



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## **IKEA – Kootut viittomat**

Viittomia IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelutilanteisiin

*Kaisa-Leena Launonen ja Mirka Sutinen*

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus (240 op)

5 / 2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Kaisa-Leena Launonen ja Mirka Sutinen	<b>Sivumäärä</b> 28 ja 1 liitesivua
<b>Työn nimi</b> IKEA – Kootut viittomat, Viittomia IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelutilanteisiin	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Tytti Koslonen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> IKEA Kuopio, Suvi Tuomisto	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tilaaja on IKEA Kuopio. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa produktina internetin kautta helposti käytettävä viittomista koostuva materiaali IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön. Produkti eli IKEA – Kootut viittomat -materiaali on viittomavideoita sisältävä sanakirjamainen kokonaisuus, johon on koottu sanastotyön keinoin IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelutilanteisiin soveltuvia viittomia. Materiaali on toteutettu Prezi-esitystyökalulla ja se on suunnattu asiakaspalvelutilanteissa työskenteleville IKEA Kuopion työntekijöille.</p> <p>Kehittämistehtävämme on toiminnan kuvaus siitä, mitä tällaista materiaalia toteuttaessa on huomioitava. Tässä opinnäytetyön raportissa kerromme materiaalin toteuttamisesta vaihe vaiheelta aina suomenkielisen sanaston kokoamisesta viittomien kuvaamiseen ja lopullisen materiaalin kokoamiseen Prezi-esitystyökalua käyttäen. Raportti on suunnattu tilaajan lisäksi henkilöille, jotka haluavat tuottaa viitottua sanakirjamaista materiaalia johonkin tiettyyn toimintaympäristöön.</p> <p>Aloitimme produktin teon kokoamalla asiakaspalvelutilanteissa käytettävää suomenkielistä sanastoa hyödyntäen sanastotyön menetelmiä. Kartoitimme IKEA Kuopion työntekijöiltä, millaista sanastoa he käyttävät päivittäisessä työssään ja lisäksi pohdimme sanaston sisältöä myös itse. Kokoamastamme laajemmasta sanastosta valitsimme sanat, jotka soveltuvat IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelutilanteisiin. Tämän jälkeen etsimme näille sanoille viittomavastineet. Kuvasimme ja editoimme viittomavideot, laitoimme videot Youtubeen ja lisäsimme ne Prezi-esitystyökalulla tuotettuun lopulliseen materiaaliin.</p> <p>IKEA Kuopion työntekijät saavat käyttöönsä linkin IKEA – Kootut viittomat -materiaaliin. Materiaaliin pääsee IKEA-tavaratalon sisäisestä verkosta, jolloin työntekijät voivat käyttää sitä asiakaspalvelutilanteissa kuoron asiakkaan kanssa. Materiaalia voi käyttää myös itsenäisen opiskelun välineenä ja näin työntekijät voivat hyödyntää oppimaansa asiakaspalvelutilanteessa kuoron tai viittomia käyttävän asiakkaan kanssa, jolloin asiakas saa parempaa ja henkilökohtaisempaa palvelua.</p>	
<b>Asiasanat</b> asiakaspalvelu, sanastot, sanastotyö, viittomat	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Interpreting & Linguistic accessibility

### ABSTRACT

<b>Author</b> Kaisa-Leena Launonen and Mirka Sutinen	<b>Number of Pages</b> 28 + 1 appendix
<b>Title</b> IKEA – Kootut viittomat, Signs for customer service situations in IKEA Stores	
<b>Supervisor(s)</b> Tytti Koslonen	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> IKEA Kuopio, Suvi Tuomisto	
<b>Abstract</b> <p>Subscriber for our thesis is IKEA Kuopio. Purpose of the thesis was to collect vocabulary used in customer service situations in IKEA Stores, which we made into a material containing signed videos for IKEA co-workers. Our product is named IKEA – Kootut viittomat, which means a collection of signed videos for IKEA co-workers. The material is found online on Prezi presentation software.</p> <p>We first collected a Finnish vocabulary by methods used in terminology management. We gathered the vocabulary for example by enquiring IKEA Kuopio co-workers on what kind of vocabulary they use on a day-to-day basis in customer service. After this we sorted out the terminology that would be suitable for customer service situations in IKEA Stores. Then we started to search for equivalents from Finnish sign language for the Finnish words. Technical execution started by filming the signs that were chosen and after that we downloaded them to Youtube. From there we added them to our Prezi presentation.</p> <p>IKEA Kuopio can use our product to provide co-workers with the possibility to learn signs for customer service situation. This gives the co-workers the opportunity to utilize their learned signing skills to better serve deaf or signing customers. We hope that after the pilot in IKEA Kuopio our product would be shared to all IKEA Stores in Finland.</p>	
<b>Keywords</b> customer service, signs (sign language), terminology, terminology work	

## **SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	5
2 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
2.1 Taustat	7
2.2 Tavoite ja kehittämistehtävä	8
3 IKEA-SANASTON KOKOAMINEN	8
3.1 Suomenkielisen IKEA-sanaston kartoitus	9
3.2 IKEA-sanaston rajaus	12
3.3 Viittomavastineiden valinta	14
4 MATERIAALIN TEKNINEN TOTEUTTAMINEN	15
4.1 Materiaalin toteutuksen suunnittelu	15
4.2 Kuvaamisen suunnittelu	16
4.3 Kuvaaminen ja editointi	17
4.4 Viittomavideoiden tarkistuttaminen ja korjaus	20
4.5 Viittomavideoista Prezi-esitykseksi	21
4.6 Produktin käyttöönotto IKEA Kuopiossa	22
5 POHDINTA	24
LÄHTEET	27
LIITE 1. Internet-linkki IKEA – Kootut viittomat -materiaaliin	29

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tilaaja on IKEA Kuopio. IKEA Kuopio on osa maailmanlaajuisia IKEA-konsernia, jolla on satoja huonekaluihin ja sisustustuotteisiin painottuvia tavarataloja ympäri maailman. Suomessa IKEA-tavarataloja on kuusi ja IKEA Kuopio on yksi niistä. (IKEA 2016.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa internetin kautta helposti käytettävissä oleva viittomavideoita sisältävä materiaali IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön. Kehittämistehtävämme on toiminnan kuvaus siitä, mitä tällaista materiaalia toteuttaessa on huomioitava.

Tuotimme opinnäytetyömme produktina IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön materiaalin, jonka nimi on IKEA – Kootut viittomat. Internet-linkki materiaaliin löytyy liitteestä 1. Tähän materiaaliin on koottu viittomia, jotka soveltuvat käytettäväksi IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelutilanteissa. Tässä raportissa tarkoitamme asiakaspalvelutilanteilla niitä tilanteita, joissa asiakaspalvelija ja asiakas kohtaavat ja kommunikoi- vat keskenään.

IKEA – Kootut viittomat -materiaali on internetin kautta käytettävä sanakirjamainen kokonaisuus. Materiaali sisältää suomenkielisen sanaston ja näiden sanojen viittomavastineet, eli viittomavideot ja -kuvat, jotka muodostavat viittomiston. Viittomisto tarkoittaa viittomakielen leksikkaa, eli sanastoa (Rissanen 1985, 23). Materiaali otetaan käyttöön ensin IKEA Kuopiossa ja pilotoinnin jälkeen myös muille Suomen IKEA-tavarataloille tarjotaan mahdollisuutta materiaalin käyttämiseen. Materiaalin kohderyhmä ovat IKEA Kuopion asiakaspalvelutilanteissa työskentelevät työntekijät.

IKEA – Kootut viittomat -materiaali sisältää 149 viittomavideota sekä sormiaakkoset, numerot ja viikonpäivät viittomakuvina. Lisäksi materiaalissa on ohjeet sen käyttöön, vinkkejä kuuron asiakkaan kanssa kommunikointiin sekä listattuna muutama hyödyllinen internet-linkki viittomien opiskeluun. Kokosimme lopullisen materiaalin internet-pohjaisella Prezi-esitystyökalulla<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Prezi on esitystyökalu, jolla saa tehtyä esityksistä monitasoisia. Eri tasoissa liikkumiseen hyödynnetään zoomausominaisuutta. (Prezi 2017.)

Vastaavanlaisia opinnäytetöitä sanastotyön tekemiseen liittyen ovat muun muassa Ala-Nikkolan ja Bisin (2014) opinnäytetyö, jossa kerättiin keilailuun liittyvää viittomistoa sekä Kurosen (2012) opinnäytetyö salibandyviittomiston keruusta. Näiden lisäksi löysimme Majan ja Turulan (2014a) opinnäytetyön, jonka produktin eli VINSKI-videomateriaalin toteuttamiseen oli käytetty Prezi-esitystyökalua (Maja & Turula 2014b). Totesimme VINSKI-videomateriaalia tarkastellessa, että Prezi-esitystyökalun käyttäminen sopii myös IKEA – Kootut viittomat -materiaalin toteuttamiseen.

Tässä raportissa teemme kehittämistehtävämme näkökulmasta mahdollisimman kattavan toiminnan kuvauksen IKEA – Kootut viittomat -materiaalin tuottamisen eri vaiheista. Nämä vaiheet jakaantuvat kahteen kokonaisuuteen, sanaston kokoamiseen sanastotyön menetelmiä hyödyntäen ja materiaalin tekniseen toteuttamiseen. Tätä raporttia ja materiaalia voivat hyödyntää tilaajan lisäksi esimerkiksi henkilöt, jotka haluavat tuottaa vastaavanlaista viitottua sanakirjamaista materiaalia johonkin tiettyyn toimintaympäristöön.

## 2 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu raportista ja toiminnallisesta osuudesta (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51). Opinnäytetyömme produktina, eli tuotteena, on viittomia sisältävä materiaali IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön. Tässä luvussa kerromme opinnäytetyömme taustat, tavoitteen ja kehittämistehtävämme.

### 2.1 Taustat

Opinnäytetyöidea syntyi Mirkan työskennellessä tulkkiopintojen ohessa IKEA Kuopion ravintolassa. Töissä Mirka palveli kuuroja asiakkaita suomalaisella viittomakielellä<sup>2</sup>, mikä herätti muiden työkavereiden mielenkiinnon. Työkaverit seurasivat viittomakielisiä palvelutilanteita, joiden jälkeen kysymykset “mitä teit”, “mitä sanoit”, “voitko opettaa meillekin muutaman viittoman” olivat yleisiä. Usean vastaavan tilanteen jälkeen Mirka huomasi, että IKEA Kuopion työntekijöillä on halu oppia viittomia ja että heidän olisi hyvä osata käyttää niitä asiakaspalvelutilanteissa kuurojen asiakkaiden kanssa.

Työntekijöiden kielten osaamista pidetään tärkeänä IKEA-tavarataloissa. Työntekijät saavat esimerkiksi rahallista tukea niiden kielten opiskeluun, joista kussakin tavaratalossa saa kielillisää. (Tuomisto 2017.) Suomalaista viittomakieltä käyttää arviolta 4000–5000 kuuroa tai huonokuuloista (Kuurojen liitto 2017). IKEA-tavarataloihin tulee asiakkaita eri puolilta Suomea, joten asiakkaissa on myös kuuroja ja viittomia käyttäviä henkilöitä. Siksi viittomien osaamisesta on aidosti hyötyä IKEA-tavaratalojen työntekijöille. Tästä syntyi ajatus, että ehkä IKEA Kuopio olisi kiinnostunut tarjoamaan työntekijöilleen mahdollisuuden viittomien opiskeluun ja tähän aiheeseen liittyen voisi toteuttaa opinnäytetyön.

Opinnäytetyömme ideoinnin pohjalla oli siis halu opettaa viittomia IKEA Kuopion työntekijöille. Selvisi, että voisimme toteuttaa opetuksen pedagogiikan suuntautumis-

---

<sup>2</sup> *Viittomakieli* tarkoittaa elein ja ilmein tuotettua ja näköaistilla vastaanotettavaa viestintäjärjestelmää (Rissanen 1985, 5).

opintojen harjoitteluna. Opetuksen pohjaksi olisi kuitenkin hyvä olla jotain valmista materiaalia ja ideoista kehittyi ajatus tuottaa opinnäytetyönä IKEA-tavaratalojen työntekijöille suunnattu viittomista koostuva materiaali. Tämän materiaalin sisällöt voisivat olla opetuksen suunnittelun perustana ja työntekijät voisivat käyttää sitä myös itsenäisen opiskelun välineenä.

Esitimme opinnäytetyöidean Suomen IKEA Oy:n rekrytointi- ja työhyvinvointipäällikölle, joka välitti kysymyksen IKEA Kuopion henkilöstöpäällikölle. Hän innostui ideasta ja IKEA Kuopio alkoi tilaajaksi opinnäytetyöllemme.

## 2.2 Tavoite ja kehittämistehtävä

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa internetin kautta helposti käytettävissä oleva viittomavideoita sisältävä materiaali IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön. Tätä kautta tarjoamme IKEA Kuopion työntekijöille mahdollisuuden palvella kuuroja tai muita viittomia käyttäviä asiakkaita entistä paremmin. Työntekijät voivat käyttää IKEA – Kootut viittomat -materiaalia suoraan asiakaspalvelutilanteessa kuuron asiakkaan kanssa tai itsenäisen opiskelun välineenä.

Kehittämistehtävämme on toiminnan kuvaus siitä, mitä tällaista materiaalia toteuttaessa on huomioitava. Toteuttamisvaiheita ovat sanaston kokoaminen ja IKEA – Kootut viittomat -materiaalin tekninen toteuttaminen. Sanaston kokoamiseen kuuluvat sanaston kartoittamisen suunnittelu, sanaston kartoitus, rajaus ja viittomavastineiden valinta. Materiaalin tekniseen toteuttamiseen kuuluvia vaiheita ovat kuvaamisen suunnittelu, kuvaaminen ja editointi, viittomavideoiden tarkistuttaminen ja korjaus sekä materiaalin työstäminen viittomavideoista Prezi-esitykseksi.

## 3 IKEA-SANASTON KOKOAMINEN

Toteutimme materiaaliin kuuluvan viittomiston koonnin sanastotyön periaatteita noudattaen. Sanastotyöllä tarkoitetaan esimerkiksi jonkin tietyn erikoisalan käsitteiden



keräämistä, analysointia ja koontia (Tieteen termipankki 2014). Sanastotyötä tehdessä täytyy tietää mitä aiheita työstettävän sanaston tulee pitää sisällään. Lisäksi sanasto täytyy osata muokata selkeään ja johdonmukaiseen muotoon. (Sanastokeskus TSK 2017.) Halusimme toteuttaa viittomiston sisällön niin, että se palvelisi mahdollisimman hyvin kohderyhmää, eli IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelua tekeviä työntekijöitä. Tästä syystä viittomiston tulee sisältää sellaisia viittomia, joita työntekijät voivat käyttää asiakaspalvelutilanteissa kuurojen tai muiden viittomia käyttävien asiakkaiden kanssa.

Hyödynsimme viittomistoa kootessa myös aiempia kokemuksiamme sanastotyön tekemisestä. Toteutimme opintoihimme liittyen sanastotyön keväällä 2015. Tehtävänä oli koota jonkin tietyn aihealueen viittomistoa viittomavideoina ja osa näistä videoista ladattiin Youtuben kautta SignWiki -sivustolle. SignWiki on suomalaisen viittomakielen wikisanakirja, jonne kuka tahansa voi lisätä viittomia (SignWiki 2016). Kyseistä sanastotyötä tehdessä, saimme kokemuksen siitä, kuinka jonkin tietyn aihealueen sanastoa voi lähteä kartoittamaan. Kokosimme termistöä näissä sanastotöissä esimerkiksi haastatteleamalla alan asiantuntijoita ja perehtymällä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen.

### 3.1 Suomenkielisen IKEA-sanaston kartoitus

Sanastotyön alussa on hyvä määritellä kohderyhmä, arvioida sen tarpeet ja rajata sanasto (Suonuuti 1997). Kohderyhmä, eli IKEA Kuopion asiakaspalvelua tekevät työntekijät, oli selvillä jo opinnäytetyön ideointivaiheessa. Kohderyhmän tarpeesta sanaston aiheeksi rajautui viittomat IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelutilanteisiin.

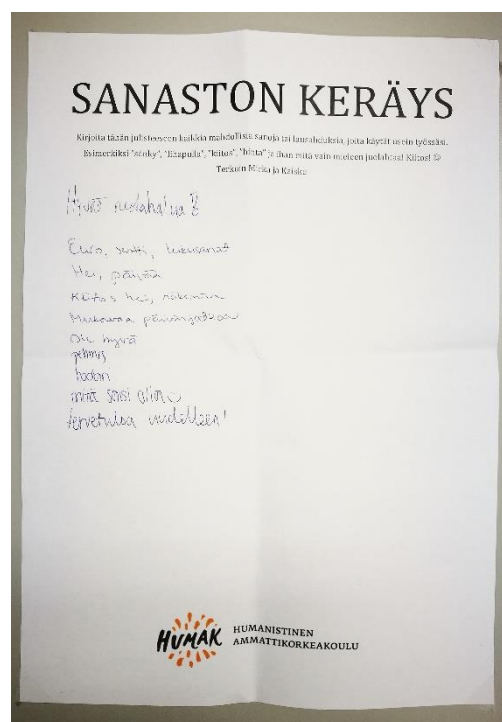
Päätimme koota ensin laajan suomenkielisen sanaston, josta rajaisimme lopulliseen viittomistoon käännettävät sanat. Viittomien valintaperusteista kerromme enemmän alaluvussa 3.3. Aloitimme sanaston kartoituksen pohtimalla, millaista sanastoa työntekijät tarvitsevat kuuron tai viittomia käyttävän asiakkaan kanssa asiakaspalvelutilanteissa. Pohdimme ensiksi, missä tilanteissa IKEA-tavaratalossa asiakkaan ja työntekijän on välttämätöntä kommunikoida keskenään. Tällaisia tilanteita tulee esimer-

kiksi ravintolassa, lastenhoitopaikka Smålandissa, kassalla ja asiakaspalvelupisteessä.

Suomenkielisen IKEA-sanaston kokoamisessa hyödynsimme IKEA Kuopion työntekijöiden ja esimiesten tietoa heidän työssään käyttämästä sanastosta, kuten olimme tilaajan kanssa sopineet. Työntekijöiltä keräsimme sanastoa laittamalla henkilökunnan tiloihin useita julisteita (Kuva 1) joihin työntekijät saivat itse kirjoittaa sanoja tai lausahduksia, joita he käyttävät usein työssään. Ohjeistimme heitä näin: Kirjoita tähän julisteeseen kaikkia mahdollisia sanoja tai lausahduksia, joita käytät usein työssäsi. Esimerkiksi ”sänky”, ”lihapulla”, ”kiitos”, ”hintaa” ja ihan mitä vain mieleen juolahtaa! Kiitos! (Kuva 2) Lisäksi lähetimme kaikkien osastojen esimiehille sähköpostin, jossa pyysimme heitä kokoamaan osastonsa tärkeintä sanastoa ja lähettämään sanalistan meille.



Kuva 1. Juliste henkilökunnan työtilassa



Kuva 2. Sanaston keräys -juliste

Työntekijöiden tiloihin laittamiimme julisteisiin tuli sanastoa runsaasti. Ongelmana oli ohjeistuksemme, joka ei ollut tarpeeksi selkeä ja täsmällinen. Ajattelimme automaattisesti, että työntekijät kirjoittavat ylös sanoja, joita he käyttävät asiakkaiden kanssa. Julisteisiin tuli kuitenkin todella paljon sanastoa, joita työntekijät käyttävät ainoastaan

keskenään kuten “rekry”, “leimaukset”, “seurantakeke” ja “timecon”. Poimimme julisteista ne sanat ja ilmaukset, joiden koimme olevan käytettyjä sanoja asiakaspalvelutilanteissa ja siksi viittomistoon sopivia.

Esimiehiltä saimme heille lähettämäämme sähköpostiin vastauksina sanalistoja, jotka sisälsivät runsaasti esimiesten omilla osastoilla tyypillisesti käytettävää sanastoa. Myös tällä tavalla saimme kerättyä paljon hyödyllistä sanastoa. Emme kuitenkaan osanneet ottaa huomioon, että lähetimme sähköpostin esimerkiksi varaston työntekijöiden esimiehille, joiden osastolla käytettävä sanasto ei pääasiassa koostu asiakkaiden kanssa käytettävistä sanoista. Ymmärsimme jälkikäteen, että sähköposti olisi pitänyt lähettää vain esimiehille, joiden osastoilla työskennellään pääsääntöisesti asiakkaiden kanssa.

Tässä vaiheessa konkretisoitui ajatuksemme siitä, että sanaston tulee sisältää nimenomaan sellaisia sanoja, joita käytetään asiakaspalvelutilanteissa. Meille itsellemme oli alusta asti selvää, että viittomiston tulee koostua viittomista, joita voi käyttää asiakkaiden kanssa, mutta emme osanneet ottaa tätä näkökulmaa huomioon sanaston keräyksen alkuvaiheessa.

Kartoitimme sanastoa myös pohtimalla itse, millaisia sanoja käytämme, kun olemme IKEA-tavaratalossa asiakkaana. Haastattelimme myös Smålandin työntekijää IKEA-tavaratalojen lastenhoitopaikassa käytettävään sanastoon liittyen. Selvitimme esimerkiksi, miten kommunikaatitilanne etenee, kun lapsi viedään ja haetaan hoidosta. Heidi Suonuutin kirjoittamassa artikkelissa Käytännön ohjeita sanastotyön eri vaiheisiin (1997) kehoitetaan tarkastelemaan mahdollisimman monenlaisia tekstejä, joista voi löytyä asiaan liittyviä käsitteitä. Tästä syystä poimimme joitakin yleisimmin IKEA-tavarataloissa käytettyjä sanoja myös IKEA-nettisivulta löytyvästä Usein kysytyt kysymykset -osiosta (IKEA 2017). Yleistä sanastoa valikoimme esimerkiksi Kuurojen Liiton tuottamasta Viittomakielet Suomessa -lehtistä, josta löytyy 50 yleistä arkipäivän viittomaa.

Sanaston keräyksen pohjalta tehdyn IKEA – Kootut viittomat -materiaalin on tarkoitus palvella loppujen lopuksi IKEA-tavarataloissa käyviä kuuroja asiakkaita. Siksi kysyimme kuurojen mielipiteitä sanaston sisältöön liittyen esimerkiksi Kuopion Kuurojen

yhdistyksellä 9.11.2016, samalla kun esittelimme opinnäytetyömme. Lisäksi kysyimme Kuopion ja Helsingin alueella kohtaamiltamme kuuroilta, mitkä viittomat olisivat heidän mielestään olennaisia IKEA-tavaratalojen työntekijöiden kanssa kommunikoidessa. Kuurojen ehdotuksia olivat esimerkiksi viittomat sanoille ”vaihtaa”, ”palauttaa” ja ”keittiösuunnittelu”. Mielenpitojen määrä jäi kuitenkin melko vähäiseksi. Emme tehneet laajamittaisempia kyselyitä kuuroille viittomiston sisältöön liittyen, sillä koemme, että sisältö ei olisi juurikaan muuttunut, vaikka olisimme kysyneet kuurojen mielenpitoja enemmänkin. Olimme saaneet koottua jo hyvin kattavan sanaston muilla keinoin.

### 3.2 IKEA-sanaston rajaus

Sanastotyön ohjeiden mukaan kannattaa miettiä, miten sanaston aiheet tulisi rajata ja mitä osa-alueita on hyvä ottaa mukaan ja mitä ei (Suonuuti 1997). Pääajatuksena oli, että sanaston on sisällettävä sellaisia sanoja, joita IKEA-tavaratalojen työntekijät käyttävät kommunikoidessaan asiakkaiden kanssa. Kokosimme kaiken keräämämme sanaston Excel-taulukkoon ja aloimme pohtia tarkemmin sanaston jaottelua aihealueisiin. Olimme ensin ajatelleet, että jaotteleme sanaston IKEA-tavaratalojen osastojen mukaa, mutta koska työn laajuus täytyi pitää kohtuullisena, emme voineet sisällyttää kaikkia osastoja ja niihin liittyvää sanastoa materiaaliin. Päädyimme lopulta valitsemaan sanaston aihealueiksi osastajaottelun sijaan sellaiset IKEA-tavaratalojen toimintaympäristöt, joissa työntekijöiden ja asiakkaiden on välttämätöntä kommunikoida keskenään. Tällaisia toimintaympäristöjä ovat ravintola, Småland, asiakaspalvelupiste ja kassa.

Näihin toimintaympäristöihin liittyvien sanojen lisäksi päätimme ottaa sanastoon mukaan tyypillisiä IKEA-tavarataloissa käytettäviä sanoja, joita ovat esimerkiksi huonekalut, värit sekä tavaratalossa liikkumiseen ja toimimiseen liittyvät sanat. Halusimme sisällyttää työhömmme myös yleistä sanastoa, kuten numerot, aakkoset, viikonpäivät ja toivotukset, sillä nämäkin ovat usein käytettyjä sanoja asiakaspalvelutilanteissa.

Sanaston aihealueiksi valikoituivat Yleissanasto, Ravintola, Småland, Osastokohtaiset sekä Asiakaspalvelu ja Kassa. Yleissanaston alla on alaotsikot Aakkoset, Nume-

rot, Viikonpäivät, Toivotukset, Kysymyssanat, Värit, Adjektiivit ja Muita. Suomalaisessa viittomakielessä ei tunnisteta ainakaan toistaiseksi adjektiivien luokkaa (Jantunen 2010, 3), mutta päätimme kuitenkin käyttää kyseistä termiä IKEA – Kootut viittomat -materiaalissa, sillä adjektiivi-sana on tuttu ja ymmärrettävä kuuleville suomenkielisille materiaalin käyttäjille. Tekemässämme materiaalissa otsikon Adjektiivit alla olevien viittomien suomenkieliset vastineet ovat adjektiiveja, kuten viittomavastineet sanoille hieno, hyvä ja iso. Otsikon Osastokohtaiset alle kokosimme eri osastoihin liittyvät tuotesanat. Näihin sanoihin kuuluu IKEA-tavaratalojen tuotesanastoa, kuten lamppu, sohva, taulu ja hylly. Aihealueet Ravintola, Småland sekä Asiakaspalvelu ja Kassa sisältävät tyypillisimmin näissä toimintaympäristöissä esiintyviä sanoja. Päätimme jo sanaston rajausvaiheessa, että tulemme liittämään lopulliseen materiaaliin aakkoset, numerot ja viikonpäivät kuvina, jotta viittomavideoiden määrä pysyisi kohtuullisena. Koko sanasto aihealueineen näkyy kuvassa 3, joka on otettu valmiista Prezi-esityksestä.

# SANASTO

YLEISSANASTO	RAVINTOLA	SMÅLAND	OSASTOKOHTAISET	ASIAKASPALVELU JA KASSA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aakkoset</li> <li>Numerot</li> <li>Viikonpäivät</li> <li>Toivotukset               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hei!</li> <li>- Hyvää päivää!</li> <li>- Hyvää ruokahalua!</li> <li>- Kiitos!</li> <li>- Näkemiin!</li> <li>- Ole hyvä!</li> <li>- Tervetuloa uudelleen!</li> </ul> </li> <li>Kysymyssanat               <ul style="list-style-type: none"> <li>- kuinka / millainen</li> <li>- kuka</li> <li>- miksi</li> <li>- milloin</li> <li>- missä</li> <li>- mitä, mikä</li> <li>- montako</li> </ul> </li> <li>Värit               <ul style="list-style-type: none"> <li>- harmaa</li> <li>- kellainen</li> <li>- musta</li> <li>- oranssi</li> <li>- punainen</li> <li>- sininen</li> <li>- tumma</li> <li>- vaalea</li> <li>- vaaleanpunainen</li> <li>- valkoinen</li> <li>- vihreä</li> <li>- violetti</li> </ul> </li> <li>Adjektiiveja               <ul style="list-style-type: none"> <li>- hieno</li> <li>- huono</li> <li>- hyvä</li> <li>- kohdallinen</li> <li>- iso</li> <li>- pieni</li> <li>- sopiva</li> </ul> </li> <li>Muita               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ei</li> <li>- hylly</li> <li>- häilyty</li> <li>- kyllä</li> <li>- kärryt</li> <li>- kättyvä</li> <li>- vessa/WC</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aamupala</li> <li>- haarakka</li> <li>- hot dog</li> <li>- iso annos</li> <li>- juoda</li> <li>- kaakao</li> <li>- kahvi</li> <li>- kakku</li> <li>- kala</li> <li>- kana</li> <li>- kastike</li> <li>- keuvos</li> <li>- keussippi</li> <li>- kuuma juoma</li> <li>- kylmä juoma</li> <li>- laar</li> <li>- lastenannos</li> <li>- lautanen</li> <li>- leipä</li> <li>- liha</li> <li>- lihapulla</li> <li>- lounspöytä</li> <li>- lusikka</li> <li>- mausteet</li> <li>- muki</li> <li>- mussi</li> <li>- normaali annos</li> <li>- piasta</li> <li>- pienen</li> <li>- peruna</li> <li>- porsas</li> <li>- puika</li> <li>- puolikas annos</li> <li>- puukukkahillo</li> <li>- puuro</li> <li>- ranskalaiset (pihviote poski)</li> <li>- ravintola</li> <li>- salaatti</li> <li>- sinappi</li> <li>- syödiä</li> <li>- tee</li> <li>- veitsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aikainen</li> <li>- allekirjutus</li> <li>- allergia</li> <li>- auto</li> <li>- elokuva</li> <li>- hoitoa</li> <li>- ikä</li> <li>- juna</li> <li>- kottileikki</li> <li>- kotileikki</li> <li>- laatikko</li> <li>- lapsi</li> <li>- leikkiä / leikki</li> <li>- leima</li> <li>- lääkke</li> <li>- nimi</li> <li>- pallomeri</li> <li>- pirttiä</li> <li>- pissahätä</li> <li>- puhelinnumero</li> <li>- terveys</li> <li>- tunnusmerkki</li> <li>- ulkovaatteet</li> <li>- vaatteet</li> <li>- vessa / WC</li> <li>Tuntee               <ul style="list-style-type: none"> <li>- harmittaa</li> <li>- itäinen / onnellinen</li> <li>- mukava / kivaa</li> <li>- rauhallinen</li> <li>- surullinen</li> <li>- tunne</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hylly</li> <li>- kaappi</li> <li>- keittiö</li> <li>- kukka</li> <li>- kylpyhuone</li> <li>- kynniä</li> <li>- lamppu</li> <li>- lapset</li> <li>- löytöarvio</li> <li>- makuuhuone</li> <li>- olohuone</li> <li>- osasto</li> <li>- peili</li> <li>- pöytä</li> <li>- ruokailu</li> <li>- sohva</li> <li>- säilytys / varasto</li> <li>- säily</li> <li>- taulu</li> <li>- tuoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakas</li> <li>- asiakaspalvelu</li> <li>- euro</li> <li>- kassa</li> <li>- kotinkuulutus</li> <li>- kortti</li> <li>- lahjakortti</li> <li>- raha / maksaa</li> <li>- ostaa</li> <li>- pakuttaa</li> <li>- pankkikortti</li> <li>- senni</li> <li>- tunte / tavara</li> <li>- tilata</li> <li>- vaihtaa</li> </ul>

**Klikkaa sanastoja  
päästäksesi  
lähemmäs. Voit myös  
zoomata hiiren  
kiekkopainikkeella!**

Kuva 3. Sanaston aihealueet IKEA – Kootut viittomat Prezi-esityksessä

Lähetimme kokoamamme suomenkielisen sanaston ensimmäisen version opinnäytetyön ohjaajallemme. Hänen mielestään sanasto oli runsas ja isotoinen, mutta toteutettavissa. Tämän jälkeen aloitimme viittomavastineiden valinnan.

### 3.3 Viittomavastineiden valinta

Viittomavastineita pohtiessa täytyi ottaa huomioon semantiikka. Semantiikka tarkoittaa sanojen, viittomien ja lauseiden merkitysooppia (Valli, Lucas, Mulrooney & Villanueva 1992, 151; Hytönen & Rissanen 2006, 23). Semantiikka kielitieteen osa-alueena tutkii sanojen, viittomien ja lauserakenteiden merkitysisältöä (Gentry 2017). Jokaisella sanalla ja viittomalla on oma merkityksensä ja välttämättä kaikille suomen kielen sanoille ei löydy merkitykseltään täysin vastaavaa viittomaa (Kotimaisten kielten keskuksen viittomakielten lautakunta 2015, 5). Jotta kokoamamme viittomisto olisi mahdollisimman laadukas, pyrimme löytämään kaikille sanoille merkitysisällöltään mahdollisimman vastaavat viittomat.

Aloitimme viittomavastineiden kartoittamisen käymällä läpi suomenkielisen sanaston ja pohdimme itse viittomavastineita hyödyntäen suomalaisen viittomakielen taitoamme. Osalle sanoista emme tiedäneet viittomia, joten käytimme lähteenä muun muassa Suomen viittomakielten verkkosanakirja Suvia ja SignWiki - Suomalaisen viittomakielen wikisanakirjaa. Tällä tavoin saimme kartoitettua suurimman osan viittomista. Lisäksi keskustelimme viittomistoon tulevista viittomista viittomakielisen lehtorimme kanssa ja kävimme ennen videointia yhdessä myös kaikki viittomat läpi. Suurelle osalle suomen kielen sanoista löytyi melko vaivattomasti viittomavastine, mutta haasteita aiheuttivat esimerkiksi sellaiset sanat, joille on olemassa useita vastaavia viittomia. Linjasimme viittomistoa kootessamme, että otamme viittomistoon jokaiselle sanalle vain yhden merkitysisällöltään mahdollisimman vastaavan viittoman.

Kokoamamme viittomat on tarkoitettu työntekijöiden käytettäväksi IKEA-tavaratalossa asiakaspalvelutilanteissa, joten niiden tulee olla käyttöympäristössään eli esimerkiksi IKEA-ravintolassa ymmärrettäviä mahdollisimman monelle viittomalle käyttävälle asiakkaalle. Tämän vuoksi joissakin viittomavalinnoissa otimme merkitysisällön lisäksi huomioon myös tilannesidonnaisuuden. Esimerkiksi sanalle ranskanperuna on useita

erilaisia viittomavastineita. Ratkaisimme asian valitsemalla viittomistoon viittomavastineen sanalle ”peruna”, jonka yhteydessä huuliossa<sup>3</sup> on sanahahmo ”ranskalainen”. Sanan ”peruna” viittomavastine ei itsessään tarkoita ranskanperunaa, mutta kun viittomaan yhdistetään huulio ”ranskalainen” ja viittomaa käytetään IKEA-ravintolassa, on se tilannesidonnaisuuden vuoksi ymmärrettävä.

Sanaston kartoituksen, rajauksen ja viittomavastineiden valinnan jälkeen koossa oli viittomiston sisältö. Tämän jälkeen lähdimme työstämään IKEA – Kootut viittomat - materiaalin teknistä osuutta, eli viittomien kuvaamista, editointia ja lopullisen materiaalin työstöä Prezi-esitysohjelmalla.

#### 4 MATERIAALIN TEKNINEN TOTEUTTAMINEN

Halusimme tuottaa opinnäytetyömme produktina materiaalin, joka koostuu yksittäisistä viittomavideoista samaan tapaan kuin netistä löytyvät viittomasanakirjat. Viittoma kielen ja viittomien muistiinmerkitsemistapoja ovat elävän kuvan tallentamisen lisäksi esimerkiksi piirroksot ja valokuvat sekä viittomien tuottamisen kuvaus jollakin puhutulla kielellä. Videokuvaaminen on kuitenkin tarkin ja ainoa luonteva tapa tehdä viittotuja muistiinpanoja. (Savolainen 2000, 189.) Tästä syystä päätimme tuottaa materiaalin sisältämän viittomiston suurimmaksi osaksi videoina, sillä mielestämme videoista viittoman osa-alueet erottuvat tarkemmin kuin esimerkiksi valokuvista tai piirroksista. Viittoman osa-alueita ovat muun muassa liike, paikka ja käsimuoto. Liikkeellä tarkoitetaan yleensä käden tekemää liikettä, paikka kuvaa kohtaa, jossa viittoma tuotetaan ja käsimuodolla tarkoitetaan sormien asentoa viittoman aikana. (Jantunen 2003, 28.)

##### 4.1 Materiaalin toteutuksen suunnittelua

Opinnäytetyötä suunnitellessa pohdimme erilaisia vaihtoehtoja produktin lopulliselle muodolle. Mielestämme oli tärkeää, että materiaali olisi helposti työntekijöiden saata-

---

<sup>3</sup> *Huulio* tarkoittaa sanojen tuottamista suun ja huulien liikkeillä (Hytönen & Rissanen 2006, 24).

villa myös IKEA-tavaratalon sisällä. Suunnittelun alkuvaiheessa ajattelimme, että produkti voisi koostua vihkosesta ja/tai seinälle kiinnitettävistä postereista. Näistä löytyisi QR-koodit<sup>4</sup>, joiden kautta pääsisi omaa älypuhelinta käyttäen netistä löytyviin viittomavideoihin. Näitä koodeja oli tarkoitus käyttää suorana linkkinä Youtubesta löytyviin viittomavideoihin. Kävi kuitenkin ilmi, että työntekijät eivät saa työaikana käyttää omia älypuhelimiaan, joita he tarvitsisivat linkkien avaamiseen. Tästä syystä jäimme pohtimaan muita toteutusideoita.

Sanastoa kerätessä löysimme opinnäytetyön, jonka produktina tuotettu viittomavideoista koostuva VINSKI-materiaali oli toteutettu Prezi-esitystyökalua käyttäen (Maja & Turula 2014a; Maja & Turula 2014b). Prezi-esitystyökalulla tuotettuja materiaaleja käytetään internetin kautta, joten meidän täytyi selvittää, pääseekö materiaaliin myös IKEA Kuopion sisäisestä verkosta. Esteitä ei ollut, joten päätimme käyttää Prezi-esitystyökalua IKEA – Kootut viittomat -materiaalin toteutukseen. Internet-linkki materiaaliin on helppo liittää IKEA-tavaratalon sisäiseen verkkoon, jolloin siihen pääsee kaikilta tavaratalon tietokoneilta. Työntekijät voivat kopioida linkin itselleen ja käyttää materiaalia myös kotona viittomien itsenäiseen opiskeluun.

Suunnitellessamme viitotun videomateriaalin tuottamista pohdimme, pitäisikö viittojan olla natiivi<sup>5</sup> kielenkäyttäjää. Natiivin viittominen on yleisesti ottaen luonnollisempaa ja virheettömämpää kuin esimerkiksi suomalaista viittomakieltä opiskelleen henkilön viittominen. Päätimme kuitenkin lehtorimme kehotuksesta viittoa videot itse, jotta oppisimme itse tuottamaan tällaista materiaalia. Emme ole äidinkielistä viittojia, joten viittomisessa täytyisi olla huolellinen ja tarkistuttaa viittomien oikeellisuus natiivilta kielenkäyttäjältä.

## 4.2 Kuvaamisen suunnittelu

Päätimme suunnitella videokuvauksen huolella, jotta säästämme aikaa kuvauspaikalle tultaessa. Hyödynsimme kuvauksen suunnittelussa omaa ennakkotietoaamme viittomakielen kuvaamiseen liittyen. Tätä ennakkotietoa olemme saaneet tulkkiopintojen

---

<sup>4</sup> *QR-koodi* on kaksiulotteinen kuviokoodi, joka voi sisältää esimerkiksi linkin verkkosivulle (Storås 2012).

<sup>5</sup> Raportissamme sana *natiivi* tarkoittaa äidinkieleltään viittomakielistä henkilöä.



aikana esimerkiksi käydessämme viitotulle puheelle tulkattujen paikallisuutisten kuvauksissa Kuopiossa Tuotantoyksikkö Kantissa. Näissä kuvauksissa opimme, että viittomien videoinnissa tulee ottaa huomioon viittojan etäisyys kamerasta ja suunta kameraan nähden, tausta, viittojan erottuminen siitä sekä valaistus.

Taustan on oltava tasainen ja yksivärinen, sellainen, josta viittoja erottuu selvästi. Viittojalla on oltava taustasta mahdollisimman hyvin erottuva yksivärinen paita, jota vasten myös viittojan kädet erottuvat. (Visualaces 2017.) Mielestämme sopivin hihan pituus on 3/4, jolloin viittojan ranteet erottuvat hyvin. Tulkattujen paikallisuutisten kuvauksissa Tuotantoyksikkö Kantissa opimme myös, että viittojan tulee seistä hienan viistottain kameraan, jotta kolmiulotteisten viittomien osa-alueet näkyisivät mahdollisimman hyvin kaksiulotteisessa kuvassa.

Pohdimme ennen viittomien kuvausta, löytyisikö Humanistisen ammattikorkeakoulun tiloista jokin sopiva kuvaustila. Reima Parviainen (2017, 16–17) kuvasi opinnäytetyötään varten Kolin matkailuyhdistyksen www-sivujen suomalaisen viittomakielen käännökset Kuopion Avida tulkikeskuksen etätulkkausstudioissa. Sama tila on nykyään Humanistisen ammattikorkeakoulun käytössä ja ajattelimme sen sopivan myös meille viittomavideoiden kuvaukseen. Parviainen (2017, 17) kuitenkin havaitsi, ettei tila ollut optimaalinen viittomakielisen käännöksen kuvaamiseen pienuutensa vuoksi. Lopulta päädyimme valitsemaan kuvaustilaksi Pohjois-Savon opiston kuvaamataidon luokan, jossa oli hyvät valmiudet kuvauksen järjestämiseen esimerkiksi valaistuksen ja taustan osalta.

#### 4.3 Kuvaaminen ja editointi

Videoimme viittomat 13. joulukuuta 2016 Pohjois-Savon opiston kuvaamataidon luokassa, jonka varasimme opiston opintosihteerin kautta. Luokassa on niin sanottu studiotila, joka koostuu mustasta taustakankaasta seinällä ja katossa olevista spottivalokiskoista. Kuten luvussa 4.2 totesimme, viittomia kuvatessa taustan tulee olla tasainen ja yksivärinen (Visualaces 2017). Päädyimme valitsemaan sinisen taustan, koska se luo selkeän, rauhallisen taustan sekä hyvän kontrastin käsille ja keholle. Muutimme mustan taustan siniseksi kahdella LED flooder -valaisimella, jotka saimme

lainaksi Pohjois-Savon opistolta (Kuva 4). Floodereiden sijoittelussa täytyi olla tarkka, ettei sininen valo osuisi viittojaan ja näkyisi videolla. Kiskoille sijoitetut spottivalot sai suunnattua viittojaa kohti niin, että valaistus kasvoissa ja käsissä oli riittävä. Jottei kuvassa olisi visuaalista häiriötä ja viittoja erottuisi hyvin taustasta, pidimme viittoessa päällämme mustia yksivärisiä paitoja, joissa oli vajaamittaiset hihat. Näin myös kädet ja ranteet erottuivat hyvin paitaa ja taustaa vasten. Kuvaukseen käytimme Humakin opiskelijoiden lainattavissa olevaa Sony HDR-CX280E videokameraa jalustalle asetettuna. Jalusta on videokuvaamisessa lähes välttämätön, koska käsivaralla kuvaaminen ei ole riittävän vakaata (Ang 2006, 38).



Kuva 4. LED-flooder -valaisimen sijoittelu

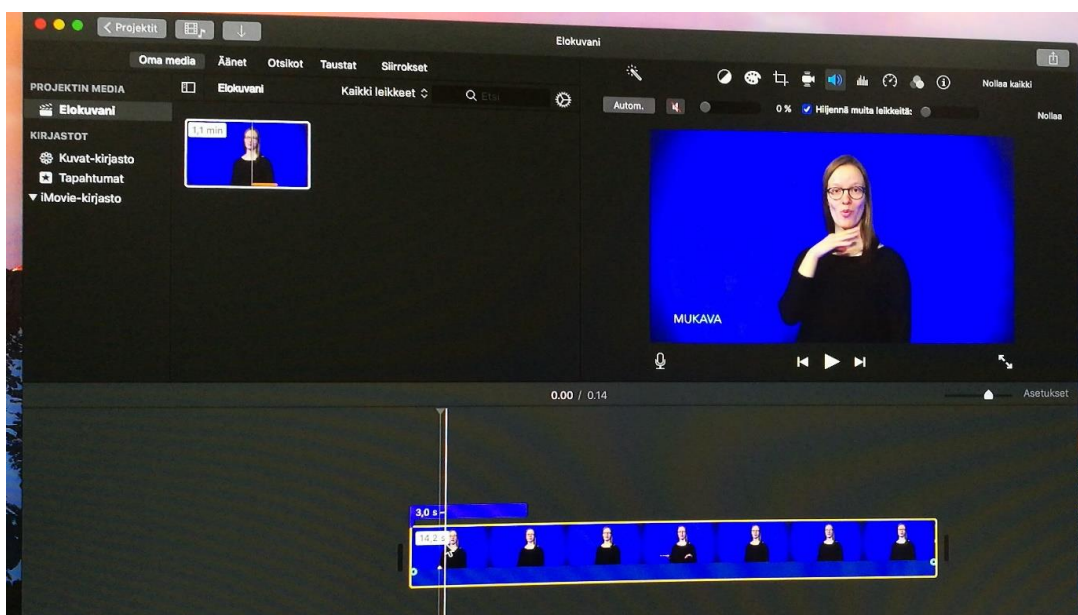
Jotta löysimme oikean kohdan viittojan sijoittumiselle kuvassa, teimme useita testikuvauksia. Käsien tuli näkyä kaikissa viittomissa ilman, että kameran kuvauskulmaa tulisi muuttaa kesken kuvauksen. Päätimme rajata kuvan niin, että viittoja näkyy kuvassa vyötäröstä ylöspäin, koska kaikki viittomat sijoittuivat ylävartaloon.

Vuorottelimme kuvaajan ja viittojan rooleissa. Kuvaaja huolehti siitä, että viittoja näkyy kuvassa oikein: viittojan ympärillä tuli olla riittävästi tilaa ja käsien näkyä kuvassa. Kuvaaja myös tarkisti valaistuksen toimivuuden kameran kautta ja sanoi viittottavat sanat riittävän pitkillä tauoilla. Taukojen tuli olla viittomien välillä tarpeeksi pitkiä, jotta

editointi eli viittomavideoiden leikkaaminen olisi myöhemmin mahdollista. Lisäksi kuvaaja tarkkaili viittomien oikeellisuutta ja korjasi tarvittaessa. Viittojan tehtävä oli viittoja viittomat mahdollisimman selkästi ja rauhallisesti, jotta viittomat olisivat videoilta helposti ymmärrettävissä. Haasteena oli muistaa viittoa riittävän hitaasti ja käyttää selkeää huuliota. Viittoessa täytyi myös huomioida, etteivät kädet putoa liian alas, jolloin ne eivät näkyisi kuvassa.

Kuvasimme kerralla kymmenen viittomaa, jotta viittojan keskittymiskyky säilyi hyvänä. Lisäksi viittomien kuvaaminen erissä helpotti editointia, kun kaikki viittomat eivät olleet samassa videossa. Kuvasimme varalta kaikki viittomat ainakin kahteen kertaan, jotta pystyimme editointivaiheessa valitsemaan parhaiten onnistuneet viittomat.

Editoinnissa käytimme iMovie -ohjelmaa<sup>6</sup> videoiden muokkaukseen (Kuva 5). Koska toteutimme viittomien videoinnin riittävän pitkillä tauoilla, videoiden leikkaaminen oli helppoa. Lisäsimme jokaiseen videoon tekstin, jossa luki viittomaa vastaava suomenkielinen sana. Kun editointi oli saatu valmiiksi videot, ladattiin Youtubeen, josta ne oli helppo linkkien kautta liittää Prezi-esitykseen, jolla IKEA – Kootut viittomat -materiaali toteutettiin.



Kuva 5. Editointi iMovie -ohjelmalla

<sup>6</sup> *iMovie-ohjelma* on tietotekniikkayritys Applen Mac-laitteilla toimiva elokuvien näyttö-, muokkaus- ja jakotyökalu (Apple Inc.).

#### 4.4 Viittomavideoiden tarkistuttaminen ja korjaus

Lähetimme Youtubeen ladattujen viittomavideoiden soittolistalinkit äidinkieleltään viittomakieliselle lehtorillemme, jonka kanssa olimme etukäteen sopineet, että hän tarkistaa viittomien oikeellisuuden ja videoiden laadun. Laatu oli hänen mukaansa hyvä ja hillitystä taustasta oli helppo erottaa yksittäiset viittomat. Viittomat oli tuotettu selkeästi ja rauhallisesti.

Kysymysviittomat olivat suurin yksittäinen viittomien kategoria, jossa oli lehtorin mukaan korjattavaa, sillä niistä puuttui kysyvä ilme. Jantusen (2003, 97–98) mukaan kysymysviittomien yhteyteen kuuluu kysymystyypistä riippuen joko silmien suurentaminen tai siristäminen, kulmakarvojen kohottaminen tai kurtistaminen sekä ylävartalon kumartaminen keskustelukumppaniin päin. Kysymyssanojen kohdalla kysyvään ilmeeseen kuuluu kulmien kurtistus ja silmien siristys (mt., 97–98). Päädyimme alun perin viittomaan kysymyssanat ilman kysyvää ilmettä, sillä myöskään Suomen viittomakielten verkkosanakirja *Suvissa yksittäisissä kysymysviittomissa ei käytetä kysyvää ilmettä* (Kuurojen Liitto 2017). Ilmeet ja eleet ovat non-manuaalisia elementtejä, jotka ovat osa viittomakielen kielioppia (Hermann & Steinbach 2011, 1). Tämän vuoksi yksittäisten kysymysviittomien merkitykset eivät välity kieliopillisesti oikein, jos niistä puuttuvat kysymysviittomille tyypilliset ilmeet ja eleet. Päädyimme videoimaan kysymysviittomat uudelleen käyttäen kysyvää ilmettä. Uusintakuvauksissa 19. tammiukuuta 2017 viitoimme kysymysviittomien lisäksi uudelleen viittomavastineet sanoille “puuro”, “puolukkahillo” ja “ranskalaiset”, koska aiemmissa videoissa viittomat oli viitottu virheellisesti.

Saimme lehtoriltamme palautetta myös muutamista muista viittomista. Päätimme poistaa joitakin virheellisesti viitottuja viittomavideoita, kuten viittomat sanoille “lastenhoituhuone” ja “pikakassa”, sillä nämä sanat eivät olleet mielestämme oleellisimpia sanaston sisällön kannalta. Kysyimme sanan “hot dog” viittomavastinetta varmuuden vuoksi vielä Facebook-ryhmässä Meidän kaunis rakas viittomakielemme ja kulttuurimme!, jossa on jäsenenä paljon kuuroja viittomakielisiä henkilöitä. Saimmekin useita vastauksia, joissa käytettiin samaa viittomaa, jonka olimme jo videoineet. Päättelimme, että kyseinen viittoma on riittävän yleinen, jotta voimme sisällyttää sen viittomistoon.

#### 4.5 Viittomavideoista Prezi-esitykseksi

Päädyimme käyttämään Prezi-esitysökalua, koska tämän laajuisen viittomiston asettelu ja käyttö on mielestämme Prezi-esityksenä sujuvaa. Esityksessä voi liikkua tekstidiodien ja videoiden välillä joustavasti nuolinäppäimin tai zoomaamalla. Prezi-esityksen toteuttaminen oli teknisestä osuudesta haastavin ja eniten aikaa vievä, sillä Prezi-esitysökalu oli meille kummallekin vieras ja aikaa kului paljon ohjelman käytön opetteluun.

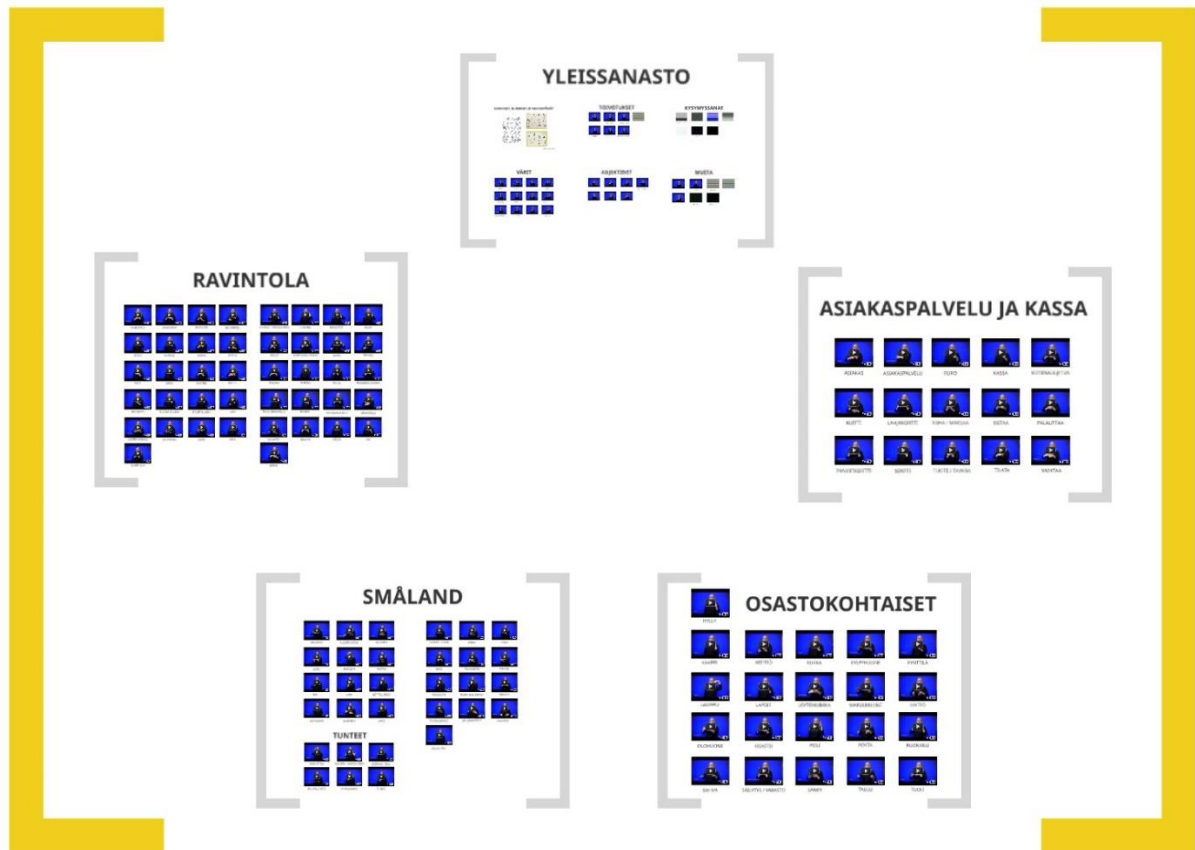
Teimme materiaalista kaksi visuaalisesti erinäköistä, mutta sisällöltään samanlaista versiota. IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön tarkoitettu versio sisältää IKEA Oy:n omistamaa visuaalista materiaalia. Tekijänoikeuksien vuoksi sitä ei voi laittaa julkiseen jakoon. Halusimme liittää internet-linkin materiaaliin myös tämän opinnäytetyön liitteeksi (Liite 1), jotta produktia voi tarkastella halutessaan esimerkiksi tätä opinnäytetyötä lukevat henkilöt. Siispä, teimme materiaalista myös toisen version, jossa ei ole IKEA Oy:n omistamia kuvia.

Jaottelimme viittomavideot otsikoiden Yleissanasto, Ravintola, Småland, Osasto-kohtaiset sekä Asiakaspalvelu ja Kassa alle. Näiden yläotsikoiden alla on vielä muutamia alaotsikoita, esimerkiksi Yleissanastossa Värit, Kysymyssanat ja Muita. Lisäsimme esitykseen samalla tavalla jaotellun suomenkielisen sanaston, josta on helppompaa hahmottaa, minkä otsikon alta mikäkin viittoma löytyy (katso kuva 3).

Saatuamme koottua kaikki viittomavideot ja -kuvat Prezi-esitykseen, pohdimme pitkään, miten nimeämme produktimme. Aluksi nimi oli IKEA viittomisto, mutta koimme, että "viittomisto" sana on hieman vaikeaselkoinen ihmiselle, joka ei ole ollut aiemmin viittomien tai suomalaisen viittomakielen kanssa tekemisissä. Lopulliseen IKEA – Kootut viittomat -nimeen päädyimme ystävien kanssa käytyjen keskusteluiden kautta. Nimi on kuvaava ja kertoo heti mistä materiaalissa on kyse.

Materiaali sisältää 149 viittomavideota sekä viittomakuvina sormiaakkoset, numerot ja viikonpäivät. Jotta materiaalista tulisi käyttäjäystävällinen päätimme lisätä materiaaliin vielä ohjeet sen käyttöön, vinkkejä kuuron asiakkaan kanssa kommunikointiin sekä listattuna muutaman hyödyllisen internet-linkin viittomien opiskeluun. Valitsim-

me materiaalin väreiksi sinisen ja keltaisen, jotka ovat tuttuja IKEA-tavaratalojen visuaalisesta ilmeestä. Kuvassa 6 näkyy materiaalin visuaalinen ilme ja viittomavideoiden sijoittelu.



Kuva 6. IKEA – Kootut viittomat -materiaalin visuaalinen ilme

#### 4.6 Produktin käyttöönotto IKEA Kuopiossa

Keskustelimme IKEA Kuopion henkilöstöpäällikön kanssa materiaalin käyttöönotosta, levityksestä ja mainostuksesta. Halusimme, että materiaali on IKEA Kuopion työntekijöille mahdollisimman helppokäyttöinen ja nopeasti saavutettavissa. Materiaalille tuli löytää sellainen julkaisukanava, josta se olisi helppo löytää ja käyttää myös työpaikalla asiakaspalvelutilanteessa.

Materiaali pilotoitiin ensin IKEA Kuopiossa ja tämän jälkeen myös muille Suomen IKEA-tavarataloille tarjotaan mahdollisuutta ottaa materiaali käyttöön. Julkaisimme IKEA – Kootut viittomat -materiaalin 30.3.2017. Lisäsimme tällöin internet-linkin mate-

riaaliin IKEA Kuopion sisäiseen verkkoon, jolloin työntekijöillä on mahdollisuus päästä materiaaliin työpaikallaan. Kaikki halukkaat työntekijät voivat kopioida linkin itselleen ja käyttää materiaalia myös kotona viittomien opiskeluun. Materiaalin saatavuudesta ilmoitettiin IKEA Kuopion henkilökunnan tiedotuslehtisessä keväällä 2017 neljän viikon ajan. Lisäksi, mainostimme materiaalia IKEA Kuopion henkilökunnan tilojen ilmoitustaululla sekä Facebook ryhmässä, johon kuuluu IKEA Kuopion työntekijöitä. Jo ennen varsinaista julkaisua jaoimme internet-linkin materiaaliin IKEA Kuopiossa järjestämämme tukiviittomakurssin opiskelijoille. Tukiviittomakurssin järjestäminen oli osa pedagogiikan suuntautumisopintojen harjoittelua ja käytimme kurssin suunnittelun pohjana IKEA – Kootut viittomat -materiaalia. Näin myös toive opettaa viittomia IKEA Kuopion työntekijöille toteutui.

Alkuperäinen ideamme materiaalin helppokäyttöisyydestä työpaikalla asiakaspalvelutilanteissa ei mielestämme tule toteutumaan käytännössä niin hyvin kuin toivoimme. Ajattelimme aluksi, että tavaratalossa työntekijöiden käytössä olevien tietokoneiden työpöydille olisi laitettu pikakuvakkeella linkki IKEA – Kootut viittomat -materiaaliin, jolloin materiaaliin pääsisi yhdellä klikkauksella. Käytännössä tällainen ei ollut kuitenkaan mahdollista, vaan linkki täytyi liittää IKEA Kuopion sisäisen verkon kansioon, jolloin materiaalin avaamiseen kuluu aikaa. Jotta asiakaspalvelutilanteessa materiaalia voisi hyödyntää välittömästi, työntekijöiden täytyisi muistaa reitti, jonka kautta linkin materiaaliin löytää. Oletamme, että nopeatempoisessa asiakaspalvelutilanteessa tällaiseen ei ole luultavasti aikaa. Pidämme kuitenkin tärkeänä, että materiaali on löydettävissä tavaratalon tietokoneilta. Vaikka materiaalia olisi hankala käyttää suoraan kuoron kanssa asiakaspalvelutilanteessa, voi sieltä kuitenkin tarkistaa heti kohtaamisen jälkeen tilanteeseen liittyneet viittomat. Näin työntekijälle voi jäädä viittomat mieleen seuraavaa vastaavaa asiakaspalvelutilannetta varten.

Olemme seuranneet materiaalin katselukertoja Prezi-esitystyökalun sivuilta. Muutama viikko materiaalin julkistamisen jälkeen, materiaalia oli katsottu vain muutamia kertoja. Materiaali on tehty IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön, mutta ei IKEA-tavaratalojen henkilöstön pyynnöstä. Tämä voi mahdollisesti olla yksi syy vähäiseen materiaalin käyttöön. Lisäksi luulemme, ettei tähän saakka tekemämme mainostus esimerkiksi IKEA Kuopion työntekijöille tarkoitettussa tiedotuslehtisessä ole tavoittanut kaikkia tavaratalon työntekijöitä. Toivomme, että materiaalista alettaisiin tiedottaa

enemmän esimiestasolla ja sitä lähdetettäisiin viemään myös muihin Suomen IKEA-tavarataloihin. Materiaalista tiedottaminen voisi onnistua esimerkiksi koulutusten tai työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä. IKEA – Kootut viittomat -materiaalin avulla yksi asiakasryhmä, eli kuurot ja viittomia käyttävät asiakkaat olisivat IKEA-tavaratalojen työntekijöille tutumpia ja helpommin lähestyttäviä. Tämän seurauksena he saisivat myös entistä parempaa asiakaspalvelua.

## 5 POHDINTA

Toiminnallisen opinnäytetyöhön kuuluu produktin tuottaminen ja raportin kirjoittaminen (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51). Tavoitteenamme oli tuottaa internetin kautta helposti käytettävissä oleva viittomavideoita sisältävä materiaali IKEA Kuopion työntekijöiden käyttöön. Koemme tämän tavoitteen toteutuneen suurelta osin erittäin hyvin, sillä produkti eli IKEA – Kootut viittomat -materiaali on sanastoltaan laaja, videot hyvälaatuisia ja viittomat selkeästi tuotettuja. Kehittämistehtävämme oli toiminnan kuvaus siitä, mitä tällaista materiaalia toteuttaessa on huomioitava. Tässä raportissa olemme kehittämistehtävämme näkökulmasta kuvanneet vaihe vaiheelta mahdollisimman tarkasti, mitä asioita olemme huomioineet materiaalia tuottaessa ja tässä luvussa kerromme näistä havainnoista tiivistetysti.

Sanaston kartoitustavat olivat toimivia, sillä saimme koottua hyvin kohdennetun ja tarkoituksenmukaisen eli IKEA-tavaratalojen asiakaspalvelutilanteisiin sopivan suomenkielisen sanaston. Ainoa ongelma sanaston keräyksen alkuvaiheessa oli, että emme osanneet ilmaista riittävän selkeästi millaista sanastoa toivomme esimerkiksi IKEA Kuopion työntekijöiden ja esimiesten meille kokoavan (katso alaluku 3.1). Tämän vuoksi esimerkiksi julisteisiin, joilla keräsimme sanastoa IKEA Kuopion työntekijöiltä, tuli paljon sellaisia sanoja, joita emme voineet hyödyntää sanastossa. Pyysimme myös esimiehiä kokoamaan osastoillaan käytettävää sanastoa, mutta emme huomanneet rajata pois niitä esimiehiä, joiden osastoilla ei pääsääntöisesti kommunikoida asiakkaiden kanssa. Jotta tällaisilta ongelmilta välttyttäisiin, on mielestämme tärkeää jo sanastotyön alkuvaiheessa olla selvillä, mikä on työn tavoite, eli millaista sanastoa halutaan koota.



Viittomavideoiden toteuttaminen eteni odotettua sujuvammin ja nopeammin. Video-kuvaaminen sujui mielestämme lähes ongelmitta huolellisen etukäteissuunnittelun ansiosta. Näin tiesimme, mitkä viittomat aiomme viittoja sekä miten ja missä järjestyksessä viittomme ne. Haaste oli riittävän hitaasti viittominen ja selkeän huulion käyttäminen. Viittomavideoiden kuvaamiseen, uusintakuvaus ja editointi mukaan lukien, kului vain noin kymmenen tuntia. Tästä huolimatta viittomavideoiden laatu on erittäin hyvä. Prezi-esityksen toteuttaminen oli teknisestä osuudesta haastavin ja eniten aikaa vievä, sillä Prezi-esitystyökalu oli meille kummallekin vieras ja aikaa kuluikin paljon ohjelman käytön opetteluun. Totesimme kuitenkin, että Prezi-esitys on erittäin toimiva pohja tällaisen viittomavideoita sisältävän sanakirjamaisten materiaalin toteutukseen. Prezi-esitys on ilmainen ja siihen on helppo lisätä videoita sekä jäsennellä materiaali visuaalisesti ja rakenteellisesti haluamaansa muotoon. Lisäksi, tällä esitystyökalulla tuotetut materiaalit ovat helposti jaettavissa internet-linkin välityksellä. Tästä syystä voimme suositella Prezi-esitystyökalun käyttöä muille vastaavanlaista materiaalia toteuttaville.

Tässä raportissa emme selvittäneet laajemmin, kuinka IKEA – Kootut viittomat -materiaali otetaan käyttöön IKEA Kuopion työntekijöiden keskuudessa, sillä tämän opinnäytetyön puitteissa meillä ei ole resursseja tehdä tästä aiheesta seuranta. Olisi mielenkiintoista tietää, kuinka työntekijät ja mahdollisesti myös muiden Suomen IKEA-tavaratalojen työntekijät ottavat materiaalin käyttöön ja ovatko he saaneet siitä konkreettista hyötyä kuurojen asiakkaiden palveluun. Jatkossa voitaisiin tutkia, mitä hyötyä produktistamme on ollut IKEA Kuopiolle ja onko viittomien osaaminen lisääntynyt työntekijöiden keskuudessa. Lisäksi IKEA-tavarataloille voisi tuottaa materiaalia, joka sisältäisi yleisesti asiakaspalvelutilanteissa käytettävien lauseiden käännöksiä suomalaisella viittomakielellä.

Opinnäytetyöprosessi on kuvattu kokonaisuudessaan prosessikaaviossa (Kuva 7). Prosessi jakautui produktin toteuttamiseen ja opinnäytetyöraportin kirjoittamiseen. Produktin, eli IKEA – Kootut viittomat -materiaalin toteuttaminen jakaantui sanaston kokoamiseen ja tekniseen toteuttamiseen. Tässä raportissa kuvaamaamme materiaalintekoprosessia ja työn aikana tekemiämme huomioita voivat hyödyntää esimer-

kiksi opiskelijat, jotka tekevät jatkossa samankaltaista materiaalia. Prosessikuvauksen eri osa-alueita voi hyödyntää yhdessä tai erikseen oman tarpeensa mukaan.



Kuva 7. Prosessikaavio

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan antoisa. Oli mielenkiintoista ja avartavaa päästä toteuttamaan tämänkaltainen työ idean synnystä valmiin materiaalin käyttöönottoon saakka. Toteutimme koko prosessin itsenäisesti, joten meillä on nyt paremmat valmiudet tuottaa vastaavanlaista materiaalia tulevaisuudessakin. Lisäksi parityöskentely sekä suuren organisaation kanssa toimiminen ovat kehittäneet yhteistyötaitojamme.

## LÄHTEET

- Ala-Nikkola, Ville & Bisi, Petra 2014. Tuliko missi vai saitko taskuun. Keilailuviittomiston keruutyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö. Viitattu 26.4.2017.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73110/Ala-Nikkola\\_Bisi.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73110/Ala-Nikkola_Bisi.pdf?sequence=1)
- Ang, Tom 2006. Digivideo: Kuvaajan käsikirja. Karkkila: Kustannus-Mäkelä Oy.
- Apple Inc. 2017. iMovie-ohje. Mikä on iMovie? Viitattu 25.4.2017.  
<https://help.apple.com/imovie/mac/10.1/?lang=fi#/mov5ec96da08>
- Gentry, Angela 2017. What Is Semantics? - Definition & Examples. Study.com. Viitattu 31.3.17. <http://study.com/academy/lesson/what-is-semantic-definition-examples-quiz.html>
- Hermann, Annika & Steinbach, Markus 2011. Nonmanuals in sign languages. Teoksessa: Hermann, Annika & Steinbach, Markus (toim.) Nonmanuals in Sign Language. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1–6.
- Hytönen, Niina & Rissanen, Terhi 2006. Käsitteet haltuun. Teoksessa: Hytönen, Niina & Rissanen, Terhi (toim.) Käden käänteessä. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab, 17–25.
- IKEA 2016. Tietoa IKEA-konsernista. Viitattu 2.4.2017.  
[http://www.ikea.com/ms/fi\\_FI/this-is-ikea/about-the-ikea-group/index.html?icid=itl|fi|internallink|201609090952362857\\_79](http://www.ikea.com/ms/fi_FI/this-is-ikea/about-the-ikea-group/index.html?icid=itl|fi|internallink|201609090952362857_79)
- IKEA 2017. Usein kysytyt kysymykset. Viitattu 2.3.2017.  
<http://www.ikea.com/fi/fi/customerservices/faq>
- Jantunen, Tommi 2003. Johdatus suomalaisen viittomakielen rakenteeseen. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Jantunen, Tommi 2010. Suomalaisen viittomakielen pääsanaluokat. Jyväskylän yliopisto, kielten laitos. Viitattu 17.3.2017.  
[http://users.jyu.fi/~tojantun/articles/jantunen\\_sanaluokat\\_finalms\\_2010-04-30.pdf](http://users.jyu.fi/~tojantun/articles/jantunen_sanaluokat_finalms_2010-04-30.pdf)
- Kotimaisten kielten keskuksen viittomakielten lautakunta 2015. Laatua viittomakielelle kääntämiseen. Helsinki: Kuurojen Liitto ry. Viitattu 26.4.2017.  
[www.kuurojenliitto.fi/sv/file/2040/download?token=cLLUJwEz](http://www.kuurojenliitto.fi/sv/file/2040/download?token=cLLUJwEz)
- Kuronen, Juuso 2012. "Nyt helähti piparkakkuhyllly!" Suomalaisen viittomakielen salibandyviittomien luokittelu. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö. Viitattu 26.4.2017.  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/43134/Kuronen-Juuso.pdf?sequence=1>
- Kuurojen Liitto. Viittomakielet Suomessa. 50 viittomaa arkipäivän tilanteisiin. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Kuurojen Liitto 2017. Suomen viittomakielten verkkosanakirja Suvi. Viitattu 17.3.2017. <http://suvi.viittomat.net/>

- Kuurojen Liitto 2017. Viittomakielet ja viittomakieliset. Viitattu 12.4.2017.  
<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset#.WO4LWoJyb0>
- Maja, Tiina & Turula, Sara 2014a. Käyttökokemuksia tukiviittomien itsenäisestä opiskelusta VINSKI-videomateriaalin avulla Lakkamaan asumisyksikössä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö. Viitattu 17.3.2017.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74926/Maja\\_Tiina\\_Turula\\_Sara.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74926/Maja_Tiina_Turula_Sara.pdf?sequence=1)
- Maja, Tiina & Turula, Sara 2014b. VINSKI -viidessä viikossa viittomilla vipinää viestintään. Viitattu 17.3.2017. [https://prezi.com/by5dc\\_7muplj/vinski-viidessa-viikossa-viittomilla-vipinaa-viestintaan/](https://prezi.com/by5dc_7muplj/vinski-viidessa-viikossa-viittomilla-vipinaa-viestintaan/)
- Parviainen, Reima 2015. Viittomakielisen tekstin videotallennus ja jälkikäsitteily. Kolin Matkailuyhdistyksen www-sivujen käännös. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö. Viitattu 16.3.2017.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90245/Parviainen\\_Reima.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90245/Parviainen_Reima.pdf?sequence=1)
- Prezi Inc. 2017. About us. Viitattu 27.4.2017. <https://prezi.com/about/>
- Rissanen, Terhi 1985. Viittomakielen perusrakenne. Helsinki: Yliopistopaino.
- Sanastokeskus TSK 2017. Sanastotyö - mitä, miksi ja kenelle? Viitattu 12.4.2017.  
[http://www.tsk.fi/tsk/fi/sanastoty%C3%B6\\_-\\_mit%C3%A4%2C\\_miksi\\_ja\\_kenelle%3F-8.html](http://www.tsk.fi/tsk/fi/sanastoty%C3%B6_-_mit%C3%A4%2C_miksi_ja_kenelle%3F-8.html)
- Savolainen, Leena 2000. Viittomakielten erilaiset muistiinmerkitsemistavat. Teoksessa: Malm, Anja (toim.) 2000. Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 189–200.
- SignWiki 2016. Suomalaisen viittomakielen wikisanakirja. Tietoa SignWikistä. Viitattu 12.4.2017. <http://fin.sl.signwiki.org/index.php/Signwiki>About>
- Storås, Niclas 2012. Uusi uhka: varo qr-koodeja. Tivi. Viitattu 17.3.2017.  
<http://www.tivi.fi/Uutiset/2012-12-17/Uusi-uhka-varo-qr-koodeja-3197132.html>
- Suonuuti, Heidi 1997. Käytännön ohjeita sanastotyön eri vaiheisiin. Sanastokeskus TSK. Viitattu 2.3.2017.  
[http://www.tsk.fi/tsk/fi/k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6n\\_ohjeita\\_sanastoty%C3%B6n\\_eri\\_vaiheisiin-340.html](http://www.tsk.fi/tsk/fi/k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6n_ohjeita_sanastoty%C3%B6n_eri_vaiheisiin-340.html)
- Tieteen termipankki 2014. Sanastotyö. Viitattu 2.3.2017.  
<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:sanastoty%C3%B6>
- Tuomisto, Suvi 2017. Opinnäytetyöpalaveri 14.3.2017. Kuopio: IKEA Kuopio.
- Valli, Clayton & Lucas, Ceil & Mulrooney, Kristin J. & Villanueva, Miako 1992. Linguistics of American Sign Language. An Introduction. 5. painos. Washington DC: Gallaudet University Press.
- Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Visualaces 2017. Viittomakielisten verkkovideoiden vaatimusprofiili. Viitattu 19.4.2017. <http://visualaccess.fi/fi/viittomakieli/viittomakielisten-verkkovideoiden-vaatimusprofiili>

LIITE 1. Internet-linkki IKEA – Kootut viittomat -materiaaliin

[http://prezi.com/mxjd-kffj5uo/?utm\\_campaign=share&utm\\_medium=copy&rc=ex0share](http://prezi.com/mxjd-kffj5uo/?utm_campaign=share&utm_medium=copy&rc=ex0share)