyi vastauksissa selvästi. Kieleen samaistutaan.

Olisin surullinen ja yksinäinen/syrjäytynyt yhteiskunnasta/viittomakielen yhteisöstä.

Tuntuu orvon tunnetta.

Sillä olisi suuri vaikutus identiteetin/samaistumisen näkökulmasta. Verkko on tietoa tulvillaan, mutta viittomakieliseen tietoon samaistuu. Jos sivu olisi pelkää kirjoitettua tekstiä, tämä yhteys katkeaisi. Se vaikuttaa myös itsetuntoon. Se vaikuttaa moneen asiaan.

Kuudolle viittomakieli on meidän oma, jos verkkosivu olisi vain tekstiä, se ei olisi enää meidän juttu.

Osa vastaajista näki, että liiton sivulla pitää olla viittomakieltä imago- ja uskottavuus-
syistä:

[Viittomakielen poistaminen vaikuttaisi] Ei mitenkään, mutta liiton imagossa olisi silloin jotain pielessä.

Olisi hassua kannattaa viittomakieltä, mutta sitä ei näkyisi verkkosivulla ollenkaan. Vaikea edes kuvitella sivua ilman viittomakieltä. Se on myös malli esimerkiksi viranomaisille, miten viittomakieltä voi käyttää.

Sen puuttuminen olisi sama asia kuin ruotsalaisen liiton sivuilla olisi tietoa pelkästään suomen kielellä.

He, joille viittomakieli verkkopalvelussa ei ollut tärkeä perustelivat kantaansa muun muassa sillä, että heillä on hyvä kielitaito tai he osaavat hakea tietoa muualtakin. Moni piti myös tekstin lukemista nopeampana vaihtoehtona. Merkillepantavaa oli se, että ruotsinkielinen vastaaja piti tärkeimpänä, että tietoa olisi sivustolla ruotsiksi:

Teckenspråk är inte nyckeln, Svenska är nyckeln. Man kan säga att Svenska har försvunnit, den har ingen innehåll, eller riktigt gammalt information. Vill jag söka information så tvingas jag söka på finska sidan, för att jag vet att det INTE finns på svenska.

4.8 Mikä sisällöt pitäisi ehdottomasti tuottaa viittomakielellä?

Kuurojen Liiton verkkosivulla olevia erilaisia viittomakielisiä sisältöjä katsotaan statistiikan mukaan varsin vaihtelevasti. Viime vuosina liiton resurssit ovat pienentyneet samalla tavoin kuin monella muullakin järjestötoimijalla. Viittomakielisen sisällön tuottaminen vaatii enemmän resursseja kuin pelkän tekstin kirjoittaminen. Siksi liitossa on pohdittu paljon sitä, minkä sisällön tuottaminen viittomakielellä olisi erityisen tärkeää.

Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitä sisältöjä katsojien mielestä olisi kaikkein tärkein saada viittomakielellä. Ajatuksia tulikin, mutta vastauksista ei muodostu mitään yhtenäistä kokonaisuutta. Osa halusi uutiset viitottuna, osa tapahtumat, osa lähinnä pitkät sisällöt. Haastattelutilanteessa huomasin selvästi, että tämän tyyppinen kysymys on vaikea katsojille. Harva katsoja osaa analysoida viestinnän kanavia tai moni ei ole edes tullut ajatelleeksi, että verkkosivulla on useita eri esittämistapoja. Tämän kysymyksen vastauksista ei tullut riittävästi tietoa.

4.9 Kommentit avoimeen kysymykseen

Vastaajilla oli lopuksi mahdollisuus esittää vapaasti toiveitaan Kuurojen Liiton verkkopalvelun suhteen. Saadut kommentit liittyivät pääasiassa verkkosivun käytettävyyteen. Erityisesti verkkokyselyn kohdalla tämä on luonnollista, koska tämän tutkimuksen kysymykset olivat osa laajempaa käytettävyysselvitystä. Asiakkaat toivoivat esimerkiksi lyhyempää reittiä suoraan lähetykseen, sen koettiin olevan sivustolla nyt liian monen klikkauksen takana. Toisaalta vastauksissa tuli kiitosta siitä, että uuden verkkosivun etusivulta näkee heti, onko suoria lähetyksiä tiedossa ja jos on, millaisia. Haku verkkosivulla koettiin hankalaksi, sen suhteen kehitystyö onkin jo ollut käynnissä.

Vaikka moni sanoi päätyvänsä liiton verkkopalveluun Facebookin kautta, joku koki myös Facebookin kautta tiedottamisen rajaavan ulos ne, joilla ei ole Facebook -tiliä. Näin koettiin huolimatta siitä, että liiton Facebook-sivu on julkinen ja se on verkkopalvelun etusivulla nostoluukussa kaikkien selailtavana.

Verkkosivujen laajuus sai sekä kiitosta että moitetta. Kun tietoa on sivustolla paljon, asioiden löytäminen koettiin välillä vaikeaksi. Sisällön luokittelun logiikka ei ollut myöskään aina itsestään selvä. Toisissa kommentteissa sivustoa pidettiin vanhaa verkkosivua helppokäyttöisempänä. Yksi vastaajista kiitteli yhdistyshuoneen sisältöä, toista puolestaan ärsytti se, että yhdistysasiat on nostettu muusta liiton toiminnasta erilliseksi saarekkeeksi.

Merkittävä yksittäinen kommentti koskee ruotsinkielisen verkkosivuston sisällöntuotantoa. Suomenruotsalaisen viittomakielen äidinkielekseen ilmoittanut vastaaja kertoi olevansa pettynyt siihen, miten vähän uutta tietoa tulee ruotsinkieliselle puolelle sekä siihen, että suomenkielinen sivu on muutenkin ruotsinkielistä houkuttelevampi. Vastaajan mielestä suomenkielisellä puolella tieto on hyvää ja ajantasaista. Suomenruotsalainen vastaaja ei myöskään aiemmassa kysymyksessä kokenut, että verkkosivusto olisi hänelle tarkoitettu.

5 Tulosten analysointi ja pohdinta

Tieteellisessä tutkimuksessa empiirisen tutkimuksen havaintoja ei pidetä tutkimuksen tuloksina, vaan ne täytyy tulkita. Tällä pyritään pääsemään havaintojen taakse.

(Alasuutari 2014, 78.) Vaikka kyseessä ei tarkkaan ottaen ole tieteellinen tutkimus, tässä luvussa pyritään arvioimaan edellisessä luvussa kuvattuja tuloksia suhteessa tutkimuskysymyksiin ”Saavuttaako Kuurojen Liiton verkkoviestintä sille asetetut tavoitteet kuuron kohdeyleisön osalta?” sekä ”Miten kuurot asiakkaat käyttävät verkkopalvelun sisältöjä?”. Liiton viestinnän tavoitteina on edistää kuurojen osallistumista, yhteisöllisyyttä, hyvinvointia ja heidän oikeuttaan omakieliseen viestintään sekä parantaa viittomakielisen yhteisön tiedonsaantia ja vahvistaa liiton edunvalvontatyön näkyvyyttä.

Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, että erityisesti osallistumisen edistämisen ja yhteisöllisyyden osalta tavoitteet saavutetaan ja näillä voi katsoa olevan vaikutusta myös henkilön hyvinvointiin. Viittomakielisen viestinnän arvo tulee tuloksista myös selvästi esille. Sitä, osallistaako liiton verkkoviestintä muuhun toimintaan kuin liiton itse järjestämiin tilaisuuksiin, on syytä tutkia jatkossa tarkemmin tai erityyppisin menetelmin.

Osallistumiseen kannustaminen

Yksi Kuurojen Liiton verkkoviestinnälle asetetuista tavoitteista on kuurojen kannustaminen osallistumiseen. Tässä tutkimuksessa tämä varsin laaja käsite määriteltiin siten, että kuuro asiakas saa tietoa liiton tai yhteistyökumppaneiden järjestämistä tapahtumista ja osallistuu niihin näiden tietojen perusteella. Ennakkoon ajateltiin, että tällöin asiakas seuraa esimerkiksi tapahtumakalenteria tai uutisointia. Vaikuttaa siltä, että tämä tavoite on toteutunut varsin hyvin. Uutiset ja tapahtumakalenteri nousivat kanavia arvioidessa tärkeiksi kanaviksi. Samoin varsin moni sanoi osallistuneensa tapahtumiin verkkosivun kautta. Erityisesti verkkosivulta saadun tiedon perusteella oli osallistuttu liiton omiin tapahtumiin, kuten kulttuuritapahtumiin ja leireille. Yksi haastateltavista piti tärkeänä myös sitä, että Kuurojen Liitto tiedottaa muidenkin järjestämistä tapahtumista (joissa on viittomakielen tulkkaus).

Toinen osallistumisen määre tässä tutkimuksessa oli se, että kuuro asiakas saa omalla kielellään tietoa, joka edesauttaa arjessa selviytymistä. Tätä ei varsinaisesti tullut esille tämän tutkimuksen tuloksissa. Vastauksissa kävi ilmi, että verkkosivun kautta on saatu hyödyllistä tietoa sekä oman yhteisön että ympäröivän yhteiskunnan tapahtumista. Vain pieni osa vastaajista ei kokenut hyötyneensä sivustosta. Laajasti ottaen sen, että verkkosivuston kautta on saatu hyödylliseksi koettua tietoa, voi ajatella edesauttavan arjessa selviytymistä. Aineistosta ei kuitenkaan noussut spontaanisti esille suoraan arkeen liittyvää osallistumista. Toisaalta sen arvioiminen, miten yksittäisellä verkkosi-

vulla tapahtuva uutisointi vaikuttaa omaan toimintaan, on varsin vaikeaa. Jokainen voi kohdallaan miettiä, miten tarkkaan osaisi eritellä eri medioista saadun tiedon vaikutukset omaan toimintaansa. Vaikutukset voivat tulla ilmi vaikka vasta vuosien kuluttua jonkin ohjelman katsomisesta. Toisaalta yksilön arkiseen toimintaan vaikuttavat myös monista muista medioista saatavat tiedot.

Se, että osallistumisen kohdalla korostui nimenomaan tapahtumiin osallistuminen, selittyy osittain kysymyksen muotoilulla. Siinä kysyttiin, onko verkkosivulla ollut tieto saanut vastaajan osallistumaan joskus johonkin *tilaisuuteen*. Jotta tarkempaa tietoa muun tyyppisestä toimintaan osallistumisesta olisi saatu, kysymys olisi pitänyt muotoilla uudelleen tai siihen olisi pitänyt tehdä kysymys myös toisesta näkökulmasta.

Tämän tutkimuksen mukaan suorat lähetykset koetaan varsin tarpeellisiksi. Merkillepantavaa on se, että suoran lähetyksen seuraaminen koetaan *osallistumisena*, vaikka se tapahtuukin verkon kautta. Asiakas kokee saavansa tiedon heti ja olevansa mukana tapahtumassa. Mahdollisuus osallistua lähetykseen tekstiviesteillä mainittiin myös muutamana kerran. Suoriin lähetyksiin on voinut aiemmin osallistua joko viestiseinän, sosiaalisen median tai tiedottajalle lähetettyjen tekstiviestien kautta. Vuorovaikutteisuus lisää osallisuuden tunnetta ja tätä kautta myös yhteisöllisyyttä. Tässä yhteydessä voisi puhua verkko-osallistumisesta ja verkkoyhteisöllisyydestä. Kuurojen Liitto on valtakunnallinen järjestö. Suorien lähetyksen ottaminen yhdeksi mediakanavaksi näyttääkin olleen onnistunut valinta. Sitä kautta pystytään palvelemaan jäsenistöä ympäri Suomea.

Ennen nykyaikaisen viestintäteknologian yleistymistä ajateltiin vielä helposti, että organisaation olosuhteita ja viestintää pystyy hallitsemaan. 2010-luvulla viestinnältä odotetaan läsnäoloa, luotausta sekä osallistumista. Yksisuuntaisen tiedottamisen sijaan korostuu vuoropuhelu ja kuunteleminen. (Juholin 2013, 26–27.) Voitaneen sanoa, että suorien lähetyksen kautta on tehty nykypäivän viestintää.

Yhteisöllisyys ja hyvinvoinnin lisääminen

Liiton verkkoviestinnän tavoitteena on kuurojen yhteisöllisyyden ja hyvinvoinnin lisääminen. Ennalta määriteltiin näiden tarkoittavan sitä, että kuuro asiakas *kokee kuuluvansa yhteisöön*. Tällöin asiakas kokee liiton verkkosivun viestinnän hyödyllisenä ja viittomakielinen viestintä on hänelle lisäarvo. Se, että suurin osa tämän tutkimuksen viittomakielisistä vastaajista koki, että verkkosivu on heille tarkoitettu, on tärkeä tulos.

Vaikka näyte on pieni, voisi sen perusteella ajatella, että Kuurojen Liiton verkkopalvelu mielletään yhteisön omaksi. Tämän voi ajatella olevan osa yhteisöllisyyden tunnetta, samoin kuin maininnat vuorovaikutusmahdollisuudesta suorien lähetysten aikana. Samoin sen voi ajatella merkinä luotettavuudesta; omaksi koetulta sivulta saatu tieto voi myös kannustaa toimimaan. Verkkosivuston suunnittelussa on pyritty huomioimaan kuurojen kulttuuriset tarpeet niin sisältöjen kuin rakenteiden suunnittelussa. Se, että sivusto tuntuu omalta, antaa viitteitä siitä, että suunnittelussa on onnistuttu.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että ainakin muutamat vastaajista arvioivat verkkosivua paitsi omalta, myös oman yhteisönsä kannalta. Esimerkiksi yksi vastaajista arvotti tapahtumakalenterin tärkeäksi, koska hän tiesi monien muiden tarvitsevan kalenteria. Samoin haastattelun yhteydessä saatettiin sivumennen viitata siihen, että muut ehkä käyttävät jotakin sisältöä, vaikka sitä ei itse tarvitse. Kuurojen kulttuurissa oletuksena on, että saatua tietoa jaetaan toisille (Mindess, 2011, 89). Myös Kuurojen Liiton työntekijöillä on ehkä tiedostamaton taju siitä, että kuurot pyrkivät - tai pystyvät - arvioimaan palveluita ja toimintaa koko yhteisön näkökulmasta. Esimerkiksi Kuurojen Liiton verkkopalvelua suunniteltaessa kuurot olivat mukana suunnittelussa jo alkuvaiheen workshopeissa. Ajatus oli, että osallistujat arvioisivat tulevia sivustoja kuurojen käyttäjien näkökulmasta. Kuitenkin jatkossa on ehkä syytä aiempaa tietoisemmin pohtia tätä asiaa kysymyksenasettelun näkökulmasta. Onko tarkoitus, että asiakas arvioi palveluita vain omasta vai edustamansa yhteisön näkökulmasta? Tämä on huomioitava erityisesti verkkokyselyiden kohdalla. Haastattelu- ja keskustelutilanteissa on aina mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä toisin kuin verkkokyselyissä.

Viittomakielisen viestinnän merkitys tuli esille voimakkaasti sekä sitä käsittelevän kysymyksen että muiden kysymysten yhteydessä. Viittomakielinen viestintä koettiin helpotajuisimmaksi, sen katsottiin olevan kuuroille ominta viestintää. Merkittäväksi asian tekee se, että kielen kohdalla nousi esiin myös tunteet. Verkkovastauksissakin näkyi, että viittomakielen puute koettaisiin "surullisena" tai "orvon tunteena". Kun haastattelutilanteessa kysyttiin, mitä jos sivustolla ei olisi viittomakieltä, jokainen haastateltavista "älähti" nonverbaalisesti vastauksensa aluksi joko huokaisten, irvistäen tai päättä puis-tellen. Aiemmassa tutkimuksessa kuuroille kulttuurisesti sopivista verkkosivuista todettiin, että kuurot arvostavat käyttöliittymää, joka tuntuu osalta omaa kulttuuriperintöä. Lisäksi osa verkkosivun käyttäjäkokemusta on se, millaisen tunteen se käyttäjässä herättää (Kitunen 2009, 23, 60). Kun viittomakielisen viestinnän merkitys on näin suuri, voidaan sanoa, että Kuurojen Liiton verkkoviestintä on osaltaan parantanut viittomakie-

lisen yhteisön tiedonsaantia ja sen kautta edistänyt sekä kuurojen yhteisöllisyyttä että hyvinvointia.

Toisaalta myös kirjoitettu sisältö voi olla olennaista; vaikka suomenruotsalaisen viittomakielen äidinkielekseen ilmoittaneita vastaajia oli vain yksi, hän toi painokkaasti esille sen, että viittomakieltäkin tärkeämpää olisi saada ajantasaista tietoa ruotsiksi. Voidaan ajatella, että yhteisöllisyyden tunnetta rikkoo se, jos saa tiedon muuta yhteisöä myöhemmin. Ruotsinkielinen käyttäjä on saanut sivulta ehkä tietoa, mutta ei tunnekokemusta siitä, että sivu palvelee juuri häntä. Ruotsinkielisen sivuston puutteet eivät sinänsä tulleet yllätyksenä. Liitossa eri kielten roolia verkkopalvelussa ja muussa liiton toiminnassa sekä erikielisten resurssien riittävyttä on pohdittu viime vuosina paljonkin.

Miten sisältöjä käytetään?

Tulosten perusteella näyttää siltä, että verkkopalvelun keskeisimmät kanavat kuurojen asiakkaiden näkökulmasta ovat uutiset, suorat lähetykset ja tapahtumakalenteri. Nämä keräsivät korkeimman pistemäärän sekä verkkokyselyssä että haastattelussa. Näitä kaikkia yhdistää ajankohtaisuus. Avointen kysymysten kohdalla kävikin ilmi, että kuurot asiakkaat toivovat saavansa liiton verkkopalvelusta ennen kaikkea ajantasaista tietoa. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa kuurot arvostivat verkkopalvelusta erityisesti selkeyttä ja informatiivisuutta (Kitunen 2009, 46).

Yhdistyshuone ja blogi jäivät kanavista vähemmille pisteille molemmissa aineistoissa. Toisaalta yhdistyshuoneen ja blogin saamissa arvioissa oli runsaasti hajontaa, mikä voi kertoa siitä, että niitä käyttää rajatumpi yleisö kuin esimerkiksi uutisia. Kuurojen yhdistystoiminnassa mukana olevalle yhdistyshuone voi olla varsin tärkeä kanava. Toisena ääripäänä ovat vastaajat, jotka eivät olleet edes kuulleet yhdistyshuoneesta. Liiton blogin osalta on syytä jatkossa pohtia sitä, kuka sen keskeisin kohderyhmä on. Blogin on toisaalta ajateltu avaavan liiton edunvalvontatyötä jäsenistölle, toisaalta tuovan esille liiton näkökulmia sidosryhmille. Jatkossa voi pohtia, onko kohderyhmää syytä linjata tarkemmin. Liiton edunvalvonnasta saa tietoa toki myös muiden kanavien, kuten uutisten ja sosiaalisen median kautta. Se, että YK:n vammaissopimuksen ratifiointi mainittiin useaan otteeseen, osoittaa, että tieto ratifiointiprosessista oli saavuttanut jäsenistön. Prosessia oli seurattu tiiviisti eri vaiheissa ja siitä oli uutisoitu liiton kanavilla.

Verkkosivun sisältöjen osalta sekä haastattelun että kyselyn tuottamat tulokset olivat hyvin tasaisia. Yhtäältä tämän voi katsoa olevan positiivinen asia; verkkosivujen aiheuokittelu vaikuttaa toimivalta. Toisaalta hajonta on niin pientä, että vastaajat ovat saattaneet merkitä aiheita kiinnostaviksi vähän kuin varmuuden vuoksi. Vastaajilla oli kuitenkin mahdollisuus tuoda esiin myös muita aiheita, jotka heitä kiinnostavat. Pääosa näistä vastauksista toi lähinnä yksityiskohtaisempia toiveita “Liiton toiminta”- ja “Yhteiskunta ja politiikka” -kategorioiden alle. Aihepiirejä koskevan kysymyksen kohdalla olisi ollut hyödyllistä käyttää samanlaista 1-5 asteikkoa kuin kanavien osalta. Tällä tavalla olisi saatu yksityiskohtaisempaa tietoa siitä, mitä sisältöjä asiakkaat arvottavat.

Arkikokemuksena menneinä vuosina tehdyistä selvityksistä ja kyselyistä on, että erityisesti Kuurojen videon ohjelmatoiminnalta on toivottu viihteellistä ohjelmaa. Siihen nähdessä on merkittävää, että yksikään vastaaja tässä tutkimuksessa ei maininnut toivovansa liiton sivuilta viihdettä. Tämä voi osaltaan kertoa siitä, että asiakkaat mieltävät Kuurojen Liiton nimenomaan asiatiedon tuottajaksi. Toisaalta tähän voi vaikuttaa se, että juuri tutkimuksen tekemisen aikaan Yle lähetti ensimmäistä kertaa viihteellisempää viittomakielistä ohjelmaa, kun Jarkko ja kuuro Amerikka -sarja pyöri televisiossa. Toisaalta viittomakielisen tiedon – myös viihteen – määrä on digitaalisuuden myötä kasvanut. Sosiaalinen media tuo kuurojen ulottuville esimerkiksi ulkomaisia, viittomakielisiä huumoriklippejä. Se, että katsojat eivät toivoneet viihdettä, ei tarkoita sitä, etteivätkö he haluaisi ohjelmia toteutettavan välillä myös kevyemmällä tavalla. Esimerkiksi luvussa 2.4.3 esitelty uuden verkkopalvelun toimintoja esitellyt video sai katsojilta kiitosta rennosti otteesta.

Myös se on tavallista, että Kuurojen Liiton ja Yleisradion tuottamat viittomakieliset ohjelmat sekoitetaan. Kuurojen Liiton palautelomakkeissa saatetaan esittää toiveita vaikkapa television tekstityksistä tai television ohjelmatarjonnan lisäämisestä. Ymmärrettävästi median kuluttajalle onkin sivuseikka, kuka ohjelman on tuottanut. Tässä tutkimuksessa Yle tuli esiin kuitenkin tavanomaista harvemmin, oikeastaan vain yhden kerran. Liekö katsojakunta aiempaa valveutuneempi sen suhteen, kuka mistäkin tuotannosta vastaa?

Kuten aiemmin jo mainittiin, viittomakielisen viestinnän merkitys nousi selvästi vastauksissa esille. Kun vastaajilta tiedusteltiin, mitä sisältöjä erityisesti olisi tarpeen saada viittomakielellä, vastaukset olivat hajanaisia. Vastauksissa oli pieniä viitteitä siihen, että lyhyet tiedotteet voisi olla pelkästään kirjoitettuja, mutta ei merkittävässä määrin. Tämä

kertoo siitä, että tätä täytyy selvittää toisella tavoin kuin tässä tutkimuksessa. Tavallinen, eri medioita arjessaan käyttävä ihminen ei pohdi sisältöjä ja verkkosivun kanavia samalla tavalla kuin viestintää työkseen tekevät. Mikäli jatkossa halutaan selvittää asiakasnäkökulmasta tätä asiaa, täytyy luoda esimerkiksi vaihtoehtoiset versiot verkkosivusta ja koota pilottiryhmä niitä kokeilemaan ja arvioimaan. Viestinnällisten linjausten teko on sisällöntuottajan, tässä tapauksessa Kuurojen Liiton, tehtävä. Toisaalta nimenomaan tässä kysymyksessä kysymys olisi pitänyt ehkä asettaa tarkemmin kuurojen yhteisön kulttuuriset piirteet huomioiden (ks. Kitunen 2009). Kysymyksen kohdalla olisi voinut ainakin haastattelun kohdalla selata verkkosivun sisältöjä läpi. Se, että sivustoa olisi käsitelty visuaalisella tavalla, olisi ehkä helpottanut vastaajan pohdintaa.

Ennakkoon oli päätetty, että sosiaalinen media jätetään tämän tutkimuksen ulkopuolelle ja keskitytään liiton verkkosivun sisältöihin ja käyttötapoihin. Vuoden käytössä olleesta verkkosivustosta oli tärkeää saada palautetta, ja toisaalta tutkimus pyrittiin pitämään opinnäytetyön rajoissa. Jälkeenpäin arvioiden voi pohtia, olisiko ollut syytä kysyä, mitä kautta vastaajat tavallisimmin sivustolle päätyvät. Toki tätä tietoa seurataan jatkuvasti verkkoanalytiikan kautta. Liiton viestinnässä on pohdittu paljon sitä, miten paljon verkkosivun uutisia kannattaa ”puffata” Facebookissa. Jos verkkosivun viittomakielisistä uutisista informoi sosiaalisessa mediassa joka kerta, totuttaako tämä asiakkaat liikaa siihen, että sivustoa voi seurata Facebookin päivitysten mukaan? Huoli on lähinnä siinä, että Facebook jakaa sisältöä omien algoritmiensa mukaan. Silloin on vaikea arvioida, miten iso osa kohderyhmästä milloinkin sinne tehdyt päivitykset näkee. Toki uutiset menevät myös liiton etusivulla varsin nopeasti pois näkyvistä ensimmäisen sivun nostolaatikosta. Toisaalta Facebook voi toimia sisäänheittokanavana myös niille, jotka eivät muutoin tulisi kuurojenliitto.fi -sivulle.

Aineistonkeruun tavat

Yksi tämän tutkimuksen tavoitteita oli selvittää, onko aineistonkeruumenetelmällä merkitystä sen suhteen, millaista aineistoa viittomakielisiltä vastaajilta saadaan. Sisällöllisesti vastauksissa ei ole ratkaisevia eroja sen mukaan, onko se kerätty haastattelemalla vai avoimen verkkokyselyn kautta. Eroja syntyy enemmän henkilön mielipiteiden mukaan; esimerkiksi yhdistyshuoneessa jaettavaa tietoa pitää tärkeänä sellainen henkilö, joka on aktiivinen yhdistystoiminnassa, kun se toiselle on tarpeetonta tietoa.

Erityisesti avointen kysymysten kohdalla haastattelemalla saa kuitenkin selvästi runsaanaisemmin tietoa. Esimerkiksi kun kysyttiin, mitä vaikuttaisi, jos verkkosivulla ei olisi viittomakieltä, verkkokyselyssä lyhin vastaus oli: "Tietämättä." Joidenkin kuurojen kirjoitetun kielen taito on heikko, ja silloin kynnys vastata kyselyyn ja erityisesti avoimiin kysymyksiin voi olla korkeampi. Kirjoittaminen voidaan myös kokea epävarmaksi ilmaisutavaksi, vaikka kielitaito siihen riittäisikin. Haastattelemalla kerätystä materiaalista näkee lomakkeella kerättyjä paremmin vastausten *painotusta* ja *sävyjä*. Suomen kielellä voi myös vastata varsin yleisellä tasolla. Esimerkiksi kysymykseen "Mitä hyötyä Kuurojen Liiton verkkosivulla olevasta tiedosta on ollut sinulle?" tuli kyselyn kautta useita hyvin ylimalkaisia, muistiinpanomaisia vastauksia, kuten: "Yleinen tiedonsaanti." Haastattelemalla näin yleisen tason vastauksia samaan kysymykseen ei tullut, vaan jokaista oli tarkennettu jollakin tavoin. Haastattelutilanteessa kysymykset jäävät myös harvoin täysin vaille vastausta. Kyselyssä pakollisiinkin kysymyksiin oli tullut muutamia tyhjiä vastauksia tai pakolliseksi merkitty kysymys oli kuitattu merkityksettömällä kirjainrivillä.

Jatkossa suosittelen kasvokkain tapahtuvaa tiedonkeruuta erityisesti silloin, kun halutaan tietää asiakkaan kokemus jostakin. Haastattelemisen jättää myös tilaa sille, että saadaan sellaista tietoa, mitä ei edes osattaisi kysyä. Samoin asiantunteva haastateltava pystyy esittämään osuvia tarkentavia kysymyksiä aiheesta. Toisaalta ei pidä myöskään väheksyä sitä tunnetta, minkä viestinnän tekijä saa, kun kuulee palautteen suoraan asiakkaalta. Välillä olisi hyvä kohdata heitä, joille viestintää on tekemässä. Siihen nähden, miten paljon lisätietoa yksilöhaastattelulla sai, fokusryhmähaastattelu olisi voinut tuoda vertaisryhmänkin näkökulman sisältöihin. Ottaen huomioon kuurojen yhteisön vahvan yhteisöllisyyden, fokusryhmä tai raati voisi olla hedelmällinen tapa kerätä aineistoa. Toki fokusryhmäkeskustelu vaatii onnistuakseen hyvän, asiantuntevan moderajan.

Kuurojen Liitossa on tiedetty jo pitkään, että liiton verkkosivun käyttäjistä valtaosa on naisia. Myös verkkokyselyyn osallistui enemmän naisia kuin miehiä. Haastattelumateriaalissa puolestaan asetettiin tavoitteeksi saada vastaajiksi yhtä paljon miehiä kuin naisia. Merkilläpantavaa erityisesti iäkkäiden miesten kohdalla oli se, että moni heistä kieltäytyi, koska ei käytä verkkopalveluita ollenkaan. Moni totesi, että "vaimo hoitaa" verkkosivot. Jatkossa voitaneen pohtia, halutaanko miesten osuutta käyttäjäkunnasta kasvattaa ja jos halutaan, miten se tapahtuisi.

Kyselylomakkeella kerätty aineisto jäi verrattain pieneksi. Esimerkiksi edellisillä kerroilla, kun vastaavan tyyppinen käytettävyysselvitys on tehty, siihen oli saatu noin sata vastausta. Osasyyn pieneen vastaajamäärään tällä kerralla voi olla se, että kysely oli osa verkkosivun käytettävyysselvitystä, ja kyselystä muodostui näin ollen aika pitkä. Toisaalta olemme työpaikalla pohtineet myös sitä, että samalle, varsin pienelle kohderyhmälle tulee vuoden mittaan useampia liiton toimintaan liittyviä kyselyitä. Tämä saattaa laskea innostusta osallistua kyselyyn. Jatkokehittämisen suunnitelmia ovatkin esimerkiksi pikakyselyt, joita voisi rakentaa uutisjuttujen yhteyteen samaan tyyliin kuin vaikkapa iltapäivälehtien verkkosivuilla on. Näin käyttäjätietoa tulisi kerättyä tasaisesti vuoden varrella.

6 Jatkoehdotukset

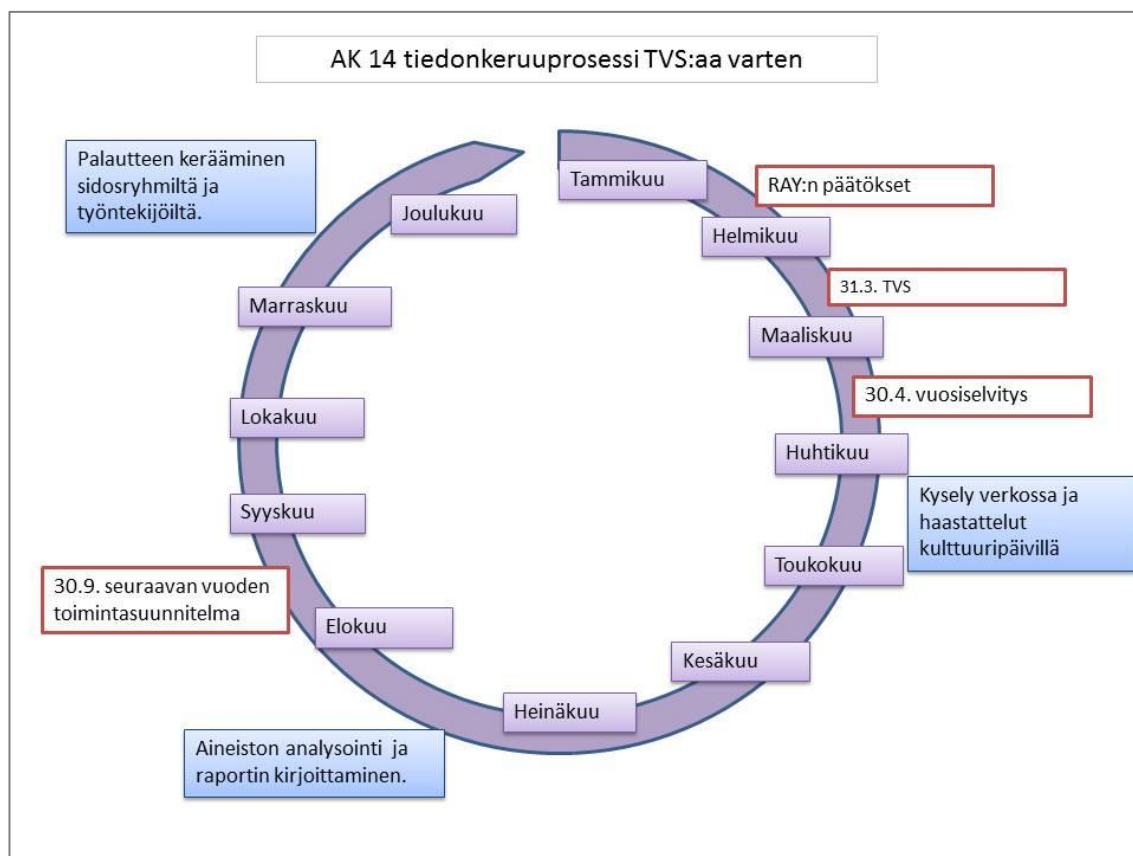
Kuurojen Liiton verkkotuotannossa on aina pyritty huomioimaan kuuron asiakasryhmän tiedonsaannin tarpeet ja samalla pyritty tuottamaan materiaaleja kielellisesti ja kulttuurisesti kuuroille sopivalla tavalla. Viimeisimmässä verkkosivu-uudistuksessa haluttiin nostaa erityisesti viittomakielisen sisällön näkyvyyttä sivustolla. Tästä onkin saatu kuuroilta asiakkailta myönteistä palautetta. Samoin sivuston navigointirakennetta suunniteltaessa pyrittiin huomioimaan kuurojen tarpeet. Tämän tutkimuksen yhteydessä tuli kuitenkin muutama otteeseen esiin, että sisältöjen rakennetta ei ole koettu loogiseksi ja tiedonhaku oli siksi vienyt aikaa. Toisaalta rakenteesta on saatu myös myönteistä palautetta. Tästä huolimatta jatkossa voisi miettiä entistäkin tarkemmin sitä, miten kuurojen kulttuurinen tapa käsitellä tietoa näkyisi parhaiten myös sivuston rakenteessa. Esimerkiksi Kitusen (2009, 41–43) pro gradu -työssään käyttämä aihealueiden luokittelu korttien avulla voisi olla hyödyksi rakennetta suunniteltaessa. Toinen hyvä keino voisi olla se, että kuurot käyttäjät pääsisivät testaamaan sivuston selailua jo prototyyppi-vaiheessa.

Jatkoa ajatellen Kuurojen Liiton viestinnässä on syytä suunnitella säännöllinen tapa kerätä tietoa siitä, miten viestintä vaikuttaa asiakkaisiin. Tämän tutkimuksen perusteella voi suositella sitä, että ainakin osa kysymyksistä esitettäisiin kasvokkaistilanteessa. Yksi mahdollinen toimiva tapa voisi olla tehdä kysely verkossa ja syventää verkkokyselystä saatavia tuloksia keskustelemalla samasta aiheesta esimerkiksi vakituisten, kuuroista koostuvan verkkopaneelin kanssa. Ottaen huomioon kuurojen kulttuurin yhteisöllisyyden, ryhmäkeskustelu voisi olla erityisen hyvä tapa kerätä tietoa. Siihen, mi-

ten tutkimustyö saadaan resursoitua osaksi arkista työntekoa, on syytä kiinnittää erityistä huomiota.

Kuurojen Liiton viestinnästä olisi hyvä laatia arviointisuunnitelma. Sitä suunniteltaessa on keskeistä pitää mielessä sekä se, mitä toiminnan kannalta on tärkeä tietää sekä se, mitä tietoja rahoittaja kaipaa (Henriksson ym. 2015, 19). Toki tiedot ovat usein samoja, mutta toiminnan kehittämisessä kaivataan usein konkreettisempaa tietoa esimerkiksi sisältöjen käytöstä kuin mitä rahoittaja toivoo. Yksi ajatus tämän suhteen on se, että tätä konkreettista, nopeaa tietoa pyrittäisiin keräämään pitkin vuotta. Kuurojen Liiton viestinnässä on jo pohdittu pikagallupeiden tekoa verkkojuttujen perään vähän samaan tyyliin kuin iltapäivälehdissä. Pikakysymyksissä voisi kysyä vaikka sitä, kokiko lukija/katsoja artikkelin hyödylliseksi. Nykyisin käytössä oleva palauteohjelma antaa mahdollisuuden luoda esimerkiksi kyselyn, jossa vastaukset annetaan ”hymynaamoja”. Tällaiseen vastaaminen olisi kaikenkielisille nopeaa. Tällä tavalla saatua dataa voisi verrata analytiikkatyökalujen kautta saataviin lukuihin. Näin saataisiin pitkin vuotta tietoa sekä tulevista (*output*) että välillisistä tuloksista (*outcome*) (Juholin 2013, 34).

On tärkeää muistaa, että tässä tutkimuksessa on kerätty tietoa vain pieneen osaan RAY:n Tuloksellisuus- ja vaikutusselvitystä (TVS). Jatkossa olisi syytä luoda suunnitelma, jossa suunnitellaan myös se, miten tietoa kerätään sidosryhmiltä ja yhteistyökumppaneilta sekä työntekijöiltä. (TVS:ssä tietoa kerätään myös vapaaehtoisilta, mutta heitä ei ainakaan tällä hetkellä ole Kuurojen Liiton viestinnän toiminnoissa mukana.) Seuraavassa kuitenkin Kuntoutussäätiön luoman mallin pohjalta luonnos vuosikellosta, jonka pohjalta kehittämistyön voisi aloittaa.



Kuvio 9. Kuvio 1. Hahmotelma tiedonkeruusta kuurojen tiedonsaannin kehittämiseen saadun rahoituksen (AK 14) TVS-prosessia varten. Tiedonkeruu toistuu joka toinen vuosi. (Henriksson ym. 2015, 21 pohjalta.)

Kuurojen valtakunnalliset kulttuuripäivät järjestetään kahden vuoden välein. Niistä vuorovuosina liiton täytyy puolestaan toimittaa RAY:lle kohdennettua avustusta saavista toiminnoista TVS-selvitys. Tässä vuosikellossa ideana on se, että haastattelemalla kerättävä aineisto kerättäisiin toukokuussa kulttuuripäivien yhteydessä. Kulttuuripäivillä olisi helppo tavoittaa eri-ikäisiä kuuroja eri puolilta Suomea. Samaan aikaan verkossa voisi olla auki kysely. Kyselyn ja haastatteluiden ei tarvitsisi vastata kaikilta osin toisiinsa. Haastatteluiden kautta voitaisiin hankkia lähinnä valituista aiheista syventävää tietoa. Liiton muun toiminnan kannalta heinä-elokuu on hiljaisinta aikaa, joten silloin jollakulla voisi olla aikaa perehtyä kerättyyn materiaaliin ja ennen kaikkea analysoida sitä. Näin materiaalista olisi hyötyä jo seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa tehtäessä (palautetaan syyskuun loppuun mennessä) sekä seuraavan vuoden puolella palautettavaa TVS-selvitystä varten (palautetaan seuraavan vuoden maaliskuussa). Marras-joulukuussa TVS:ä varten voisi sitten kerätä tietoa sidosryhmiltä ja työntekijöiltä, tai työntekijöiltä ehkä jopa tammikuun puolella. Sidoryhmillä voi tosin olla ruuhkaa, kun hyvin monet järjestöt toteuttavat omaa TVS-selvitystään samaan aikaan. Tietoa sidos-

ryhmiltä olisikin hedelmällisempää kerätä pitkin vuotta (Henriksson ym. 2015, 22, von Herten-Oosi 2016). Myös verkkosivun käytettävyysskysely voitaisiin toteuttaa edelleen kahden vuoden sykleissä. Liitossa on myös muita kohdennettua avustusta saavia toimintoja, joiden täytyy toteuttaa omalta osaltaan TVS-selvitys. Näiden eri toimintojen seurantaprosessit täytyisi yhdistää samaan vuosikelloon niin, että kuurojen kohderyhmän osalta vältettäisiin ruuhkautuvat kyselyt. Pienessä kohderyhmässä tämä on erityisen tärkeää ottaa huomioon.

Arvioinnin suunnitteluun kannattaa varata riittävästi aikaa ja resursseja. Samoin henkilöstö pitäisi osallistaa arvioinnin tekemiseen jo suunnitteluvaiheessa. Resursointi on oleellinen osa suunnitelmaa. Jo arviontsuunnitelmaa tehtäessä pitäisi arvioida, miten paljon kunkin työvaiheen toteuttaminen vaatii työaikaa ja kenellä on mahdollista ne toteuttaa. Oleellista on myös vastuutus; kenen tai keiden vastuulla on tiedon kerääminen sekä analysointi ja yhteenvedon tekeminen. (Henriksson ym. 2015, 16; RAY 2016 b, 5.) Voisi kuvitella arvioinnin hyvän suunnittelun ja resursoinnin lisäävän myös henkilökunnan motivaatiota arviointityöhön. Kun se olisi selvästi ja määritellysti osa työtä, toiminnan arviointi ja siitä raportointi ei tuntuisi ”ylimääräiseltä” työltä, joka pitää hoitaa ”oikeiden töiden” lisäksi.

Mikäli arviointityö ei ole hyvin resursoitua ja suunniteltua, on riski, että kaikkein tärkein osa työstä, eli *kehittäminen* jää tekemättä. Aineistot kerätään nopeasti ja raportteihin lisätään suoraan tuloksia, eikä niinkään analysoitua materiaalia. Kehittämisvaiheessa arviointitieto pitäisi käsitellä huolella, siitä pitäisi tunnistaa heikkoudet ja vahvuudet sekä tehdä suunnitelmat sille, miten asioihin konkreettisesti puututaan (Juholin 2013, 40).

Hyvin toteutettuna arviointi voi toimia työkaluna, joka pakottaa linjaamaan toiminnan tavoitteet tarkemmin ja laittaa myönteisen kehittämisen kehän liikkeelle. Silloin arvioinnista tulisi osa arkista työtä.

Lähteet

Alasuutari, Pertti 2014. Laadullinen tutkimus 2.0. Viides painos. Tampere. Vastapaino.

Bauman, H-Dirksen L. ja Joseph J. Murray 2014 Deaf Gain: An Introduction. Teoksessa H-D. Bauman & J. J. Murray (toim.). Deaf Gain : Raising the Stakes for Human Diversity. Minneapolis: University of Minnesota Press. (s. xv-xlii) Luettavissa osoitteessa
<<http://site.ebrary.com.ezproxy.metropolia.fi/lib/metropolia/reader.action?docID=10967792>> (Viitattu 8.10.2016)

Bryman, Alan 2008. Social Research Methods. Third edition. Oxford: Oxford University Press.

Hall, Stephanie 1983. TRAIN-GONE-SORRY: The etiquette of social conversations in American Sign Language. Sign Language Studies 41: 292-309.

Haualand, Hilde 2007. The Two-Week Village. The Significance of Sacred Occasions for the Deaf Community. Teoksessa Ingstad, Benedicte ja Susan Reynolds Whyte (toim.): Disability in Local and Global Worlds. Los Angeles: University of California Press.

Henriksson, Mikko; Linnolahti, Outi ja Harju Henna 2015. Opas oman toiminnan arviointiin järjestöille. ARTSI-projektissa kehitetty itsearviointimalli ja työkalut arviointiin. Kuntoutussäätiö. Helsinki. Luettavissa osoitteessa
<<http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/artsi/mallit/>> (viitattu 22.4.2016)

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Helsinki University Press.

Jokinen, Markku 2000. Kuurojen oma maailma - kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Malm, Anja (toim.) Viittomakieliset Suomessa. (s. 79-101). Helsinki: FinnLectura.

Jokinen, Markku 2016a. Poimivatko kuurot rusinat pullasta? Blogikirjoitus 14.3.2016. Luettavissa osoitteessa: <<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/blogi-listaus/poimivatko-kuurot-rusinat-pullasta>> (viitattu 29.10.2016)

Jokinen, Markku 2016b, toiminnanjohtaja, Kuurojen Liitto. Henkilökohtainen tiedonanto 28.10.2016.

Jokinen, Markku, Kauppinen Liisa ja Selin-Grönlund Pirkko 2016. Viittomakielen ja viittomakielisten huomioiminen opetuksessa. Teoksessa Takala, Marjatta ja Helena Sume (toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen. Kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. (3. uudistettu painos.) Helsinki: Finn Lectura.

Juholin, Elisa 2013. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. 2. painos. Vantaa: Talentum.

Kanto, Laura 2016. Two languages, two modalities: a special type of early bilingual language acquisition in hearing children of Deaf parents. Väitöskirja. Oulun yliopisto: Humanistinen tiedekunta.

Kitunen, Suvi 2009. Designing a deaf culture specific web site: participatory design research for knack.fi. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.scribd.com/document/37600206/Designing-a-Deaf-culture-specific-web-site-Participatory-design-research-for-knack-fi>> (viitattu 20.10.2016)

Koski, Sari 2016. Vammaisten oikeuksien yleissopimuksen ratifiointi. Luettavissa osoitteessa <https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/vammaisten-oikeuksien-yleissopimuksen-ratifiointi.aspx> (viitattu 18.10.2016)

Kostiainen, Sanni 2016, verkkotuottaja, Kuurojen Liitto. Henkilökohtainen tiedonanto 31.10.2016

Kujala, Heli 1999. Ensitapaaminen viittomakielellä. Viittomakielisen ensikeskustelun tarkastelua kulttuurinäkökulmasta. Puheviestinnän pro gradu -työ. Viestintätieteiden laitos: Jyväskylän yliopisto. Luettavissa osoitteessa <<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/11295>> (viitattu 20.10.2016)

Kuurojen Liitto 2016a. Viittomakielet ja viittomakieliset. Luettavissa osoitteessa <<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset>> (viitattu 9.10.2016)

Kuurojen Liitto 2016b. Viittomakielinen ohjelmatuotanto. Luettavissa osoitteessa <<http://www.kuurojenliitto.fi/viestint%C3%A4/viittomakielinen-ohjelmatuotanto>> (viitattu 9.10.2016)

Kuurojen Liitto 2016c. Vuoden viittomakieliteko 2015 ihmisoikeusaktivisti Katja Merentielle. Luettavissa osoitteessa <http://www.kuurojenliitto.fi/ajankohtaista/uutiset/vuoden-viittomakieliteko-2015-ihmisoikeusaktivisti-katja-merentielle>> (viitattu 10.10.2016)

Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

Kuurojen Liiton toimintasuunnitelma 2015. Julkaisematon lähde. Kuurojen Liitto ry. Tekijän hallussa.

Kuurojen Liiton toimintasuunnitelma 2016. Julkaisematon lähde. Kuurojen Liitto ry. Tekijän hallussa.

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto 2016. [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 29.10.2016.)

Ladd, Paddy 2003. Understanding Deaf culture – In search of deafhood. Clevedon: Multilingual Matters.

Laki Yleisradio Oy:stä. 1993. 22.12.1993/1380. Luettavissa osoitteessa <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931380>> (viitattu 28.3.2016)

LapCi ry:n kannanotto Karoliina Nikulan väitöskirjaan. LapCi ry:n verkkosivu. Luettavissa osoitteessa: <<http://www.lapci.fi/lapci-ryn-kannanotto-karoliina-nikulan-vaitoskirjaan/>> (viitattu 8.10.2016)

McIlvenny, Paul ja Pirkko Raudaskoski 1994. Sign language and deaf interaction: a preliminary study of sign talk in Northern Finland. Teoksessa Ahlgren, I ja B. Bergman: Perspectives on sign language usage. Papers from the fifth international symposium of sign language research. Vol II. University of Durham: England.

Microsoft 2004. Kuurojen Liitto avasi viittomakielen mobiilisanakirjan. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.microsoft.com/finland/pr/tiedotearkisto/kuurojen27feb2004.html>> (viitattu 2.11.2016)

Mindess, Anna. Reading Between the Signs : Intercultural Communication for Sign Language Interpreters (2). Yarmouth, US: Intercultural Press. Luettavissa osoitteessa <<http://site.ebrary.com.ezproxy.metropolia.fi/lib/metropolia/reader.action?docID=10448411>> (viitattu 18.10.2016)

Mäkipää, Antti 2016, erityisasiantuntija, Kuurojen Liitto. Henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2016.

Nikula, Karoliina 2015. Lapsen hyvää edistämässä. Syntymäkuurojen lasten sisäkorvaistutehoitokäytännön sosiaalieettistä tarkastelua. Helsingin yliopisto, teologinen tiedekunta, Systemaattisen teologian osasto. Luettavissa osoitteessa: <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/157048/Lapsenhy.pdf?sequence=1>> (viitattu 8.10.2016)

Rainò, Päivi 2012. Sisäkorvaistutteen saaneiden kuurojen lasten ja nuorten kielivalinnoista ja tulkkauspalvelujen tarpeesta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu HUMAK. Luettavissa osoitteessa: <www.humak.fi/julkaisut/sarja-f-katsauksia/sisakorvaistute> (viitattu 8.10.2016)

RAY 2016a. Avustukset 2016. Luettavissa osoitteessa <<https://www2.ray.fi/fi/avustukset>> (viitattu 27.7.2016).

RAY 2016b. Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Luettavissa osoitteessa <https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Itsearviointiopas.pdf> (viitattu 24.7.2016).

RAY 2016c. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys, 2016. RAY:n verkkosivu. <<https://www2.ray.fi/fi/avustukset/raportointi/tuloksellisuus-ja-vaikutus selvitys>> (viitattu 24.7.2016).

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 30.05.2016.)

Salmi, Eeva ja Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Suomen YK-Liitto, 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto. Luettavissa osoitteessa <ykj> (viitattu 18.10.2016)

Suomi.fi, viittomakielisen palveluopas 2016. Luettavissa osoitteessa <https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/yleiset/tietoa_suomifista/index.html> (viitattu 28.3.2016)

Supalla, Ted ja Rebecca Webb 1995. The Grammar of International Sign: A New Look at Pidgin Languages. Teoksessa Emmorey, K. and J. S. Reilly (toim.): Language, Gesture and Space. Lawrence Erlbaum Associates: New Jersey.

Vepsäläinen, Riikka 2012. Kolmas sektori julkisuuksien kentillä. Tutkimustapauksena Kuurojen Liitto. Pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos, viestintä. Luettavissa osoitteessa <<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/34122>> (viitattu 20.4.2016)

von Herten-Oosi, Nina 2016, seurantavastaava, RAY. Henkilökohtainen tiedonanto 23.2.2016.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Luettavissa osoitteessa <<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>> (viitattu 20.10.2016)

Yle 2016. Yle Uutiset viittomakielellä. <http://yle.fi/uutiset/viittomakielisten_uutisten_esittely/5376115> (viitattu 28.3.2016)

VERKKOSIVUT:

BBC Two – See Hear, 2016. Luettavissa osoitteessa <<http://www.bbc.co.uk/programmes/b006m9cb>> (viitattu 3.11.2016)

Bayerisches Fernsehen, Sehen statt Hören. Luettavissa osoitteessa <<http://www.br.de/fernsehen/bayerisches-fernsehen/sendungen/sehen-statt-hoeren/index.html>> (viitattu 3.11.2016)

SVT Teckenspråk. Luettavissa osoitteessa: <<http://www.svtplay.se/genre/teckensprak>> (viitattu 3.11.2016)

LIITE 1

Arvoisa vastaanottaja!

Olen Heli Vanhatupa ja työskentelen toimittajana Kuurojen Liiton viestinnässä. Opiskelen myös digitaalista mediatuotantoa Metropolia Ammattikorkeakoulussa. Lopputyöksäni tutkin, mitä mieltä asiakkaat ovat Kuurojen Liiton verkkoviestinnästä, erityisesti verkkosivun viittomakielisestä viestinnästä.

Haluan koota noin kymmenen hengen ryhmän kuuroja keskustelemaan liiton viestinnästä Helsinkiin Valkealle talolle **tiistaina 17.5. 16.30-18.00**. Toivon, että sinä pääsisit osallistumaan tähän ryhmään!

Keskustelu on vapaamuotoista. Tilanne kuvataan tutkimuskäyttöä varten, mutta videomateriaalia ei julkaista missään. Keskustelijoiden henkilöllisyys ei tule esille myöskään lopputyön kirjallisessa versiossa.

Kuurojen Liitto maksaa osallistujille matkakorvaukset edullisimman matkustustavan (eli bussi- tai junalipun) mukaan. Matkakorvaus maksetaan tilille jälkikäteen. Muuta korvausta osallistumisesta ei makseta.

Toivon, että ilmoitat minulle helatorstaihin 5.5. mennessä, pääsetkö mukaan keskusteluun. Toivon, että järjestelyjen vuoksi ilmoitat myös, jos et halua osallistua keskusteluun. Jos Sinulla on kysyttävää, yhteystietoni löytyvät kirjeen lopusta.

Tervetuloa keskustelemaan! Asiakkaiden näkökulma on työssämme ensiarvoisen tärkeää!

Helsingissä 27.4.2016

Yhteistyöterveisin

Heli Vanhatupa

Sähköposti: etunimi.sukunimi

Skype: heli.vanhatupa

LIITE 2.

Arvioi verkkosivujemme www.kuurojenliitto.fi käytettävyyttä.

Uudistimme verkkosivumme vuosi sitten. Yksinkertaistimme sisältörakennetta, uudistimme sisällöt ja nyt sivut toimivat paremmin eri päätelaitteilla. Viittomakieli nostettiin näkyvästi esille.

Arvioi nyt kuinka olemme onnistuneet. Anna meille palautetta. Voit antaa palautetta myös viittomakielellä.

Kyselyn lopussa olevat, verkkosivun merkitystä koskevat kysymykset liittyvät toimittajamme Heli Vanhatuvan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon lopputyöhön. Lisätietoja tarvittaessa Heliltä numerosta 050-34 27 779 tai etunimi.sukunimi@kuurojenliitto.fi

1. Taustatiedot

1.1 Sukupuoli

- mies
- nainen

1.2 Ikäryhmä

- alle 17 vuotta
- 18-29 vuotta
- 30-62 vuotta
- 63-89 vuotta
- yli 80 vuotta

1.3 Äidinkieli

- suomalainen viittomakieli
- suomenruotsalainen viittomakieli
- suomi
- ruotsi
- muu

1.4 Kuinka usein olet käynyt kuurojenliitto.fi -verkkosivulla?

- Ensimmäistä kertaa
- 2-5 kertaa
- 6-10 kertaa
- yli 10 kertaa

1.5 Miten käytät tavallisesti verkkosivuumme?

- Luen kirjoitetun tekstin
- Katson viittomakielisen videon
- Molemmat

1.6 Tuntuuko sinusta, että verkkosivumme on sinua varten?

- Kyllä
- Ei

[Tässä välillä olivat verkkosivun käytettävyyttä koskevat kysymykset, jotka olivat liiton omaa käyttöä varten.]

3. Verkkosivun merkitys

3.1 Arvioi asteikolla 1-5 mitkä seuraavista ovat sinulle tärkeitä?

- a. Uutiset
- b. Blogi
- c. Suorat lähetykset
- d. Tapahtumakalenteri
- e. Yhdistyshuone

3.2 Mitkä seuraavista aiheista kiinnostavat sinua? (rasti ruutuun)

- a. yhdistystoiminta
- b. liiton palvelut
- c. kansainvälinen toiminta
- d. kulttuuri
- e. yhteiskunta & politiikka
- f. muu, mikä? _____

3.3 Onko verkkosivulla ollut tietoa saanut sinut osallistumaan joskus johonkin tilaisuuteen? Millaiseen?

3.4 Mitä hyötyä Kuurojen Liiton verkkosivulla olevasta tiedosta on ollut sinulle?

3.5 Jos Kuurojen Liiton sivulla ei olisi tietoa *viittomakielellä*, miten se vaikuttaisi sinuun?

3.6 Viime vuosina liiton resurssit tuottaa sisältöjä eri kielillä ovat vähentyneet. Mitkä asiat verkkosivullamme sinun mielestäsi pitäisi olla ehdottomasti viittomakielellä?

3.7 Anna vapaasti palautetta, miten verkkosivumme palvelee juuri sinua. Mikä on sinulle tärkeää? Mitä kaipaisit lisää?

KIITOS!