

SOSIAALINEN MEDIA OSANA VIITTOMAKIELISTEN HENKILÖIDEN PALVELUITA

Elina Niemi

Opinnäytetyö
Toukokuu 2011

Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) NIEMI, Elina	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 09.05.2011
	Sivumäärä 71	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SOSIAALINEN MEDIA OSANA VIITTOMAKIELISTEN HENKILÖIDEN PALVELUITA		
Koulutusohjelma Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) WALDEN Pirjo, VARVIKKO Satu, RIIHIMÄKI Jouni		
Toimeksiantaja(t) Kuurojen Palvelusäätiö, palvelukeskus Metsola		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa mitä verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät nykyään saadakseen neuvoja tai keskusteluapua huoliinsa Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskus Metsolan toimeksiannon mukaisesti. Tavoitteena oli myös kuvailla viittomakielisten henkilöiden suhtautumista viittomakieliseen videokeskusteluun. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää viittomakielisiä koskevan kirjallisuuden sekä valtakunnallisten ohjelmien ja -strategioiden kautta viittomakielisten henkilöiden palvelujen nykytilaa ja kehitystä.</p> <p>Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen survey-tutkimus ja aineisto kerättiin kyselylomakkein Kuurojen Kulttuuripäivillä 14.5.2010 Jyväskylän Paviljongilla. Aineisto analysoitiin aineiston rakennetta kuvaavien prosenttilukujen ja ristiintaulukoinnin avulla. Avoimien kysymysten osalta aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Opinnäytetyön tarkoituksen ja tutkimus-kysymysten kannalta oleellisia tuloksia havainnollistettiin taulukoiden ja kuvien avulla.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan neuvojen tai keskusteluavun tarpeessa käytetyimmät verkkopalvelut olivat sähköposti, Messenger, Facebook ja Kuurojen Liiton verkkopalvelu. Viittomakieliset henkilöt suhtautuivat myönteisesti mahdollisuuteen käydä viittomakielistä keskustelua videokameran ja tietokoneen avulla. Videokuvasta tunnistaminen ja näkeminen koettiin enemmän haittaamattomana kuin haitallisena piirteenä viittomakieliselle keskustelulle. Neuvojen tai keskusteluavun tarpeessa toivottiin viittomakielentaitoista palvelua ammattihenkilöiden toimesta. Lisäksi toivottiin tasa-arvoista kohtelua, vaitiolovelvollisuutta ja videokuvavälitteistä kommunikaatiota.</p> <p>Tutkimuksesta saaduilla tuloksilla voidaan edesauttaa kehittämään mahdollisimman toimivia ja nykyaikaisia palveluita viittomakielisille henkilöille. Tutkimuksesta saadut tulokset menevät myös Raha-automaattiyhdistykselle.</p>		
Avainsanat (asiasanat) viittomakielinen henkilö, kuuro, viittomakieli, yhteisöllisyys, viittomakielisten palvelut, sosiaalinen media, verkkopalvelut, saavutettavuus, videokeskustelu		
Muut tiedot		



Author(s) NIEMI, Elina	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 09052011
	Pages 71	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title SOCIAL MEDIA AS A PART OF SERVICES PROVIDED FOR THE HEARING-IMPAIRED		
Degree Programme The Degree Programme in Rehabilitation Counselling		
Tutor(s) WALDEN Pirjo, VARVIKKO Satu, RIIHIMÄKI Jouni		
Assigned by Kuurojen Palvelusäätiö, service centre Metsola		
Abstract <p>The aim of the thesis was to determine which web services are used by people with impaired hearing to get advice for their concerns or conversational therapy. The thesis was assigned by Kuurojen Palvelusäätiö, service centre Metsola. The goal was also to determine how the hearing-impaired regard the use of sign language via videoconference. The purpose of this thesis was to determine the state and development of services provided for the hearing-impaired, through literature and nationwide programmes and strategies.</p> <p>The research method was a quantitative survey method and the data was collected with questionnaires at Kuurojen Kulttuuripäivät -event on 14.5.2010. The event was held at the pavilion of Jyväskylä. The research findings were analyzed using percentages that depict the structure of the data, and by cross-tabling. The open queries were analyzed using content analysis. The most essential findings for the thesis's purpose and research questions were illustrated with charts and figures.</p> <p>The analysis of the research findings showed that the most popular web services for advice and conversational therapy were e-mail, Messenger, Facebook and the web service provided by Kuurojen Liitto. People with impaired hearing were well disposed towards the usage of sign language via videoconference and the Internet. The chance to identify and see each other through video was considered beneficial rather than disadvantageous for conversations with sign language. Service in sign language provided by professionals was desired by people in need of advice or conversational therapy. Equal treatment, professional secrecy and communication through video was also desired.</p> <p>The research findings can help produce and perfect functional and modern services for people with impaired hearing. The research findings will also be sent to RAY.</p>		
Keywords a person with impaired hearing, deaf, sign language, communality, services for the hearing-impaired, social media, web services, attainability, videoconference		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	KUULOVAMMAISUUDESTA VIITTOMAKIELEEN	6
2.1	Kuurot, kuuroutuneet ja huonokuuloiset.....	6
2.2	Viittomakielinen yhteisö ja kulttuuri.....	7
2.3	Viittomakielisyyden määritelmä.....	8
2.4	Viittomakieli	9
3	VIITTOMAKIELISILLE SUUNNATUT PALVELUT	11
3.1	Palveluiden kehittyminen.....	11
3.2	Järjestöjen ja seurakuntien palveluverkosto.....	12
3.3	Kuurojen Auttava Puhelin.....	14
3.4	Tulkkipalvelu.....	15
3.5	Kuulovammaisten kuntoutusohjaus mukana eri elämäntilanteissa	15
4	SOSIAALINEN MEDIA VERKOSTOI VIITTOMAKIELISTEN PALVELUT	16
4.1	Digitalisoituminen ja verkkopalveluiden kehitys.....	16
4.2	Sosiaalinen media hyvinvointipalvelujen tuottajana	18
4.3	Esteettömyys, käytettävyys ja saavutettavuus	20
4.4	Viittomakielinen henkilö verkkopalveluiden saavutettavissa	21
4.5	Viittomakielisten henkilöiden tiedonsaannin kehitys	22
4.6	Sosiaalinen media avaa kanavan uudentlaiselle yhteisöllisyydelle	24
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
5.1	Tutkimuksen tausta ja toimeksiantaja	26
5.2	Tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	27

	2
5.3 Tutkimusmenetelmänä määrällinen survey-tutkimus	28
5.4 Kyselylomakkeen laadinta	29
5.5 Kyselyn kohderyhmä, toteutustapa, -paikka ja -aika	31
5.6 Aineiston analysointimenetelmät	32
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	34
6.1 Vastaajien taustatiedot	34
6.2 Verkkopalveluiden käyttäminen neuvoihin ja keskusteluapuun	36
6.2.1 Viestinnällisten verkkopalveluiden käyttäminen.....	36
6.2.2 Julkisten, yhdistysten tai järjestöjen verkkopalveluiden käyttäminen	37
6.3 Suhtautuminen viittomakielellä käytävään videokeskusteluun.....	39
6.3.1 Keskusteleminen verkkopalveluissa	39
6.3.2 Videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen	40
6.4 Viittomakielisten henkilöiden toiveita neuvonta- ja keskusteluapua tarjoavista palveluista	42
7 LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	44
8 POHDINTA.....	47
LÄHTEET	58
LIITTEET	62
Liite 1. Saate asiantuntijoille	62
Liite 2. Kyselylomake.....	63

KUVIOT

KUVIO 1. Viestinnällisten verkkopalveluiden käyttäminen	36
KUVIO 2. Julkisten, yhdistysten tai järjestöjen verkkopalveluiden käyttäminen	37

KUVIO 3. Kuurojen diakonia- ja kuntoutuspalveluita käyttäneiden osuus.....	39
KUVIO 4. Haittaako videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen.....	40
KUVIO 5. Haittaako videokuvasta auttavan henkilön näkeminen.....	42

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Haittaako videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen viittomakielistä keskustelua ikäryhmittäin tarkasteltuna	41
TAULUKKO 2. Viittomakielisten henkilöiden toiveita neuvonta- ja keskusteluapua tarjoavista palveluista.....	43
TAULUKKO 3. Vastaajien taustatiedot	69

1 JOHDANTO

Internetistä on muodostunut monille arkinen yhteisöllistä toimintaa sisällään pitävä kommunikoinnin väline. Internet ei ole enää vain yksisuuntainen tiedon jakelukanava, vaan nykyään myös sen käyttäjillä on mahdollisuus osallistua entistä enemmän tiedon ja palveluiden tuotantoon. Sosiaalisen median kehittymisen myötä myös kansalaisten arki, yritysten liiketoiminta ja koko yhteiskunta elää kehittyvässä muutoksessa. (Arjen tietoyhteiskunta 2008, 8.)

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa määrällisellä kyselytutkimuksella mitä verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät nykyään saadakseen neuvoja tai keskusteluapua huoliinsa. Tavoitteena oli myös kuvailla viittomakielisten henkilöiden suhtautumista viittomakieliseen videokeskusteluun. Tarkoituksena opinnäytetyössä oli selvittää viittomakielisiä koskevan kirjallisuuden sekä valtakunnallisten ohjelmien ja -strategioiden pohjalta viittomakielisten henkilöiden palvelujen nykytilaa ja kehitystä. Vastaavanlaista kartoitettavaa ja kuvailevaa tutkimusta viittomakielisten käyttämisestä verkkopalveluista ja suhtautumisesta videokeskusteluun neuvojen tai keskusteluavun saamiseksi ei ole vielä Suomessa, eikä muualla maailmassa tiedettävästi tehty. Sen sijaan tekniikan käyttökelpoisuutta sähköpostin ja kuvapuhelimien suhteen on tutkittu ainakin jo 1980-luvulla niin kuurojen kuin valtaväestön osalta (Salmi & Laakso 2005, 438). Videoyhteyksien hyödyntämistä psykoterapiaan ovat tutkineet Schneider (1999) ja Simpson vuosina 2001 ja 2002 (Simpson 2005, 158-159). Viime aikoina etenkin verkkopalveluiden käyttöä valtaväestössä on tutkittu eri opinnäytetöiden pohjalta. Lisäksi esimerkiksi Facebook-yhteisöpalvelun käyttöä on tutkittu melko paljon muualla maailmalla, kuten sen vaikuttavuutta ja yhteyttä ystävyyteen, parisuhteeseen ja masennuksen tunnistamiseen, mutta ei suoranaisesti neuvonta- ja keskusteluavun merkityksessä, kuten tässä opinnäytetyössä on tavoitteena tutkia muiden verkkopalveluiden ohella. Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskus Metsola.

Aiheen ajankohtaisuutta korostaa tietoyhteiskunta-ajattelu, jonka mukaan palvelut täytyy tuoda sinne, missä ihmisetkin ovat. Tästä syystä on tärkeää myös kartoittaa viittomakielisten henkilöiden verkkopalveluiden käyttöä ja suhtautumista viittoma-

kieliseen videokeskusteluun, jotta saataisiin tietoa mihin suuntaan palveluita voitaisiin kehittää ja mitä palveluita hyödyntäen voitaisiin rakentaa uusia toimivia palvelumuotoja viittomakielisille henkilöille.

Tässä opinnäytetyössä tullaan käyttämään termiä *viittomakielinen henkilö*, jolla viitataan sekä kuuroihin, kuuroutuneisiin ja huonokuuloisiin henkilöihin, joiden äidinkielenä tai ensikielenä on viittomakieli.

Opinnäytetyössä keskitytään viittomakielisten henkilöiden arjen ymmärtämiseen ja heidän palveluiden nykytilaan ja kehittämiseen. Nykypäivänä tiedetään Internetin sosiaalisten medioiden tarjoavan palvelu- ja vuorovaikutuskanavan niin asiointille kuin tueksi. Onnistuneen palvelun suunnittelu lähtee kuitenkin kuluttajan arjen ymmärtämisestä, johon tässä opinnäytetyössä myös pyritään lähtien liikkeelle teoriaosuudessa kuulovammaisuudesta, yhteisön ja viittomakielen kautta viittomakielisten palveluihin ja sieltä siirtyen sosiaalisen median palvelumuotoihin. Digitaalisia palveluja kehitettäessä on kyse myös käytettävyyden ja esteettömyyden huomioimisesta, jotka lisäävät palvelunkäyttäjien yhdenvertaisuutta sekä liiketoiminnallisesti palveluiden kysyntää, markkinoiden toimivuutta ja kasvua. Myös opinnäytetyön teoriaosuudessa tuodaan esiin esteettömyys, käytettävyys sekä saavutettavuus tarkastellen niitä viittomakielisten palveluidenkäyttäjien näkökulmasta.

Opinnäytetyön tutkimuksen toteutusta käsittelevässä osuudessa käsitellään tutkimuksen tausta ja toimeksiantaja, tavoitteet, tarkoitus sekä tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmä, aineistonkeruuseen käytetyn kyselylomakkeen luominen, tutkimuksen kohderyhmä, kyselyn toteutus sekä aineistonanalyysimenetelmät. Tutkimustuloksissa esitellään kyselyyn vastanneiden taustatiedot ja käydään läpi muut kyselylomakkeista saadut tulokset kysymyskohtaisesti. Tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteiden kannalta oleellimmat tulokset havainnoillistetaan taulukoin ja kuvioin. Opinnäytetyön seuraavassa osuudessa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pohdinnassa käsitellään opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden toteutumista. Pohdinnassa tehdään myös johtopäätöksiä saaduista tutkimustuloksista sekä vertaillaan niitä aihetta sivuaviin tutkimuksiin. Lisäksi arvioidaan koko opinnäytetyöprosessia, unohtamatta sen merkitystä kuntoutusohjaukselle ja -suunnittelulle.

2 KUULOVAMMAISUUDESTA VIITTOMAKIELEEN

2.1 Kuurot, kuuroutuneet ja huonokuuloiset

Lääketieteellisestä näkökulmasta kuulovammaiset jaetaan kuuroihin, kuuroutuneisiin ja huonokuuloisiin (Lukkarinen 2001, 59). Kuurot voidaan jakaa kuulon menettämisen perusteella syntymäkuuroihin, varhaiskuuroihin ja kuuroutuneisiin. Kielen oppiminen kuulon turvin ei ole mahdollista, jos lapsi on syntymästään kuuro tai varhaiskuuro, jolloin kuulo on menetetty ensimmäisen elinvuoden aikana. Lapsuudessaan kuuroutuneista moni kuitenkin vielä opettelee viittomakielen, toisin kuin vanhemmalla iällä kuuroutuneet. (Takala 2002, 26.)

Kuuroutta voidaan tarkastella eri näkökulmista. Aiemmin kuurous on määritelty vain lääketieteellisen näkemyksen mukaan, jolloin kuurous nähtiin sairautena. Tästä näkökulmasta johtuen myös kuuroille suunnattuja sosiaali- ja terveyspalveluita on liitetty lääkinnälliseen kuntoutukseen ja palveluita on määritelty myös vammaispalvelulainsäädännössä. Kuurot eivät itse koe olevansa vammaisia ja siitä syystä myös tässä opinnäytetyössä pyritään tarkoituksenmukaisesti välttämään käsitettä *kuulovammaisuus*, vaikka käsite tulee myöhemmin vielä esiin kuulovammaisten kuntoutusohjauksen yhteydessä, joka kuuluu erikoissairaanhoidon-, kansanterveys- ja vammaispalvelulakien alle (Lukkarinen 2001, 59; Parkas 2005, 157.)

Sosiokulttuurisesta näkemyksestä katsoen kuurot ovat vähemmistöryhmä. Tätä näkemystä kuuroudesta voidaan käyttää yhteiskunnan palvelujärjestelmien suunnitteluun ja kehittämiseen, kuten kuurojen koulutukseen tai muihin julkisiin palveluihin. (Eronen, Eskelinen, Kinnunen, Saarinen, Tiermas & Wikman 1997, 8.) Sosiokulttuurinen näkökulma kuuroudesta on myös kuurojen itsensä kokema näkemys, jossa kuurous nähdään positiivisena persoonallisuuteen liittyvänä tekijänä (Wikman 2000, 74).

Suomessa on yhteensä noin 5000 viittomakielistä kuuroa. Kuurojen äidinkieli tai ensikieli on viittomakieli ja toinen kieli on ympäristön käyttämä puhuttu kieli, jota kuurot käyttävät pääasiassa kirjoitettuna kielenään. Kuurojen puhutun kielen taidoissa löytyy eroavaisuuksia täydellisestä kaksikielisyydestä hyvinkin puutteelliseen luku- ja

kirjoitustaitoon. Huulioluku- ja puheen tuottamisen taidot vaihtelevat yksilöittäin. Ympäristön esteettömyysratkaisuissa ja yleisesti kaikissa toiminnoissaan kuurot käyttävät näkö- ja tuntoaistia. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 42.)

Kielen kehittymisen jälkeisenä aikana kuulonsa lähes kokonaan menettäneistä käytetään nimitystä kuuroutuneet (Jauhiainen 2007, 70). Aikuisiällä kuuroutuneita Suomessa on yhteensä 3 000. Melun vuoksi vammautuneita on arviolta yhteensä 100 000 henkilöä. Tulevaisuudessa kuulovammaisten määrän ennustetaan nousevan vuoteen 2020 mennessä 1 000 000 henkilöön väestön ikääntymisen johdosta. Tämä tarkoittaa sitä, että joka viidennellä aikuisella on jonkinasteinen kuulovamma. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 41.)

Suomessa on yhteensä noin 750 000 eriasteisesti huonokuuloista henkilöä, joista 30 000 ei kuule apuvälineistä huolimatta esimerkiksi television tai radion ääniä (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 41). Huonokuuloiset ovat kuulovamman vaikeuden perusteella joko lievästi, keskivaikeasti tai vaikeasti huonokuuloisia. Huonokuuloiset oppivat puhekielen kuulon sekä kuulolaitteen ja huulioluvun avulla. (Takala 2002, 26.)

2.2 Viittomakielinen yhteisö ja kulttuuri

Verrattuna aiemmin esiteltyyn lääketieteellisen näkökulmaan, nykyään kuuroja tarkastellaan myös omana kieli- ja kulttuuriryhmänä (Eronen ym. 1997, 7). Viittomakieliset kokevat myös itse olevansa kieli – ja kulttuurivähemmistö. Yhteiset kokemukset, historia sekä elämäntapa sitovat viittomakielisiä yhteen. Voidaan puhua kuurojen yhteisöstä, joka on saanut kielitietoisuuden myötä rinnalleen myös uuden nimityksen *viittomakielinen yhteisö*, joka ei kuitenkaan ole vielä täysin vakiinnuttanut paikkaansa. Viittomakieliselle yhteisölle kuuluvat keskeisimmät piirteet ovat oma kieli, kulttuuri ja identiteetti, joiden varaan yhteisö rakentuu. Viittomakieliseen yhteisöön kuuluu kuuroja, huonokuuloisia sekä kuulevia henkilöitä eri taustoineen, unohtamatta viittomakielisiä kuurosokeita ja liikunta- ja kehitysvammaisia sekä suomenruotsalaisia kuuroja, jotka ovat vähemmistö vähemmistössä. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 9; Viittomakielisten kielelliset oikeudet 2011, 16.)

Viittomakielisen yhteisön jäsenyys tarkoittaa yhteisön kokemusten jakamista sekä viittomakielisen kulttuurin kehittämistä (Eronen ym. 1997, 7). Viittomakielisen yhteisöön kuuluvan jäsenen kuulon asteella tai kuulon puuttumisella ei ole merkitystä, vaan suurempi painoarvo asetetaan viittomakielen käyttöön ja ryhmään samaistumiseen. Yhteisön jäsenyydessä on kyse siis kuuron ja muun ryhmän halusta tehdä yhteistyötä kuin siitä, onko jäsen kuuro, huonokuuloinen vai kuuleva. Yhteisön jäsenet itse kokevat, että keskeisin heitä yhdistävä piirre on viittomakieli. (Eronen ym. 1997, 8-9; Wallvik 2001, 213; Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä 2010, 6; Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 18.)

Kuurojen käsitys itsestään ja yhteiskunnallisista mahdollisuuksistaan muotoutuu kuurojen yhteisön ja kulttuurin vaikutuksesta (Jokinen 2000, 98; Eronen ym. 1997, 10). Kuurojen kulttuurin sisältö ja historia rakentuvat viittomakielen ympärille, joka on kuurojen kulttuurin ydin (Eronen ym. 1997, 11). Jokisen (2000) mukaan kuurojen kulttuuria voidaan myös kutsua prosessiksi, jossa kuurojen kulttuurille ominaiset piirteet siirtyvät sukupolvilta toisille. Näitä piirteitä ovat arvot, uskomukset, tavat, perinteet, normit ja käyttäytymismuodot. Lisäksi kuurojen kulttuuri voidaan ymmärtää käyttäytymistä ohjaavaksi symbolijärjestelmäksi, joka myös selittää tai rajoittaa ympäröivää todellisuutta. Kuurojen yhteisössä viittomakielellä on siis suuri merkitys. Kuurojen kulttuuri on ollut olemassa siitä lähtien, kun kuurot ovat olleet tekemisissä toistensa kanssa. (Mts. 97-98.)

2.3 Viittomakielisyyden määritelmä

Suomessa viittomakieliset ovat käyttäneet itsestään nimitystä *kuuromykät*, mutta 1900-luvun puolivälin aikoihin alettiin käyttää nimitystä *kuurot* (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 17). Termiä *viittomakielinen* on alettu käyttämään 1990-luvun loppupuolella lakiuudistuksen jälkeen. Jäsentensä omia yleisesti hyväksyttäviä nimityksiä itsestään ovat kuuro ja viittomakielinen (Malm & Östman 2000, 11).

Jokisen (2000, 79) artikkelissa Kuurojen Liiton viittomakielitoimikunnan (1999) määritelmän mukaan viittomakielinen tarkoittaa kuuroa, kuulevaa tai huonokuuloista henkilöä, jonka äidinkielenä tai ensikielenä on suomalainen viittomakieli. Äidinkielenä viittomakieli on silloin kun kuuron, huonokuuloisen tai kuulevan henkilön vanhemmista vähintään toinen on viittomakielinen ja käyttää sitä kielenä lapsensa kanssa. Viittomakieli voi olla myös äidinkieli silloin, kun henkilö on omaksunut sen lapsuudessa vanhemmalta sisarukseltaan. (Jokinen 2000, 80.)

Ensikielenä viittomakieli on kuuroille tai huonokuuloiselle henkilölle, jonka toinen tai molemmat vanhemmat ovat omaksuneet viittomakielen toisena tai vieraana kielenä aikuisena ja käyttäneet sitä lapsen kielenomaksumisen vuosien aikana. Viittomakieli on ensikieli kuuroille tai huonokuuloiselle myös silloin, kun se on omaksuttu vanhemmalta sisarukselta tai kodin ulkopuolelta muilta viittomakielisiltä. (Jokinen 2000, 80).

Viittomakieltä käyttävät myös ne henkilöt, joille se on toinen kieli sekä he, joille se on vieras kieli. Viittomakieli on toinen kieli tai vieraan kielen tasoinen esimerkiksi kuuleville vanhemmille, joiden lapsi tarvitsee viittomakieltä. Toisena kielenä viittomakieli on heille, jotka tekevät töitä viittomakielisten kanssa. (Jokinen 2000, 80-81.)

2.4 Viittomakieli

Kielen käyttäminen on ihmisyyden toiminnan keskeinen tekijä. Kieli on osana ihmisyyttä ja sen avulla voidaan luoda ja ylläpitää sosiaalisia suhteita. (Malm & Östman 2000, 9-10.) Kieli voi olla muodoltaan puhuttua, kirjoitettua tai viitottua, jolloin se perustuu näköön ja eleisiin, joskus myös tuntoon ja kosketukseen (Jantunen 2003, 9).

Viittomakielisten tietoisuus omasta kielestä ja sen merkityksistä on noussut 1980-luvulta lähtien (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 12). Viittomakielet perustuvat käsien, kasvojen ja vartalon käyttöön. Viittomakielillä ei ole omaa kirjallista kulttuuria tai kirjakieltä. Viittomakielellä on kuitenkin oma kielioppinsa. Viittomakielet ovat syntyneet kuurojen yhteisöissä. (Malm & Östman 2000, 10.) Jokaisella maalla on oma kansallinen viittomakielensä, mutta kuurot voivat kommuni-

koida yli kansallisten rajojenkin kansainvälistä viittomakieltä käyttämällä (Eronen ym 1997, 11). Laadullisesti ja rakenteellisesti viittomakielet ovat yhtä hyviä ja yhtä kehittyneitä kuin puhutut kielet (Malm & Östman 2000, 13).

Kaksikielisyys

Syntymästään kuuron henkilön äidinkieli on viittomakieli. Syntymänsä jälkeen kuuroutuneen äidinkieli voi olla suomen kielen lisäksi viittomakieli, jolloin voidaan puhua myös kaksikielisydestä. Kaksikielisyys merkitsee sitä, että viittomakielellä voidaan omaksua käsitteet, joilla voi hallita elämää, kun taas suomen kielen myötä voi osallistua informaatioyhteiskuntaan, sähköiseen viestintään sekä kansainvälistymiseen. Viittomakieli äidinkielenä on myös kuuroille ajattelun kieli, tunnekieli sekä identiteetin kehittymisen perusta. Hyvän suomen kielen oppiminen perustuu viittomakielen hallintaan. (Eronen ym. 1997, 12.)

Luukkaisen (2008) tutkimuksen mukaan viittomakieliset nuoret aikuiset eivät koe samanaikaista viittomakielen ja suomen kielen käyttöä ristiriitaiseksi tai halua valita vain toista näistä kielistä. Sen sijaan he kokevat tarvitsevansa molempia, sekä viittomakieltä että suomen kieltä. Luukkaisen mukaan tämä selittää kuurojen maailman ja kuulevien maailman limittymistä siten, että nuoret viittomakieliset kuurot pitävät kuurojen ja kuulevien ryhmien välille vastakkainasettelua hyödyttömänä. (Mts. 198).

Suomalainen viittomakieli

Suomalaisella viittomakielellä tarkoitetaan perhetaustaltaan suomenkielisten kuurojen käyttämää kieltä, kun taas suomenruotsalainen viittomakieli käsittää suomenruotsalaisten kuurojen käyttämää kieltä. Nämä kaksi kieltä voidaan kuitenkin käsittää olevan niin lähelle toisiaan, että ne voidaan pitää saman kielen kahtena eri päämurteena ja niitä tarkastellaankin usein yhteisen nimikkeen eli suomalaisen viittomakielen alla. (Jantunen 2003, 24.)

Suomalaisen viittomakielen kantaisänä pidetään Carl Oscar Malmia (1826-1863), joka opiskeli Manhemmin kuurojen sisäoppilaitoksessa Tukholmassa 1800-luvun alkupuolel-

la. Malm omaksui ensikielekseen tuolloin käytetyn viittomakielen ja sittemmin tämä kieli levisi Malmin Porvoossa aloittaman opetustyön myötä vuonna 1846 Suomessa asuville kuuroille. (Jantunen 2003, 22.)

Viittomakieli on elänyt vähemmistökielenä Suomessa jo 150 vuotta. Maamme ensimmäinen kuurojen koulu perustettiin vuonna 1846. (Lukkarinen 2001, 59.) Kuurojen kouluilla on ollut ratkaiseva asema viittomakielten synnyssä ja leviämässä kuurojen keskuuteen. Kuurojen koulut ovat mahdollistaneet kieliyhteisön syntyminen yksityisistä merkistöistä ja erilaisista kommunikointimenetelmistä viittomakieliksi. (Jantunen 2003, 19.)

Lukkarisen (2001) mukaan kuurojen kielellinen historia on ollut vaikea niin Suomessa ja kuin muualla maailmassa. Viittomakieltä on yritetty tietoisesti tukahduttaa Suomessa 1960-luvulle saakka. (Mts. 59.) Suomessa elettiinkin 1960- ja 1970-luvuilla oralismin aikaa, jolloin viittomakielen asema oli heikko ja kuuroja rangaistiin oman suomalaisen viittomakielensä käytöstä (Malm ja Östman 2000, 10). Viittomakielen ollessa kiellettyä, viitottiin kuitenkin salaa, vaikka koulut olivat siirtyneet puheopetukseen (Rantala & Kuusi 2008, 11). Viittomakielen syrjiminen on saanut aikaan sen, että kuurot ovat hävenneet omaa kieltään ja vältelleet viittomasta julkisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 59).

3 VIITTOMAKIELISILLE SUUNNATUT PALVELUT

3.1 Palveluiden kehittyminen

Yhteiskunnan palvelut kehittyivät 1950- ja 1960-luvuilla, jolloin kuulevien sosiaalisista palveluista vastasivat valtio ja kunnat. Viittomakielisiä palveluita julkinen sektori ei pystynyt järjestämään, vaan ne hoituivat kirkon työntekijöiden toimesta. Kirkon työntekijät hoitivat myös sellaisia asioita, joihin heillä ei ollut koulutusta. (Rantala & Kuusi 2008, 44.) Esimerkiksi viittomakielisen diakonissan työajasta suurin osa muodostui sairaanhoitoon liittyvistä tehtävistä ja tulkkauksesta lääkärin vastaanotolla sekä sairaalatutkimuksissa (Rantala & Kuusi 2008, 40).

Ennen 1990-lukua viittomakieliset eivät saaneet psyykkisiin ongelmiin apua mielen-
terveystoimistoista, kuten kuulevilla oli mahdollisuus saada. Tästä syystä tarvittiin
erikoistumista, jolloin esimerkiksi Turun kuurojendiakonissa suoritti psykiatrin eri-
koisopinnot ja Helsingin kuurojendiakonissa oli mukana käynnistämässä 1990-luvulla
Suomen ensimmäistä kuurojen psykiatrisen poliklinikkaa. (Rantala & Kuusi 2008, 44.)
Helsingin kuurojen psykiatrinen poliklinikka on ainoa viittomakielinen poliklinikka
Suomessa (HUS 2009).

Nykyisin kuurojen sekä huonokuuloisten kuntoutus ja sosiaalityö muodostuvat laajas-
ta kolmannen sektorin palveluverkostosta. Verkostossa toimivat seurakuntien kuuro-
jen papit ja diakonit, sosiaalityöntekijät, Kuurojen Liiton kuntoutussihteerit, Kuuloli-
ton (ent. Kuulonhuoltoliiton) kuntoutussihteerit, Kuurojen Palvelusäätiön asumispal-
velut, Suomen Kuurosokeat ry:n aluesihteerit ja muut sosiaalipalvelut. Järjestöjen ja
seurakuntien palveluverkosto toimii valtakunnallisesti kattaten koko Suomen. (Eronen
ym. 1997, 14.)

3.2 Järjestöjen ja seurakuntien palveluverkosto

1800-luvun lopulla ja 1900-luvun alussa eri puolille maailmaa alkoi syntyä kuuro-
jenyhdistyksiä ja järjestöjä. Suomen ensimmäinen kuurojenyhdistys syntyi Turkuun,
joka aloitti toimintansa vuonna 1886 nimellä Mykkäin-seura Turussa. Uusia kuuro-
jenyhdistyksiä perustettiin kymmenen vuotta myöhemmin myös Helsinkiin, Tampe-
reelle, Viipuriin, Vaasaan ja Pietarsaareen. (Wallvik 2001, 213; Rantala & Kuusi 2008,
11.)

Kolmannen sektorin Kuurojen Liitto ja Kuurojen Palvelusäätiö tuottavat viit-
tomakielisiä sosiaali- ja terveysalan palveluja. Järjestöjen pyrkimyksenä on täyttää
viittomakielisiä palveluja niiltä osin, mihin valtio, kunnat tai kirkko eivät pysty. (Suo-
men viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 52-53.)

Järjestöt tähtäävät toiminnallaan myös kuurojen ja kuurosokeiden tasavertaiseen
kansalaisuuteen toteuttamalla uusia projekteja sekä tuottamalla erikoistuneita viit-
tomakielisiä palveluita. Järjestöjen tehtävänä on ajaa jäsentensä etua sekä pyrkiä
vaikuttamaan lainsäädäntöön ja muihin ohjeistuksiin siten, että vaikutukset ylittävät

julkisten palveluiden rakenteisiin. Yksi järjestöjen tärkeimmistä tehtävistä on toimia jäsentensä identiteetin mallina. Järjestöjen kuntoutustoiminnan rahoittajana toimivat pääasiassa Raha-automaattiyhdistys sekä Kansaneläkelaitos (Eronen ym. 1997, 14-15.)

Kirkon työ viittomakielisten parissa on ollut merkittävää valtion ja kunnan tarjoamien sosiaali- ja terveystalvelujen rinnalla. Kirkon työ on alkanut huomattavan aikaisin verrattuna kunnallisiin palveluihin, sillä ensimmäinen kuurojenpappi on toiminut jo vuonna 1908 lähtien. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 52.)

Seurakunnassa on työskennellyt kuurojenpappien lisäksi myös diakonisseja, kuten edellä esitettiin. Molemmat ammattiryhmät ovat toimittaneet aikanaan myös tulkin virkaa. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 52.) Nykyään kuurojen papit ja diakonit tekevät diakoniatyötä painottuen sosiaalityöhön. Työn keskeinen muoto on kuurojen tukeminen identiteettinsä ylläpitämisessä ja vahvistamisessa. (Eronen ym. 1997, 14-15.)

Kansainvälisissä ja suomalaisissa tutkimuksissa on todettu, että kuuroilla on valtaväestöön nähden enemmän psyykkistä oireilua ja keskusteluavun tarvetta. Keskusteluapua on saatavilla kuuroille Kuurojen Liiton kuntoutussihteereiltä sekä kirkon kuurojenjentyöntekijöiltä. Keskusteluapua antavia viittomakielisiä psykoterapeutteja on Suomessa vain muutamia. (Oikeus omakielisiin palveluihin 2010, 2.)

Jokaisella viittomakielisellä kuurolla on oikeus saada tietoa viranomaisten päätöksistä ja ohjeistuksista omalla kielellään. Viittomakieliselle henkilölle asioiminen omalla kielellä vaatii kuitenkin usein tulkin käyttöä. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 50.) Tulkin käyttäminen estää suoran kontaktin esimerkiksi kuuron asiakkaan ja kuulevan terapeutin välillä (Oikeus omakielisiin palveluihin 2010, 2).

Sosiaali – ja terveystalveluissa viittomakielisten henkilöiden kielellistä asemaa ajaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), jonka mukaan sosiaalihuollossa on otettava huomioon asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta. Lisäksi laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) määrittelee, että potilaan äidinkieli sekä kulttuuritausta tulee huomioida hoidossa mahdollisuuksien mukaan. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 51; L 22.9.2000/812; L 17.8.1992/785.)

Luukkaisen (2008) mukaan Törmä ja Mattila (2002) ovat kartoittaneet viittomakielisten kuurojen palvelutarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaina. Tämän kartoituksen mukaan kunnilla on satunnaisesti viittomakielisiä palveluja, kuten tutkitusti viittomakielellä saatavia sosiaalityöntekijän palveluja on vain yhdessä kunnassa viidestäkymmenestä kunnasta. Tutkituista kunnista (80 %) ostaa erityispalveluja viittomakielisille yksityisiltä palveluntuottajilta. Luukkaisen mukaan sosiaalihuoltolaki (17.9.1982/710) velvoittaa ottamaan huomioon asiakkaan äidinkielen palveluja järjestettäessä, mikä viittomakielisten osalta ei niinkään tarkoita viittomakielisiä palveluja, vaan yleisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttämistä tulkin välityksellä. (Mts. 191.)

Omakielisten palvelujen tärkeyttä ei vielä suurimmassa osassa kuntia ymmärretä. Tästä aiheutuen palvelujen saannissa koetaan epätasa-arvoa. Yhteisöllisyyden kokeminen on viittomakieliselle yhteisölle tärkeää ja se korostuu toiminnassa siten, että osa palveluista on järjestetty paikallisten kuurojen yhdistysten ja vapaaehtoistyöntekijöiden avustamana. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 53.)

3.3 Kuurojen Auttava Puhelin

Kuurojen auttava puhelin, nykyiseltä nimeltään Kuurojen auttava linja, sai toimintansa mahdolliseksi tekstiviestipuhelimien myötä. Turussa kuurojentyöntekijät aloittivat kuuroille suunnatun palvelevan tekstipuhelintoiminnan. Nykyisin Kuurojen auttavan linjan toiminnasta vastaa Kuurojen Palvelusäätiö. (Rantala & Kuusi 2008, 44; Kuurojen Palvelusäätiö 2011.) Kuurojen auttava linja on tarkoitettu kuuroille, kuurosokeille ja kuuroutuneille, huonokuuloisille ja puhevammaisille sekä heidän omaisilleen. Auttavan linjan kautta on mahdollista keskustella luottamuksellisesti tekstiviestein ja sähköpostiviestein henkilökohtaisista kriiseistä ja vaikeuksista. Palvelu toimii kolmena iltana viikossa. Palvelun päivystäjät ovat kuurouteen ja kuurosokeuteen perehtyneitä työntekijöitä ja toiminta noudattaa samoja periaatteita kuin vastaava palvelumuoto kuuleville. (Kuurojen Palvelusäätiö 2011.)

3.4 Tulkkipalvelu

Viittomakielisten kuurojen yksi tärkeimmistä palveluista on tulkkaus, joka edesauttaa yhdenvertaista osallistumista ja tiedonsaantia. Tulkkipalvelu siirtyi vuonna 2010 kuntien sosiaalitoimesta Kelaan. Tulkkipalveluja koskeva uusi laki tuli voimaan 1.9.2010 (laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010). (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 41.)

Kuten aiemmin todettiin, ennen vanhaan kuurojenpapat sekä diakoniatyöntekijät toimittivat työssään myös tulkinvirkaa. Lisäksi myös kuurojen omat lapset ja muut omaiset toimivat tulkkeina. Tarpeellisena nähtiin kouluttaa erityisiä viittomakielen tulkkeja kääntämään kieltä erilaisissa asioimistilanteissa. Kuuroilla on ollut lain mukaan oikeus käyttää tulkkipalvelua vuodesta 1979 lähtien. (Rantala & Kuusi 2008, 44; Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 52.)

Luukkaisen (2008) haastattelututkimuksen mukaan vanhusten palveluasuminen, psykiatriset palvelut sekä päihdehuollon palvelut olisi välttämätöntä toteuttaa viittomakielisten äidinkielellä, sillä useat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat viittomakielisten ulottuvilla vain tulkkipalvelun kautta. Luukkainen painottaa kuitenkin, ettei tulkin mukanaolo sovi kaikkiin tilanteisiin. Väitöskirjassaan Luukkainen tuo myös esiin palvelutilanteet, joissa tulkki nähdään usein avustajan roolissa silloin, kun hoidetaan viittomakielisten asioita. Asiakkaan sijaan kohdataankin tulkki ja kuuroa asiakasta pidetään kykenemättömänä huolehtimaan omista asioistaan. (Mts. 191, 200-201.)

3.5 Kuulovammaisten kuntoutusohjaus mukana eri elämäntilanteissa

Kuntoutusohjaus on lakisääteistä toimintaa, joka perustuu erikoissairaanhoidon-, kansanterveys- ja vammaispalvelulakiin. Asetus lääkinnällisestä kuntoutuksesta määrittelee tarkemmin kuntoutusohjauksen sisällön ja tarkoituksen. Kuntoutusohjaus pitää sisällään kuntoutujan ja hänen lähiyhteisön ohjausta, tukea sekä palveluista tiedottamista. (Parkas 2005, 157.) Kuntoutusohjaaja varmistaa yhteistyön kuntoutujan ja eri kuntoutustahojen välillä sekä neuvoo ja ohjaa apuvälineratkaisuissa, kuntoutushoidossa ja sopeutumisvalmennukseen liittyvissä asioissa. (Jauhiainen 2007, 90.)

Keskussairaala voi järjestää kuntoutusohjausta joko omana toimintanaan tai ostopalveluina vammaisjärjestöiltä (Parkas 2005, 157).

Kuurojen alueelliset kuntoutussihteerit vastaavat myös kuntoutusohjauspalveluista. Kuntoutusohjaustoiminnan tavoitteena on syrjäytymisen ehkäisy ja vähentäminen. Toiminta-ajatuksena kuntoutusohjauksessa on toimia oikeuksien valvonta- ja tuki- verkostona, jonka avulla kuurot saavuttavat tarvitsemansa palvelut. Tavoitteena on myös ohjata kuuroja vertaistoiminnan piiriin, tiedottaa kuurojen tarpeista eri yhteis- työkumppaneille sekä vaikuttaa kuuroille soveltuvien palvelumuotojen kehittämi- seen. Kuntoutusohjauksen asiakkailta on mahdollisuus saada yksilöllistä tukea ja neu- vontaa esimerkiksi sosiaaliturvaan, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, apuväli- neiisiin, kuurojen tiedonsaantiin, lähiyhteisön ja perheiden vuorovaikutukseen ja tulk- kipalveluihin. (Kuurojen Liitto.)

Kuntoutusohjaus on alkanut kuulovammaisille lapsille Suomessa 1950-luvulla Kuu- lonhuoltoliiton toimesta, joka perusti kiertävän konsulentin viran vuonna 1961 tu- kemaan kuulovammaista lasta ja heidän perhettään. Jokainen lääni sai oman kuntou- tusohjaajan vuonna 1974. Vuonna 1984 VALTAVA-lain myötä sairaalat saivat perus- taa omia kuntoutusohjaajan virkoja. (Kurki 2002, 68.) Kuulovammaisen lapsen kun- toutusohjauksen tavoitteena on tukea kuntoutumisprosessin etenemistä sekä lisätä perheen ja lapsen voimavaroja elämänhallintaan. Kuntoutusohjausta voidaan järjes- tää eri ympäristöissä, kuten kotona, päiväkodissa tai koulussa. (Parkas 2005, 157.)

4 SOSIAALINEN MEDIA VERKOSTOI VIITTOMAKIELISTEN PALVELUT

4.1 Digitalisoituminen ja verkkopalveluiden kehitys

Lait ja asetukset pyrkivät turvaamaan yhdenvertaisen kohtelun kansalaisten keskuu- dessa sekä yhtäläiset mahdollisuudet sähköistyvässä maailmassa. Valtiovallan mie- lenkiinto verkkopalveluita kohtaan on ollut kasvussa. Syynä tähän on väestöraken- teen muutos, sillä ikääntyneiden osuus on kasvanut vuosi vuodelta. (Silius ym. 2007,

53.) Tietoyhteiskunnan kehityksen myötä yhä useammat palvelut siirtyvät verkkoon, joka lisää näin ollen myös palvelujen tarjontaa. Tieto- ja viestintätekniiikan kehityksen myötä pystytään myös tukemaan paremmin ikääntyvien ja vammaisten ihmisten tarpeita. Tavoitteena ikääntyvien ja vammaisten henkilöiden kohdalla on edesauttaa yleistä hyvinvointia sekä pidempiaikaista kotona asumista. Näihin tavoitteisiin vastaamaan on kehitetty muun muassa erilaiset hälytysjärjestelmät, videopuhelut sekä etätulkkaus. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 11-12.)

Liikenne- ja viestintäministeriön tukema digitalisoituminen luo uusia mahdollisuuksia yhteydenpitoon, asiointiin sekä kaupankäyntiin. Se myös parantaa kansalaisten mahdollisuuksia osallistua tasavertaisesti sekä tehostaa näin ollen myös palveluiden saatavuutta. Jotta eriarvoistumiselta ja syrjäytymiseltä voitaisiin välttyä kehityksen myötä, tulee ymmärtää ja huomioida kansalaisten tarpeita. Esteettömyys toimii demokratian vahvistamisessa ratkaisevassa roolissa. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 4.)

Internetistä on muodostumassa sosiaalisen median myötä yhä enemmän vuorovaikutuksen ja yhteisesti tuotetun tiedon paikka. Sosiaalisen median termille ei ole olemassa yhtä selkeää määritelmää. Wuorisalon (2009) mukaan sosiaalinen media tarkoittaa verkkoyhteisössä käytävää vuorovaikutusta sekä käyttäjälähtöistä tiedontuotantoa. Sosiaalisen median synonyymeina tunnetaan yhteisöllinen media, yhteisöllinen web, web 2.0 sekä sosiaalinen web. (Laitinen, Lappalainen & Ranta 2007, 9, 11; Wuorisalo 2009.)

Huuskonen (2010) toteaa artikkelissaan sosiaalisen median elävän ja muotoutuvan ihmisten tarpeiden mukaan. Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan esimerkiksi blogeja (nettipäiväkirjoja) sekä erilaisia nettiyhteisöjä, kuten nuorten suosimaa IRC-Galleriaa (Mts. 72). Suomalainen IRC-Galleria on toiminut jo vuodesta 2000 lähtien ja on Suomessa suurin nuorten aikuisten verkkoyhteisö (Forsgård & Frey 2010, 35).

Verkkoyhteisöllä tarkoitetaan vuorovaikutusympäristöä, joka toimii sosiaalisena toimintaympäristönä (Wuorisalo 2009). Heinonen (2008, 18) toteaa väitöskirjassaan verkkoyhteisön käyttäjän siirtävän emotionaalisia ja sosiaalisia merkityksiään sekä tarkoituksiaan teknisten välineiden ja omien teknologisten valmiuksiensa kautta. Verkkoyhteisöissä siis jaetaan kokemuksia ja vaihdetaan tietoa sekä niiden kautta

vaikutetaan myös yhteiskunnallisiin asioihin. Verkkoyhteisöissä voi oppia uutta sekä ylläpitää ja luoda uusia suhteita. Verkkoyhteisön synonyymeja ovat nettiyhteisö, yhteisöpalvelu ja yhteisöalusta. (Huuskonen 2010, 72.) Suomalaisista 15-24-vuotiaista 60% käyttää verkkoyhteisöksi luokiteltua IRC-Galleriaa. Palvelu koostuu yli miljoonasta yhteisöstä. Palvelussa keskustellaan ja tutustutaan toisten käyttäjien kanssa sekä kommentoidaan käyttäjien kuvia ja blogimerkintöjä. Yhteisössä jaetaan kokemuksia, välitetään tietoa ja muodostetaan mielikuvia esimerkiksi erilaisista elämään liittyvistä asioista. (Forsgård & Frey 2010, 35.)

Sosiaalisen median verkkoyhteisöihin kuuluvat myös esimerkiksi Facebook ja Twitter. (Huuskonen 2010, 72). Globaalisti laajimmalle levinnyt yhteisöalusta Facebook toimii yli 500 miljoonan käyttäjän yhteisönä. Facebookin vaikutusvalta kasvaa kaikkialla ja se on suosituin internetsivusto muun muassa Norjassa, Indonesiassa, Malesiassa, Filippiineillä ja Singaporessa. Vastaavasti Suomessa Facebook on suosiossaan toisella sijalla. Sosiaalisen median palvelut leviävät helposti yli kulttuuri- ja maarajojen, sillä ne auttavat ihmisiä verkottumaan enemmän yhteisien kiinnostuksen kohteiden kuin kansalaisuuden mukaan (Forsgård & Frey 2010, 32-33, 36).

4.2 Sosiaalinen media hyvinvointipalvelujen tuottajana

Huuskosen (2010) artikkelissa kerrotaan sosiaalisen median ja talouselämän olevan vuorovaikutuksessa keskenään, sillä yritykset hyödyntävät sosiaalista mediaa liiketoiminnassaan. Kuten jo aiemmin todettiin tieto- ja viestintätekniiikan kehityksen mahdollistavan esimerkiksi ikääntyneiden ihmisten tarpeiden tukemisen, myös sosiaalinen media mahdollistaa sosiaali- ja hyvinvointipalveluiden kehittämisen (Mts. 72; Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 11.) Julkiset sekä yksityiset palvelut ovat yhä voimakkaammin siirtymässä verkkoon ja tätä myös valtiovalta edellyttää julkishallinnon palvelujen tuottajilta. Esimerkiksi pankkipalvelut ovat jo pitkään toimineet pääsääntöisesti verkossa. (Vivolin-Karén 2009, 4.)

Suurin osa sosiaali- ja terveysalalla toimivista yrityksistä, järjestöistä ja yhteisöistä on tuonut palvelunsa saataville myös Internetissä. Sosiaalisen median merkityksen kasvun myötä haasteena on kuitenkin kehittää näistä verkkopalveluista entistä turvalli-

sempia ja laadukkaampia. Lisäksi verkkopalveluiden tuottamisessa tulee huomioida esteettömyysnäkökulma, kuten aistivammaisten tai kehitysvammaisten ihmisten tarpeista katsottuna esteettömyyttä voidaan suunnata palveluiden sisältöihin ja saavutettavuuteen. (Huuskonen 2010, 76.)

Tässä opinnäytetyössä termillä *verkkopalvelut* viitataan edellä mainittuihin Internetin välityksellä toimiviin palveluihin, kuten erilaisiin verkkoyhteisöihin (esimerkiksi Facebook, Twitter, MySpace ja LinkedIn), eri organisaatioiden kotisivuihin sekä sellaisiin palveluihin, joiden kautta voidaan kommunikoida verkossa joko kirjoittaen, puhuen tai viittoen.

Yhteisöpalveluista LinkedIn on yli 80 miljoonan käyttäjän ammattilaisverkkoyhteisö ja suosittu palvelu ammatti- ja yrityskäytössä (Forsgård & Frey 2010, 34). Kommunikonin mahdollistavia eli viestinnällisiä palveluita ovat esimerkiksi yleisesti tunnettu sähköposti, pikaviestiohjelmaksi luokiteltu Messenger, Skype, erilaiset chatit, kuten Suomi24 ja IRC (Internet Relay Chat). Messenger mahdollistaa muun muassa video- ja ryhmäkesustelun ja Skype-ohjelmistoa käytetään nettipuheluissa, molemmat palvelut ovat käyttäjilleen maksuttomia. (Korpela 2007, 246.)

Verkon vertaistukiryhmät ovat yksi esimerkki verkkoon siirtyneistä sosiaalisen median palveluista. Tällainen Internetissä saatavilla oleva vertaistuki kuuluu osittain puhelinten- ja verkkoauttamisen piiriin, joka on olennainen osa sosiaali- ja terveysalan palveluja. Näitä käyttäjilleen maksuttomia verkkopalveluita sekä auttavia puhelimia ylläpitävät järjestöt ja seurakunnat. Verkon kautta tapahtuvan vertaistuen vahvuutena on käyttäjälähtöisyys, eikä tuen saaminen tai antaminen ole aikaan, paikkaan tai sosiaaliseen kyvykkyyteen sidottua. Internetissä vertaistukitoiminta saavuttaa myös ihmisiä, jotka eivät muuten ehkä hakeutuisi vertaisryhmiin, sillä se palvelee esimerkiksi harvinaisia vamma- tai sairausryhmiä eri puolella Suomea tai maailmaa. Osalle vertaistukitoimintaan osallistuville on tärkeää pystyä osallistumaan myös nimettömästi. (Huuskonen 2010, 72.)

Verkkopalveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa haasteet nousevat käyttäjien ja käyttötilanteiden moninaisuudesta. Palveluiden täytyy olla helposti eri käyttäjäryhmien saavutettavissa riippumatta heidän taidoista, rajoitteista tai asuinpaikasta. Saavutettavuus, helppokäyttöisyys, tietoturvallisuus sekä esteettömyys ovat olennaisia

osia ilmentämään verkkopalveluiden laadukkuutta. (Tuottava ja uudistuva Suomi 2010, 37.)

4.3 Esteettömyys, käytettävyys ja saavutettavuus

Esteettömyys, käytettävyys ja saavutettavuus ovat siis verkkopalveluiden laadukkuuden ilmentäjiä, mutta myös kolme verkkomaailman muotisanaa. Ne määrittelevät toistensa lisäksi myös ympäröivää maailmaa. (Silius, Tervakari, Kaikuvuo, Mäkinen, Vuosara & Puurtinen 2007, 52.)

Esteettömyydellä tarkoitetaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ympäristön toteuttamista siten, että jokainen yksilö pystyy toimimaan yksilöllisistä ominaisuuksistaan riippumatta yhdenvertaisesti toisten ihmisten kanssa. Esteettömyys voidaan ymmärtää yleensä myös fyysisessä merkityksessä esteiden poistamiseen jonkin tieltä. Lisäksi esteettömyys on saavutettavuuden synonyymi. Käytävyydellä viitataan asioiden, tavaroiden, ohjelmistojen ja muiden tuotteiden käyttämisen helppouteen. Saavutettavuudella sen sijaan tarkoitetaan tuotteen tai palvelun tekemistä sellaiseksi, että sen käyttäminen on mahdollista ihmisten erilaisista fyysisistä tai psyykkisistä ominaisuuksista huolimatta, jolloin saavutetaan sille asetetut odotukset. (Esteetön toimimisympäristö kuulovammaisille 2007, 3; Silius ym. 2007, 52.)

Verkkopalveluiden saavutettavuus on hyvä silloin, kun mahdollisimman moni henkilö erilaisine ominaisuuksineen pystyy käyttämään palvelua tarkoituksenmukaisesti ja helposti ilman erillisiä toimenpiteitä. Saavutettavan verkkopalvelun tulee olla myös hallittavissa helposti sekä ymmärrettävissä ilman opettelua. Hyvä saavutettavuus edistää tasa-arvoa ihmisten välillä, mutta se saattaa tuoda myös yrityksille konkreettista hyötyä taloudellisesti silloin, kun useampi asiakas pääsee verkkosisältöihin kärsiksi. Saavutettavuus sisältyy Suomen perustuslakiin, jossa on määritelty vaatimus kansalaisten yhdenvertaisesta kohtelusta. (Silius ym. 2007, 52.)

4.4 Viittomakielinen henkilö verkkopalveluiden saavutettavissa

Kuten edellisessä kappaleessa mainittiin, niin saavutettavuudella tarkoitetaan palvelukohtaisesti sitä, että sen käyttäminen mahdollistuu erilaisista fyysisistä tai psyykkisistä ominaisuuksista huolimatta. Verkkopalveluiden suunnittelussa kuurouden ja heikkokuuloisuuden huomioiminen on ensisijaista, sillä esimerkiksi verkkopalveluiden sisältämä audiomateriaali jää viittomakielisiltä henkilöiltä usein saavuttamatta, ellei sitä ole tekstitetty (Älli & Kara 2009, 7). Vaikka tekstitys löytyisikin, kuurojen äidinkielenä tai ensikielenä on kuitenkin viittomakieli, jolloin suomen tai ruotsin kieli heille vieras kieli myös kirjoitettuna. Tästä syystä media ei välttämättä saavuta kirjoitetulla informaatiollaan kaikkia ryhmän jäseniä ja ongelmat johtavat helposti syrjäytymisvaaraan. (Vivolin-Karén 2009, 4.) Kuitenkin verkkopalveluiden sisältöjen ja navigaattiorakenteiden selkokielisyys sekä kielellisen ilmaisun ymmärrettävyys saattavat olla ratkaisuja auttamaan osaa viittomakieliseen ryhmään kuuluvista henkilöistä (Älli & Kara 2009, 7; Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 23.)

Kyse on verkkopalveluiden teksitysten ja selkokielisyyden ohella myös muista huomioiden otettavista seikoista, sillä esimerkiksi verkkoviestintään osallistuminen vaatii viittomakieliseltä henkilöltä sekä teknistä pääsyä verkkoon että riittävät taidot verkkoviestinnän välineiden käyttämiseen. Verkkoviestinnällä tarkoitetaan tässä yhteydessä Internetissä olevaa tietoa, joka voi olla esitettyinä eri muodoissa, kuten tekstinä, kuvina tai viedotallenteina. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 59.) Sen lisäksi medialukutaito ei yksinään riitä viestintävalmiuksiin, vaan tarvitaan myös vuorovaikutteisen viestinnän taitoja. Näin ollen yhteisö voi vasta hyötyä viestintätaidoista osallistumisen ja vaikuttamisen kannalta. (Mäkinen 2006, 161.)

Tiedetään, että kuurojen tietoyhteiskunnallinen asema on vahvistumassa ja viittomakielinen tiedonvälitys onnistuu nykyaikana verkossa. Internetyhteydet mahdollistavat kuvan ja viittomakielen käytön reaaliajassa ja tuovat näin uusia ulottuvuuksia vuorovaikutukseen niin viittomakielisten yhteisössä kuin koko yhteiskunnassa. (Vivolin-Karén 2009, 4.) Digitaalisuus mahdollistaa teknisesti viittomakielisen informaation tuottamisen, levittämisen sekä vuorovaikutteisuuden (Kuurojen Liiton digistrategia ja toimenpiteet vuosille 2005-2009 2004, 7).

Tieto- ja viestintätekniiikan omaksujina osa viittomakielisistä käyttäjistä on edelläkävijöitä koko valtaväestö huomioon ottaen ja osa on taas vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta (Vivolin-Karén 2009, 4; Salmi & Laakso 2005, 424). Haja-asutusalueella asuminen keskuksien ulottumattomissa on viittomakielisille usein ongelmallisempaa kuin väestölle keskimäärin. Tähän syynä on etäisyys, joka voi myös merkitä eristymistä omasta kieliryhmästä ja mahdollisuuksista luontevaan kommunikointiin omalla äidinkielellä. Syrjäytymistä syventävät usein myös muut ongelmat, kuten työttömyys ja päihteiden käyttö. (Vivolin-Karén 2009, 4.)

Toisaalta tietotekniikan ja tietoverkkojen avulla on mahdollista ehkäistä ja poistaa vaaroja yhteiskunnasta syrjäytymiseltä myös viittomakielisten kohdalla, mutta tästä huolimatta tietoyhteiskunnan palveluiden saavutettavuus vaatii kuitenkin käyttäjältään osaamista tietotekniikan alalta, tarvittavan laitteiston ja internetyhteyden, kuten aiemmin todettiin. (Vivolin-Karén 2009, 4.)

4.5 Viittomakielisten henkilöiden tiedonsaannin kehitys

Teknologian kehittyminen on vaikuttanut viittomakielisten henkilöiden viestintämahdollisuuksiin. Kuurot olivat tietoisia television maailmalla saavuttaneesta suosioista ennen kuin sen toiminta alkoi Suomessa 1950-luvun lopulla. Televisio-ohjelmien tarjonnat eivät kuitenkaan vastanneet viittomakielisten tarpeita tekstitysten puuttessa ja 1980-luvulla saatiin käyttöön merkittävästi viittomakielisten tiedonsaantia helpottanut tekstitelevisio. Lisäksi 1970-luvun alussa videot kehittyivät viittomakielisten viestintävälineeksi. (Salmi & Laakso 2005, 426-430.) Yhteydenpidon mahdollistaneet tekstipuhelimet otettiin käyttöön 1980-luvun alkupuolella. Nämä puhelimet saivat kuitenkin väistyä sähköpostin ja tekstiviestien yleistyttyä 1990-luvun puolivälin jälkeen, joka tarkoitti sitä, että viittomakieliset pystyivät nyt käyttämään samoja viestintävälineitä kuin valtaväestö. Viittomakielisten kiinnostus kuvapuhelimien kohtaan oli suuri 1980-luvun lopulta lähtien, sillä ne mahdollistivat suoran viittomakielisen yhteyden puhelun vastaanottajaan. Kuvapuhelimet olivat kuitenkin tuolloin vielä liian kalliita käyttöönotettaviksi. Kuitenkin Kuurojen liiton multimediaprojektissa (1998-2000) luotiin uusia palvelumuotoja, kuten etätulkkaus kuvapuhelinta käyttämällä.

(Salmi & Laakso 2005, 438-440). Lisäksi kehitys on jatkanut kulkuaan tietoverkkojen kehitykseen sekä 3G-puhelimiin, joiden avulla puhelinkeskustelu onnistuu kasvotusten. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 58.)

Viittomakielisille henkilöille on tärkeää taata mahdollisuus seurata suomenkielellä ja ruotsinkielellä tuotettuja tekstejä sekä osallistua näillä kielillä käytävään keskusteluun. Toteutuakseen tämä vaatii kehittämistä viittomakielisten kuurojen kieltenopeuksissa kaikilla kouluasteilla sisältäen myös medialukutaitoa. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 57.) Kuten on jo todettu verkkoviestintään osallistumisen kohdalla, myös tiedonsaaminen riippuu yksittäisen henkilön kyvystä ja käytettävissä olevista välineistä hankkia tietoa (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 23). Yhteydenpidon ja asioinnin mahdollistamiseksi viittomakieliset kuurot tarvitsevat viittomakielisiä palveluja sekä sisältöjä, kuten etätulkkauksia. Viittomakieliset hyötyvät myös nykyaikaisesta videopuhelusta, jonka kautta on mahdollista keskustella viittomakielellä. Nämä puhelut kuitenkin edellyttävät riittävää laajakaistaa tai 3G-verkkoa, eivätkä videopuhelut ole saavutettavissa kaikkialla tai ainakaan yhtä laajasti kuin tavalliset puhelut ja tekstiviestit. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 31.)

Videopuhelua vastaava palvelu on nimeltään videoneuvottelu, joka yleensä toteutuu puhelimen sijaan tietokoneen ja kameran välityksellä. Tarkemmin sanottuna se on viestintäväline, jonka kautta voidaan luoda reaaliaikainen näkö- ja keskusteluyhteys kahden tai useamman henkilön välille. Videoneuvottelua käytetään esimerkiksi lääkärin ja muun sairaanhoitajan välille silloin, kun ei ole mahdollista olla etäisyyden takia fyysisesti läsnä. Videoneuvottelun käyttöä etäkonsultaatioihin on tutkittu yli kymmenen vuoden ajan ja psykiatrian puolella videoneuvottelu on jo saavuttanut laajan sekä vakiintuneen aseman (Mäkelä 2006, 104, 110). Lisäksi videoneuvottelua on käytetty myös psykoterapiassa ja se on helpottanut niin kommunikaatiota, koulutusta kuin harjoittelua aiemmin mahdottomina pidettyjen rajojen yli (Simpson 2008, 154).

Pihlavan (2009) artikkelin mukaan Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri aloitti puoli vuotta kestäneen videoneuvottelun pilottihankkeen Pudasjärvellä 2010 tammikuussa. Hankkeen tarkoituksena oli antaa apua etäkonsultaation avulla haavanhoidossa ja koululaisten puheterapiassa. Haavanhoidossa potilaan kotona ollut haavanhoitaja

otti langattoman yhteyden joko Pudasjärven terveyskeskukseen tai Oulun yliopistollisen sairaalan ihotautien tai plastiikkakirurgian poliklinikalle. Potilas sai välittömästi tarkat hoitosuositukset haavan hoitoon liikkuvan kuvan välityksellä. Puheterapiaa testattiin yhdellä Pudasjärven koululla, josta oli videoyhteys Pudasjärven terveyskeskukseen. Puheterapiaa annettiin samalla tavalla kuin koululainen ja puheterapeutti olisivat olleet samassa huoneessa. (Mts. 2009.) Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin hallintoylilääkäri Juha Korpelaisen mukaan kaikki kokeiluun osallistuneet ovat suhtautuneet videovälitteiseen hoitoon myönteisesti. Videoneuvottelu nopeuttaa sairaanhoitopiirissä tiedonvälitystä ja karsii tarpeetonta matkustelua. (YLE Oulu 2010.) Hanke oli osa kansainvälistä Pohjoisen periferian ohjelman rahoittamaa projektia, jossa oli Suomen lisäksi mukana kumppaneita Skotlannista, Ruotsista, Norjasta sekä Irlannista. Ohjelman tarkoituksena oli kartoittaa ja levittää parhaita eurooppalaisia etäterveydenhuollon käytäntöjä ja palvelumalleja pohjoisen syrjäseudun alueella kansainvälisen yhteistyön avulla. (Pihlava 2009.)

Videoneuvottelulaitteisto voi rakentua erillisistä laitteista tai tietokoneista, joihin on asennettu kamera, mikrofoni sekä tarvittavat lisälaitteet ja ohjelmisto. Videoneuvottelun kuva tuotetaan joko laitteen omalla videokameralla tai laitteeseen on myös mahdollista liittää mikä tahansa digitaalinen kamera tai kuvanlähde. Laitteiston monitorina voi olla esimerkiksi televisio tai tietokoneen näyttö. (Mäkelä 2006, 106.) Videoneuvottelun yhteydessä on kuitenkin hyvä muistaa käyttäjän yksityisyys, joka on videoneuvottelussa käyttäjän vastuulla silloin, kun neuvottelutilana toimii oma koti. Kotikäyttäjällä on vastuu laitteidensa toimivuudesta, tietoturvasta sekä asiointinsa tietosuojasta. Videoneuvotteluyhteyden välityksellä asioiminen voidaan rinnastaa puhelinasiointiin. Puheliasionnissa asiakas valitsee itse, mistä paikasta käsin ottaa yhteyden ja pitää huolen siitä, etteivät hänen ilmaisemansa tiedot kantaudu väärin korviin. (JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa 2008, 13.)

4.6 Sosiaalinen media avaa kanavan uudenväliselle yhteisöllisyydelle

Tieto- ja kommunikaatioverkot muuttavat yhteisöllisyyden perustaa. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteisöllisyys ei katoa, mutta se ilmaistaan uusien keinoin kommunikaation

teknologioiden muuttuessa. Internetin myötä on mahdollista syntyä uusia yhteisöllisyyden muotoja. (Tuomi 2005, 134.)

Nyky-yhteiskunnassa sähköisen tiedonvälityksen ja tiedottamisen merkityksen korostuminen on tärkeä vaikuttaja. Merkitystä antaa myös suuren yleisön kiinnostuneisuus Internetiä ja sen palveluita kohtaan. Verkkopalveluiden kehityksessä kuljetaan perinteisestä staattisesta verkkosivustosta kohti käyttäjäkohtaista ja mukautuvaa palvelua. Tällaisen palvelun pyrkimyksenä on käyttäjälähtöinen muokattavuus sisällön, ulkoasun sekä rakenteen osalta käyttäjänsä omien mieltymysten, ominaisuuksien ja taitojen mukaisesti. (Silius ym. 2007, 53.)

Huuskosen (2010, 72) artikkelin mukaan sosiaalisen median käyttäjät tuottavat verkkoon sisältöä (vertaistuottaminen) ja muodostavat yhteisöjä. Sosiaalinen media avaa kanavan kertoa omista näkemyksistään kaikille kiinnostuneille. Jokaisen ulottuvilla on yhden totuuden sijaan laaja kirjo mielipiteitä ja näkemyksiä. Tästä tuloksena syntyy uudenlaisia yhteisöjä, jotka muuttuvat nopeasti. (Forsgård & Frey 2010, 10.)

Yhteisöllisyys toimii kuitenkin haasteena sisältöjen, palvelujen ja tekniikan kehittämisessä. Eri puolilla Suomea asuvalle viittomakieliselle kieli- ja kulttuurivähemmistölle uusia yhteisöllisyyden muotoja voivat tarjota laajakaistaverkosto sekä digi-tv. Uudellinen yhteisöllisyys mahdollistaa hakeutumisen verkkoon samanaikaisesti kaikkien tai useimpien yhteisön jäsenten kesken esimerkiksi viittomakielisten kulttuuri- ja taideesitysten ääreen tai esimerkiksi pieniin harrastuspohjaisiin ryhmiin. (Kuurojen Liiton digistrategia ja toimenpiteet vuosille 2005-2009 2004, 8.)

Informaatiota, palveluita ja elämyksiä on saatavilla myös vuorovaikutteisina viittomakielellä. Tarjontaa täydennetään esimerkiksi etätulkkauksen keinoin, jossa yhteys muodostetaan puhutulla suomella tai ruotsilla tarjottaviin asiointi- ja informaatiopalveluihin. Verkkoyhteisöllisyyden perustana tässä esimerkissä on yhteisön jäsenten yhteinen kieli, viittomakieli, ja tälle kielelle rakentuva kulttuuri. (Kuurojen Liiton digistrategia ja toimenpiteet vuosille 2005-2009 2004, 8.)

Yhteiskunnalliseen toimintaan osallistuminen on viittomakieliselle yhteisölle tärkeää (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 11). Jotta kuuro tai kuurosokea voi kokea osallisuutta, täytyy hänellä ja hänen ympäristöllään olla riittävät keinot kommunikoida keskenään (Nousiainen 2007, 57). Kuurojen sekä kuurosokei-

den kanssa työskennellessä on tärkeää vahvistaa heidän osallisuuttaan. Kommunikaatiomahdollisuuksien lisääminen yksilöllisistä ja monipuolisista lähtökohdista käsin sekä kuurojen kulttuurin mukaisen identiteetin vahvistaminen ovat keskeisiä keinoja. Lainsäädäntö määrittelee kuurojen ja kuurosokeiden osallisuutta. Viittomakielisten oikeudet turvattiin vuonna 1995 perusoikeusuudistuksella. (Nousiainen 2007, 58.) Osallisuutta voidaan kuvata myös nykyaikana digitaalisella voimistumisella. Digitaalisella voimistumisella ilmennetään kehitystä, jossa yhteisö sekä sen jäsenet voivat lisätä valmiuksiaan toimia ja osallistua tietoyhteiskunnan jäsenenä soveltaen uutta viestintäteknologiaa. Voimistumisen myötä myös mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa lisääntyvät. (Mäkinen 2006, 159.)

Kuurojen elämää ovat mullistaneet tietotekniikka ja sen myötä esiin tulleet uudet kommunikointimahdollisuudet. Tekstiviestit ja sähköpostit ovat tuoneet uuden ulottuvuuden kuurojen elämään ja mahdollistaneet myös kommunikoinnin viittomakieltä osaamattomien kanssa. Web-kameran ja Messenger-ohjelman myötä kuurojen yhteydenpito läheisiin on lisääntynyt. Nykytekniikka tarjoaa mahdollisuuksia osallisuuteen. Ilman kuurojen omien järjestöjen toimintaa on vaikeaa hyödyntää uusia tietoteknologian mahdollisuuksia. Tasavertaisuus yhteiskunnassa vaatii kasvavan teknistymisen myötä yhä enemmän myös tiedollisia valmiuksia. On nähtävissä, että ne kuurot, jotka omaavat hyvät kielelliset valmiudet, pystyvät myös hyödyntämään kommunikaatiotekniikoita, jotka ovat kaikkien ulottuvilla. (Nousiainen 2007, 59.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tausta ja toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskus Metsola, joka on Jyväskylässä sijaitseva monipuolista palvelu- ja tukiasumista sekä projekti-toimintaa tarjoava yksikkö. Palvelut ovat suunnattu eri-ikäisille kuuroille sekä kuurosokeille aikuisille. (Kuurojen Palvelusäätiö 2011.)

Keväällä 2010 maaliskuun lopulla sain toimeksiantajaltani tehtävän selvittää viittomakielisten henkilöiden neuvojen ja keskusteluavun tarpeessa käyttämiä verkkopalveluita. Samalla tavoitteena oli selvittää viittomakielisten henkilöiden suhtautumista viittomakieliseen kommunikointiin tietokoneen ja videokameran välityksellä. Alunperin tieto opinnäytetyön aiheesta tuli silloisen harjoitteluohjaajani Haukkarannan koulun kuraattorin välittämänä, joka kertoi minulle tästä mahdollisuudesta toteuttaa opinnäytetyö. Otin mahdollisuuden vastaan, sillä olin harjoittelupaikassani päässyt vasta tutustumaan täysin tuntemattomaan viittomakielisyyteen ja kiinnostunut syventämään tietouttani lisää. Haukkarannan koulu ja palvelukeskus Metsola tekevät tiiviisti yhteistyötä viittomakielisten oppilaiden koulutuskokeilujen ja asumispalveluiden järjestelyjen johdosta.

Opinnäytetyön tavoitteiden selvittämiseksi toimeksiantajani ehdotti kyselylomakkeen suunnittelemista tuleville Kuurojen Kulttuuripäiville, jossa opinnäytetyöni aineisto voitaisiin kerätä. Kuurojen Kulttuuripäivät järjestettiin 13.–16.5.2010 Jyväskylän Paviljongilla. Näiden tavoitteiden pohjalta ryhdyin toteuttamaan opinnäytetyötäni valitsemalla aluksi tavoitteisiin parhaiten sopivan tutkimusmenetelmän ja sitä kautta sopivan aineistonkeruumenetelmän, joka oli jo aiemmin suunniteltu olevan kyselylomakkeeksi. Tämän jälkeen keskustelin toimeksiantajani kanssa aineistonkeruun toteuttamisesta Kuurojen Kulttuuripäivillä ja sovittiin, että koska en ole viittomakielitaitoinen, saan aineistonkeruuta varten tulkin avukseni.

5.2 Tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa määrällisellä kyselytutkimuksella, mitä verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät nykyään saadakseen neuvoja tai keskusteluapua huoliinsa. Tavoitteena on myös kuvailla, miten viittomakieliset suhtautuvat viittomakielellä käytävään videokeskusteluun. Koska opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää viittomakielisiä koskevan kirjallisuuden sekä valtakunnallisten ohjelmien ja -strategioiden pohjalta viittomakielisten henkilöiden palvelujen nykytilaa ja kehitystä, myös opinnäytetyön kyselytutkimuksessa halutaan ottaa selville, käyttävätkö viittomakieliset henkilöt verkkopalveluiden lisäksi nykyään kuuroille

suunnattuja niin sanottuja perinteisempiä palveluita neuvojen ja keskusteluavun saamiseksi, kuten Kuurojen Auttavan Puhelimen palveluita, kuurojen kuntoutusohjaajien ja -kuntoutussihteerien palveluita tai kuuroille suunnattuja diakoniapalveluita diakonin tai diakonissan toimesta.

Tutkimuskysymykset ovat:

Mitä verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät saadakseen neuvoja tai keskusteluapua huoliinsa?

Miten viittomakieliset henkilöt suhtautuvat viittomakielellä käytävään videokeskusteluun?

5.3 Tutkimusmenetelmänä määrällinen survey-tutkimus

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen eli määrällinen survey-tutkimus. Survey-tutkimusta voidaan nimittää myös suunnitelmalliseksi kysely- tai haastattelututkimukseksi. (Heikkilä 2001, 19.) Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä on kyselylomake, joka on myös survey-tutkimuksen keskeinen aineistonkeruumenetelmä (Hirsjärvi ym. 2000, 180). Survey-tutkimuksen kyselyssä kohdehenkilöt ovat osa otosta tai näyte tietystä perusjoukosta. Lisäksi survey-tutkimukselle on tyypillistä aineiston standartoitu kerääminen, jolloin kaikilta vastaajilta kysytään jokin kysymys täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2000, 180.) Heikkilän (2001, 19) mukaan tutkittavan asian luonteella, tutkimuksen tavoitteella, aikataululla ja budjetilla on merkitystä aineistonkeruumenetelmän valintaan, jotka jouduin myös ottamaan huomioon aineistonkeruumenetelmän valintaa tehdessäni. Kyselytutkimuksella voidaan saavuttaa laaja tutkimusaineisto ja sen avulla pystytään kysymään useita asioita (Hirsjärvi ym. 2000, 182). Mahdollisuus kysyä useita asioita samaan aikaan vastasi hyvin tutkimukseni tavoitteisiin ja kyselylomakkeen toteutus vastasi parhaiten myös haasteena ja ennalta tiedossa olleeseen nopeaan aikatauluun. Kyseilyn toteutusaika oli nimittäin jo ennalta suunniteltu toteutettavaksi Kuurojen Kulttuuripäivillä 14.5.2010.

5.4 Kyselylomakkeen laadinta

Tarvittavan tiedon mittaaminen

Heikkilän (2001, 47) mukaan lomakkeen suunnittelussa edellytetään tutustumista kirjallisuuteen, tutkimusongelman pohdintaa ja täsmentämistä, sekä käsitteiden määrittelyä ja tutkimusasetelman valintaa, joten keväällä 2010 huhtikuun alkupuolella keskustelin tarkemmin toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön sisällöstä, tutkimuskysymyksistä sekä siitä, mitä kyselylomakkeella tavoitellaan. Tässä vaiheessa oli selvää, että kyselylomakkeen tavoitteena on saada tietoja siitä, mitä verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät tarvitessaan neuvoja tai keskusteluapua. Tavoitteena oli myös kuvailla, mitä mieltä viittomakieliset ovat videokeskustelusta tietokoneen ja videokameran välityksellä. Lisäksi haluttiin selvittää opinnäytetyön tarkoituksen kannalta, käyttävätkö viittomakieliset Kuurojen Auttavan Puhelimen palveluita tai kuntoutus- ja diakoniapalveluita. Näiden tavoitteiden perusteella muotoilin alustavan version kyselylomakkeesta.

Suunnittelin kyselylomakkeen kaikenikäisille kuuroille, kuuroutuneille ja huonokuuloisille henkilöille, jotka voivat sen täyttää. Haasteita kyselylomakkeen suunnitteluun ja toteutukseen toi nopean aikataulun lisäksi kielelliset ja muodolliset seikat, jotka tuli huomioida kohderyhmää palveleviksi. Lomakkeen suunnittelussa on hyvä kiinnittää huomiota myös ulkoasuun sekä vastaajaystävällisyyteen ja houkuttelevuuteen (Kananen 2008, 12). Tavoitteena oli tehdä kyselylomakkeesta lyhyt, ulkoasultaan selkeä ja suomenkieleltään helposti ymmärrettävä. Tärkeää oli myös saada lomakkeeseen muodostettua selkeät kysymykset. Kyselylomakkeessa pyrittiin huomioidaan myös yksinkertaisuus ja käytettävyys sekä se, ettei sen täyttämiseen kuluisi liian paljon aikaa.

Kyselylomakkeen rakenne ja kysymystyypit

Kyselylomakkeen suunnittelussa täytyi ottaa huomioon myös operationalisointi. Operationalisoinnilla tarkoitetaan teoreettisten ja käsitteellisten asioiden muuttamista siten, että asiat ovat arkiymmärryksellä käsitettäviä (Vilka 2007, 14). Samoin täytyi myös määritellä kyselylomakkeen mitattavat asiat, joita kutsutaan muuttujiksi (Vilka 2007, 15). Kyselyn suunnitteluvaiheessa tutustuin myös tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmiin sekä esteettömyyttä käsitteleviin lähteisiin. (Kanasen 2008, 12) mukaan kyselylomakkeessa kysymysteksti tulee harkita tarkkaan virhetulkintojen välttämiseksi. Huonosti aseteltu kysymys saatetaan tulkita monella eri tavalla. Suunnitteluvaiheessa minulle oli selvää, että kyselylomakkeesta tulee strukturoitu. Tuomin ja Sarajärven (2002, 107-108) määritelmän mukaan strukturoinnilla tarkoitetaan tutkittavien asioiden vakioimista lomakkeelle kysymysmuotoon ja vaihtoehtoiksi etukäteen siten, että kaikki ymmärtävät ne samalla tavalla ja kysymykset pystytään kysymään kaikilta samoin tavoin.

Strukturoidut kysymykset ovat monivalintakysymyksiä, joihin löytyy valmiit vastausvaihtoehdot (Heikkilä 2001, 50). Valmiiden vastausvaihtoehtojen käyttäminen kyselylomakkeessa oli mielestäni perusteltua ja suotavaa huomioon ottaen kohderyhmäni suomenkielen taidot. Osalla vastaajista suomen kieli saattaa olla heikompa tasoa, sillä se on yleensä viittomakielisten henkilöiden toinen kieli ja kirjoitettu kieli, kuten opinnäytetyön teoriaosuudessa nostettiin esille. Näin ollen valmiiden vastausvaihtoehtojen käyttäminen lomakkeessa saattoi helpottaa vastauksen antamista ymmärtämisen kannalta. Heikkilän (2001, 51) valmiiden vastausvaihtoehtojen käyttäminen ei estä vastaamista kielivaikeuksien takia ja on pystyttävä huomioimaan se, etteivät kaikki ole kielellisesti lahjakkaita tai osaa muotoilla itse vastauksiaan.

Avoimien kysymysten avulla voidaan saada vastauksista poimittua uusia näkökantoja tai parannusehdotuksia (Heikkilä 2001, 50). Kyselyn suunnitteluvaiheessa päädyin käyttämään monivalintakysymyksiä yhteydessä avoimia lisätietoja antavia kysymyksiä tarkentamalla vastausvaihtoehtojen loppuun ”Muu, mikä?”, ”Muualla, missä?” sekä ”Jotain muuta, mitä?” Tarkentavia avoimia kysymyksiä on käytetty useiden kysymyksiä perässä lisätietojen saamiseksi (4-6, 8-13, 17-18). Lisäksi kyselylomakkeen lopussa on avoin kysymys (23), jonka tavoitteena on selvittää, millaisia palvelui-

ta viittomakieliset henkilöt toivoisivat saavansa neuvojen tai keskusteluavun tarpeessa.

Kyselyn laatimisessa helpot kysymykset tulee sijoittaa kyselyn alkuun, kuten Heikkilä (2001, 48) mainitsee. Kyselylomakkeeni alussa ovat taustatietoja koskevat kysymykset (1-11), joista ensimmäisinä ovat henkilötietoja koskevat kysymykset (1 ja 2), jotka käsittelevät sukupuolta ja ikää. Seuraavaksi ovat elämäntilannetta ja siviilisäätyä koskevat kysymykset (3-4). Tämän jälkeen kysytään koulutustaustasta (kysymys 5), työtilanteesta (kysymys 6) ja asumisesta (kysymykset 7-8). Seuraavat kysymykset (9-11) käsittelevät kuuroutta ja kieltä ja loput (12-23) tekniikan sekä palveluiden käyttämisestä. Kyselylomakkeessa samaa asiaa koskevat kysymykset ovat saman pääotsikon alla ja kaikki kysymykset numeroituina 1-23.

Ennen varsinaista kenttätyötä lomake on myös testattava. Lomakkeen esitestauksen jälkeen tehdään vielä tarvittavat muutokset kyselylomakkeeseen. (Kananen 2008, 12.) Kyselylomaketta ei varsinaisesti esitestattu täyttämällä kyselylomaketta itse, vaan sen sijaan huhtikuun loppupuolella 2010 lähetin alustavan kyselylomakkeen sähköpostilla arvioitavaksi ja kommentoitavaksi henkilöille, jotka tekevät töitä viittomakielisten henkilöiden parissa tai ovat erikoistuneet viittomakieleen ja viittomakielisiin. Sähköpostissa mukana oli saate (liite 1.), jossa kerroin mitä kyselylomakkeella tavoitellaan ja mihin asioihin pyydetään kiinnittämään huomiota. Sain sähköpostini vastanneilta ammattilaisilta parannusehdotuksia ja ideoita kyselyn ulkoasun muotoiluun sekä kielellisiin puoliin, kuten kysymysten selkiinnyttämiseen. Ideoiden ja ehdotusten perusteella kyselylomakkeeni muokkautui lopulliseen muotoonsa (liite 2.).

5.5 Kyselyn kohderyhmä, toteutustapa, -paikka ja -aika

Tutkimuksen perusjoukkona ovat Kuurojen Kulttuuripäivillä 13.–16.5.2010 vierailleet viittomakieliset henkilöt. Valtakunnalliset Kuurojen Kulttuuripäivät ovat viittomakielisen yhteisön suurin joka toinen vuosi toteutuva tapahtuma, joka viime vuonna järjestettiin Jyväskylän Paviljongilla.

Kyselytutkimuksen otosjoukko valikoitui satunnaisotannalla Kuurojen Kulttuuripäivillä 14.5.2010 vierailleista viittomakielisistä henkilöistä. Ennen kyselyn pitämistä olin määritellyt otantakoon tavoittelevan suunnilleen 70 täytettyä lomaketta, jota pidin sopivana, sillä etukäteistietoja Kulttuuripäiville osallistuvista ei ollut. Satunnaisotannassa otanta suoritetaan ilman etukäteissuunnittelua siten, että jokaisella perusjoukon alkiolla on yhtä suuri todennäköisyys joutua mukaan otokseen. Tämä on käytännöllinen tapa erityisesti silloin, kun perusjoukosta ei ole tiedossa ennakkotietoja ja kun perusjoukko on homogeeninen. (Heikkilä 2001, 36.) Vaikka tutkimuksen kohde-ryhmä oli oletettu olevan homogeeninen eli koostuvan viittomakielisistä henkilöistä, joilla on yhteinen kieli, esiintyi joukossa myös heterogeenisuutta, jota tarkastellaan myöhemmin pohdintaosuuden yhteydessä.

Toimeksiantajani oli hoitanut luvan aineistonkeruun toteuttamiseen. Pidin kyselyä tulkki Sirpa Sänkiahon avustuksella noin kolmen tunnin ajan Jyväskylän Paviljongin aulassa Kulttuuripäivien avajaisten aikaan, jonne saapuvista ihmisistä 70 viittomakielisellä henkilöllä oli yhtä suuri mahdollisuus osallistua kyselyyn. Avajaisten ajankohta venyi noin tunnin verran aikataulustaan ja Kulttuuripäiville tulleet kävijät jonottivat avajaisiin Paviljongin yläkertaan. Kyselylomakkeen jakamisen yhteydessä osallistujille selvitettiin, mitä varten kyselyä pidetään ja mitä sillä tavoitellaan. Lisäksi vastaajille kerrottiin, että lomakkeen täyttämässä voi tarvittaessa kysyä apua. Täytettyjä kyselylomakkeita saatiin kolmen tunnin aikana yhteensä 67. Kiitokseksi kyselylomakkeen täyttämistä vastaajille annettiin Pandan lakupatukka, jonka Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskus Metsola kustansi.

5.6 Aineiston analysointimenetelmät

Varsinaisen kenttätöön eli aineistonkeruun jälkeen lomakkeet tarkistetaan ja numeroidaan, minkä jälkeen ne siirretään havaintomatriisiin. Ennen aineistonkeruun toteuttamista tuli jo lomakkeen suunnitteluvaiheessa osata huomioida myöhemmin toteutuva aineiston tallennusvaihe (ns. lomake-ergonomia) ja havaintomatriisin vaatimukset. Havaintomatriisilla tarkoitetaan tietokantapohjaa, jolle tulokset eli havaintoyksiköiden saamat muuttujan arvot syötetään. Kerättyä aineistoa käsittelevä tilas-

to-ohjelma perustuu siis muuttujiin ja havaintoaineistoa luokitellaan muuttujien avulla. (Kananen 2008, 12, 16, 18.)

Ennen kuin lomakkeiden tietoja syötetään tilasto-ohjelman havaintomatriisiin, jokainen lomake numeroidaan. Numeroinnilla mahdollistetaan lomakkeen ja havaintoyksikön identifiointi. (Kananen 2008, 39.) Numeroimisen jälkeen havaintomatriisiin ensimmäiseksi muuttujaksi ilmoitetaan lomakkeen numero, joka helpottaa tietojen tarkistusta ja virheiden korjaamista. Jokaiseen lomakkeen vastaukseen määritellään oma muuttuja. (Heikkilä 2001, 125.) Lomakkeiden tallennusvaiheen jälkeen voidaan muokata havaintomatriisia ja tehdä esimerkiksi lomakkeen muuttujista uusia muuttujia. (Kananen 2008, 39.)

Tutkimusaineistoni koostui 67 kyselylomakkeesta, jotka numeroitiin ja jokaiselle vastaukselle määriteltiin omat muuttujat. Tämän jälkeen vastaukset siirrettiin Exceltaulukkolaskentaohjelmaan, jolla tutkimuksen tulokset käsiteltiin tilastollisin menetelmin. Numeroimisen ja tietojen tallentamisen jälkeen suoritin tulosten koeajon tarkistamalla, vastaavatko lomakkeiden tiedot havaintomatriisiin syötettyjä muuttujan arvoja, jolloin saatiin tarkistettua mahdolliset näppäilyvirheet ja ei-sallittujen muuttujien arvojen esiintyminen havaintomatriisissa (Kananen 2008, 13). Samalla saatiin selvitettyä vastaavatko kyselylomakkeiden tiedot muuttujien nimiä ja arvoja (Heikkilä 2001, 131).

Kyselytutkimuksen aineistoa analysoin kvantitatiivisen tutkimukselle tyypillisin menetelmin eli aineiston rakennetta kuvaavilla prosenttiluvuilla, ristiintaulukoinneilla ja riippuvuusanalyysin. Nämä aineistonanalyysimenetelmät riittävät silloin, kun tutkimusongelma rajoittuu pelkästään ilmiön kuvailuun. (Kananen 2008, 51.) Opinnäytetyössäni tavoitteena oli kartoittaa ja kuvata tutkimuksen tuloksia.

Kyselytutkimuksen monivalintakysymyksien avoimet ja tarkentavat kysymykset (4-6, 8-13, 17-18) sekä vastaajien toiveita selvittävä kysymyksen (23) analysoin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tuomin & Sarajärven (2009) mukaan Miles ja Huberman (1994) kuvaavat aineistolähtöistä sisällönanalyysiä prosessiksi, johon kuuluvat aineiston redusoiminen eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely sekä abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämisessä informaatiota tiivistetään tai pilkotaan osiin, jolloin aineistosta karsitaan epäolennaisuu-

det pois. Aineiston ryhmittelyssä aineiston alkuperäisilmaukset tarkastetaan ja etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jonka jälkeen ne ryhmitellään ja yhdistetään eri luokkiin, jotka kuvaavat sisältöä. Aineiston abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Aineistolähtöiselle analyysille tyypillistä on käsitteiden yhdisteleminen ja niiden kautta vastauksen saaminen tutkimustehtävään. (Mts. 108-112.) Tutkimuksen tavoitteiden kannalta oleellisimpia tutkimustuloksia havainnoillistin Excel-taulukkolaskentaohjelman avulla muodostettujen taulukoiden ja kuvioiden kautta.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselytutkimukseen osallistuneita viittomakielisiä henkilöitä oli yhteensä 67, joiden kaikkien kyselylomakkeet otettiin tutkimuksessa mukaan. Vastaajista 45 % oli naisia ja miehiä 55 %. Suurin osa kyselyyn osallistuneista oli iältään 26-35-vuotiaita (22 % vastanneista) ja 46-55-vuotiaita (22 % vastanneista) (TAULUKKO 3.). Vastaajista suurin osa (37 %) oli avioliitossa. Neljäsosa vastanneista (40 %) oli ilmoittanut elämäntilanteekseen kokopäivätyön ja 20 % vastaajista oli vastannut olevansa opiskelija. Elämäntilannetta koskevaan tarkentavaan avoimen kysymyksen kohtaan (1 % vastaajista) oli vastannut olevansa yrittäjä.

Suurin osa vastaajista oli käynyt ammatti- (22 %), kuulovammaisten- (17 %), tai kuurojen koulun (17 %). Koulutustaustaa koskevaan kysymykseen sai valita useamman vaihtoehdon. Sekä kuulovammaisten että kuurojen koulussa käyneistä suurin osa oli tarkentanut avoimeen kohtaan käyneensä koulua joko Mikkelissä, Kuopiossa, Turussa, Oulussa, Espoossa tai Jyväskylässä. Koulutusta koskevaan tarkentavaan avoimeen kysymykseen vastajaajat olivat tarkentaneet jo valittua vastausvaihtoehtoa tai sel-

ventäneet, mitä muita lomakkeessa mainitsemattomia kouluja tai koulutuksia he ovat käyneet, kuten kauppaoppilaitoksen ja talouskoulun.

Vastanneista 22 % oli töissä järjestön palveluksessa ja teollisuusalla työskenteli vastaajista 16 %. Lisäksi 6 % kyselyyn osallistuneista oli vastannut työtä koskevaan avoimeen kohtaan olevansa kaupungin työntekijä, työskentelevänsä valtiolla tai maininnut työpaikkansa nimen. Vastaajista suurin osa (70 %) oli vastannut asuvansa kaupungissa. Asumistilantetta koskevaan kysymykseen 33 % vastaajista oli vastannut asuvansa yksin / itsenäisesti.

Kyselyyn osallistuneista 67 % oli kuuroja, 22 % huonokuuloisia ja 9 % kuuroutuneita sekä 1 % oli jättänyt vastaamatta kysymykseen. Pääosin vastaajien viittomakielenä oli suomalainen viittomakieli (88 %). Vastanneista 4 % käytti suomenruotsalaista viittomakieltä ja 3 % viitottua suomenkieltä. Viittomakieltä koskevaan avoimeen kohtaan (1 % vastanneista) oli vastannut käyttävänsä sekä puhetta että viittomista. Kyselyyn vastanneiden kirjoitettu kieli oli suurimmalla osalla suomen kieli (96 %).

Tietokoneen ja puhelimen käyttö neuvoja tarvitessa tai huolista keskusteltaessa

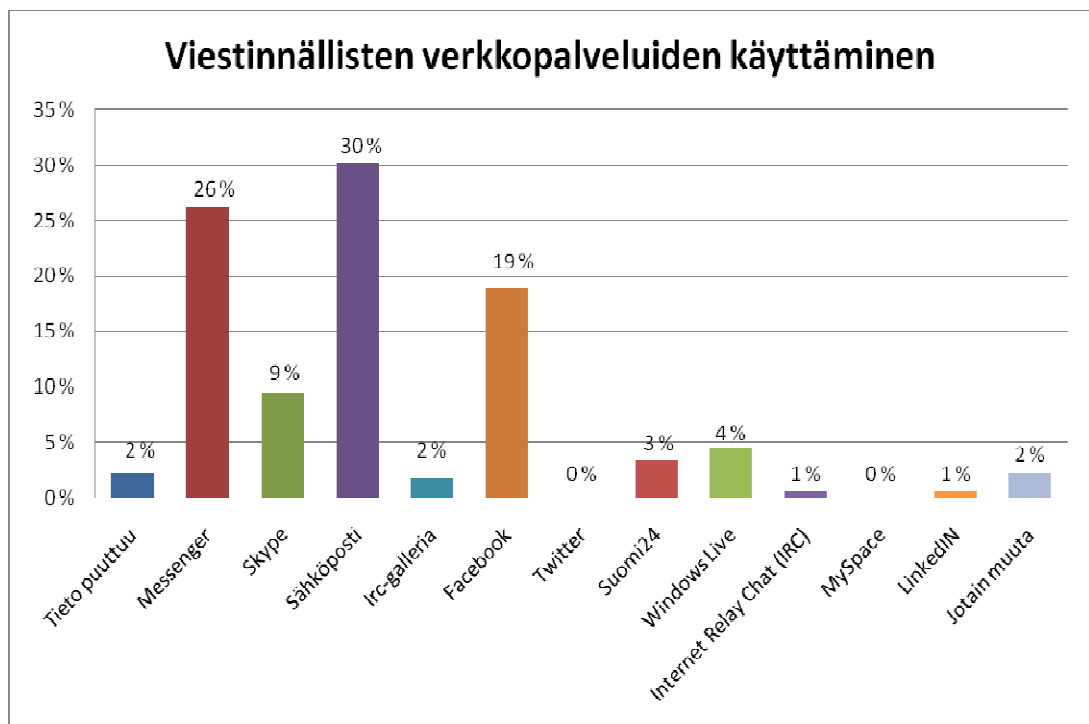
Kyselyyn osallistuneilta tiedusteltiin tietokoneen käyttöä neuvoja tarvitessa tai huolista keskusteltaessa. Suurin osa vastaajista (76 %) oli vastannut käyttävänsä tietokonetta silloin, kun tarvitsee neuvoja tai haluaa keskustella huolistaan jonkun kanssa. Vastaavasti taas 22 % vastanneista oli vastannut, ettei käytä tietokonetta tähän tarkoitukseen. Vastaajista 1 % oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.

Vastaajista 48 % käytti puhelimenä kännykkää, 34 % kamerakännykkää ja 12 % tekstipuhelinta. Osa vastaajista (4 %) oli tarkentanut puhelimensa olevan ominaisuuksiltaan 3G. Kyselyyn osallistuneilta tiedusteltiin myös puhelimen käyttöä silloin kun on neuvojen tarpeessa tai kun haluaa keskustella huolistaan jonkun kanssa. Vastaajista 57 % oli ilmoittanut käyttävänsä puhelinta tähän tarkoitukseen ja 39 % vastanneista vastaavasti oli vastannut, ettei käytä. Vastaajista 4 % ei ollut vastannut kysymykseen.

6.2 Verkkopalveluiden käyttäminen neuvoihin ja keskusteluapuun

6.2.1 Viestinnällisten verkkopalveluiden käyttäminen

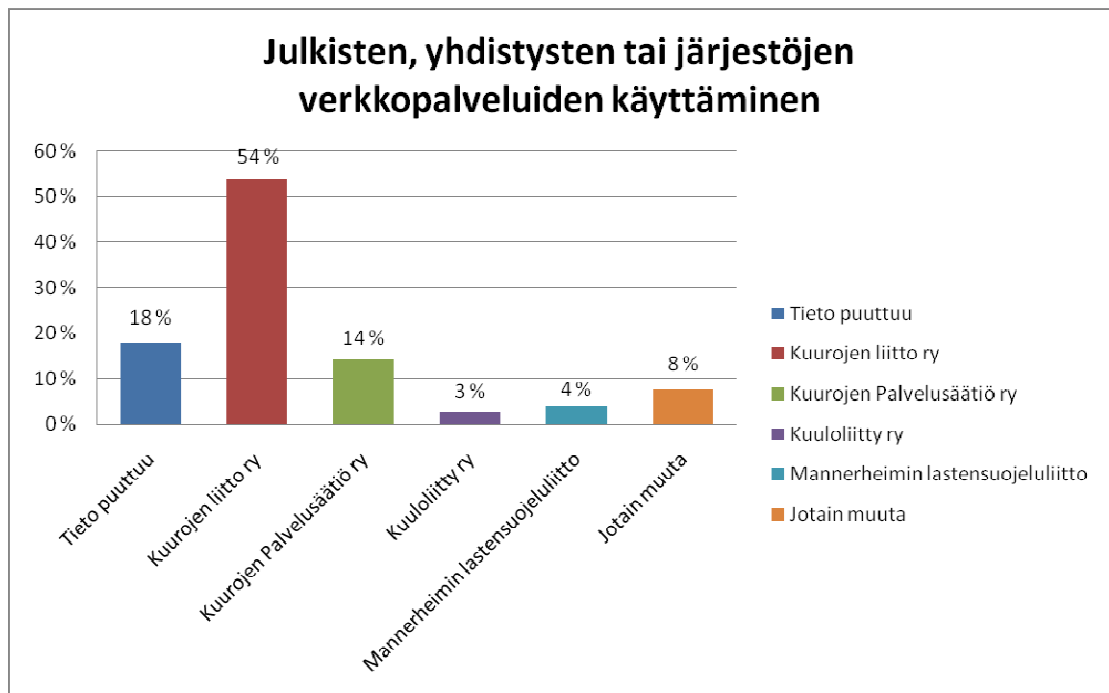
Kyselytutkimuksen olennainen osa oli kartoittaa, mitä verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät silloin kun tarvitsevat neuvoja tai haluavat keskustella huolistaan jonkun kanssa. Ensimmäiseksi kysyttiin kommunikointiin mahdollistavien eli viestinnällisten verkkopalveluiden käyttämistä, johon kyselyyn osallistuneista kolmasosa (30 %) oli vastannut käyttävänsä sähköpostia (KUVIO 1). Toiseksi käytetyin verkkopalvelu oli Messenger (26 % vastaajista) ja kolmanneksi suosituin verkkopalvelu oli Facebook (19 % vastaajista). Vastaajat olivat vastanneet kysymykseen useamman kuin yhden vaihtoehdon, kuten kysymyksessä edellytettiin. Vajaa kymmenesosa (9 % vastaajista) oli vastannut käyttävänsä Skypeä. Avoimeen tarkentavaan kysymykseen 2 % vastaajista oli vastannut käyttävänsä joko OOVOO-palvelua, Camfrog-palvelua tai Welho.com-palvelua.



KUVIO 1. Viestinnällisten verkkopalveluiden käyttäminen (N=67)

6.2.2 Julkisten, yhdistysten tai järjestöjen verkkopalveluiden käyttäminen

Kommunikointiin mahdollistavien verkkopalveluiden ohella kyselytutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, mitä julkisten, yhdistysten tai järjestöjen verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät saadakseen neuvoja tai keskusteluapua huoliansa. Yli puolet (54 %) kyselyyn osallistuneista oli vastannut käyttävänsä Kuurojen Liiton verkkopalvelua (KUVIO 2). Vastaajista 18 % oli jättänyt vastaamatta kysymykseen ja 14 % vastaajista oli vastannut käyttävänsä Kuurojen Palvelusäätiön verkkopalvelua. Kysymyksen tarkentavaan kohtaan vastaajat (8 %) olivat vastanneet esimerkiksi kuntoutussihteerin ja kuurojen psykiatrisen aseman sekä ystävien palvelut, silloin kun tarvitsee neuvoja tai haluaa keskustella huolistaan.



KUVIO 2. Julkisten, yhdistysten tai järjestöjen verkkopalveluiden käyttäminen (N=67)

Kuurojen Auttavan Puhelimen käyttäminen ja palveluiden tarpeellisuus

Kyselytutkimuksessa vastaajia pyydettiin vastaamaan, käyttävätkö he Kuurojen Auttavan Puhelimen palveluita ja kokevatko he Auttavan Puhelimen palvelut tarpeellisiksi. Vastaajista suurin osa (96 %) oli vastannut, ettei ole käyttänyt Kuurojen Auttavan Puhelimen palveluita ja 4 % oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

Yli puolet kyselyyn osallistuneista (58 %) ei osannut vastata, kokevatko he Kuurojen Auttavan Puhelimen palvelut tarpeellisiksi. Vastaajista 22 % oli sitä mieltä, etteivät Kuurojen Auttavan Puhelimen palvelut ole tarpeellisia, kun taas 15 % vastanneista koki ne tarpeellisiksi. Vastaajista 4 % oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.

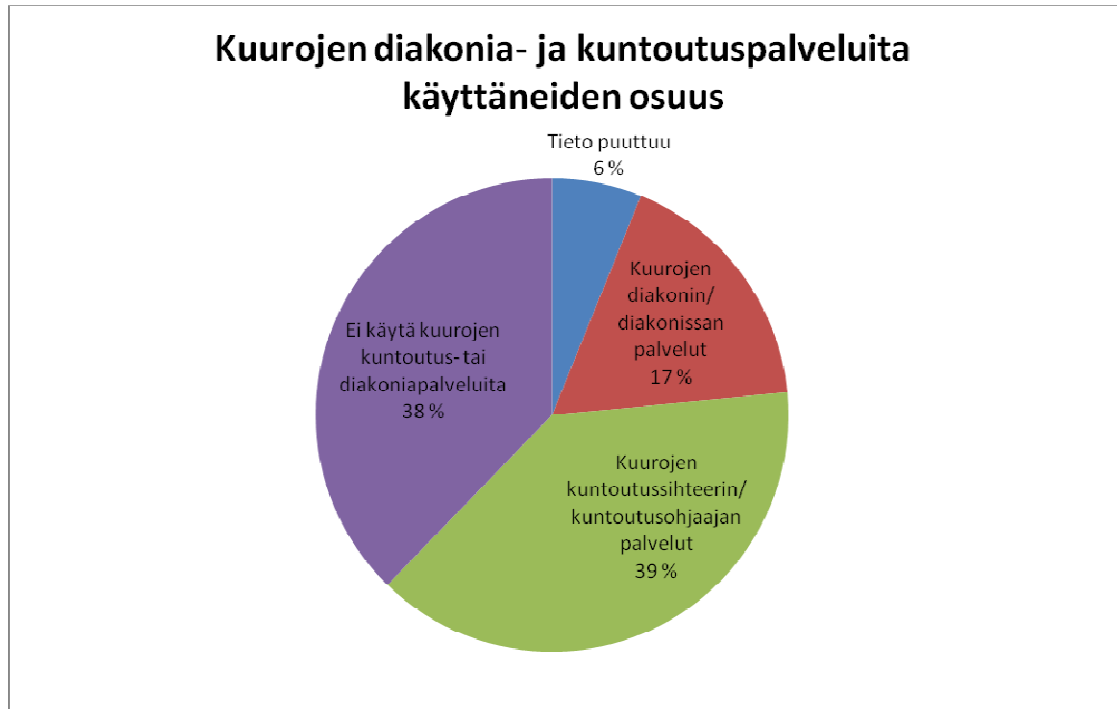
Kuuroille suunnattujen diakonia- ja kuntoutuspalvelujen käyttäminen

Tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin myös, käyvätkö hekuurojen diakonin / diakonissan tai kuurojen kuntoutussihteerin / kuntoutusohjaajan luona neuvoja tai keskusteluapua kaivatessaan. Kuurojen diakonin tai diakonissan luona oli vastannut käyvänsä 8 % vastaajista. Nämä vastaajat eivät olleet eritelleet kumman asiantuntijan luona he käyvät. Sen sijaan vastaajista 6 % oli eritellyt käyvänsä kuurojen diakonin luona ja diakonissan luona oli vastannut käyvänsä vastaajista 3 %.

Kyselyyn vastanneista 18 % oli vastannut käyvänsä joko kuurojen kuntoutussihteerin tai kuntoutusohjaajan luona. Nämä vastaajat olivat jättäneet erittelemättä käyvätkö he nimenomaan kuntoutussihteerin vai kuntoutusohjaajan luona. Vastaajista 16 % oli eritellyt käyvänsä ainoastaan kuurojen kuntoutussihteerin luona ja 4 % vastaajista oli vastannut käyvänsä kuntoutusohjaajan luona. 38 % vastaajista oli vastannut, ettei käy kuurojen diakonin / diakonissan tai kuurojen kuntoutussihteerin / kuntoutusohjaajan luona. Kysymykseen vastaamatta jättäneitä henkilöitä oli yhteensä 6 %.

Jos tiivistetään tietoa ja lasketaan vastanneiden erittelemät diakonin ja diakonissan luona käynnit yhteen erittelemättömien vastausten kanssa, saadaan tulokseksi 17 % (KUVIO 3). Tämän mukaan voidaan todeta, että vastaajista 17 % käyttää kuurojen diakoniapalveluita eli käy joko kuurojen diakonin tai diakonissan luona. Vastaavasti kuurojen kuntoutussihteerin ja kuntoutusohjaajan luona käynnit voidaan laskea yhteen erittelemättömien ja eriteltyjen vastausten osalta. Tällöin saadaan yhteistulos

kuntoutussihteerin tai kuntoutusohjaajan luona käynneistä. Yhteenlaskun perusteella voidaan todeta, että vastanneista 39 % käyttää kuntoutuspalveluita, joihin lukeutuu joko kuntoutussihteerin tai kuntoutusohjaajan luona käynnit.



KUVIO 3. Kuurojen diakonia- ja kuntoutuspalveluita käyttäneiden osuus (N=67)

6.3 Suhtautuminen viittomakielellä käytävään videokeskusteluun

6.3.1 Keskusteleminen verkkopalveluissa

Kyselyyn osallistuneilta tiedusteltiin, onko kuurojen yhtä helppo keskustella verkkopalveluiden avulla kuin kuulevien. Kyselyyn osallistuneista 39 % vastasi, että kuurojen on yhtä helppo keskustella verkkopalveluiden avulla kuin kuulevien. Vastaajista 10 % vastasi kielteisesti ja suurin osa vastaajista (43 %) ei osannut sanoa mitä mieltä on asiasta. Vastaajista 7 % oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

Kyselytutkimuksessa olennaista oli myös selvittää vastaajien mielipiteitä palvelujen suhteen silloin kun tarvitsee neuvoja tai keskusteluapua. Vastaajia pyydettiin otta-

maan kantaa siihen, olisiko hyvä jos voisi keskustella huolistaan viittomakieltä käyttäen tietokoneen ja videokameran avulla. Vastaajista reilusti yli puolet (67 %) oli sitä mieltä, että tällainen palvelu olisi hyvä. Kyselyyn osallistuneista vain 3 % oli sitä mieltä, ettei kyseinen palvelu olisi hyvä. 4 % kyselyyn osallistuneista oli jättänyt kysymykseen vastaamatta ja vastaajista 25 % ei osannut sanoa mitä mieltä olisi palvelusta. Sukupuolittaisen jakauman mukaan voidaan todeta, ettei miesten ja naisten välillä ole merkittäviä eroja vastausten suhteen, sillä naisista 67 % oli vastannut myönteisesti tietokoneen ja videokameran avulla keskusteluun ja miehistä 68 % oli vastannut myönteisesti. Sukupuolittainen tasainen jakauma näkyi edelleen myös ”en osaa sanoa” vastauksen kohdalla, johon naisista oli vastannut 27 % ja miehistä 23 %.

6.3.2 Videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen

Olennainen osa kyselytutkimusta oli selvittää, miten vastaajat suhtautuvat viittomakielellä käytävään videokeskusteluun, jolloin ei voi pysyä tuntemattomana. Kyselyyn osallistuneista 49 % oli vastannut, ettei haittaa, vaikka videokuvasta joku toinen voi nähdä ja tunnistaa (KUVIO 4). Vastaavasti 36 % vastanneista oli vastannut tunnistamisen ja näkemisen haittaavana. Vastaajista 15 % ei ollut vastannut kysymykseen.



KUVIO 4. Haittaako videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen (N=67)

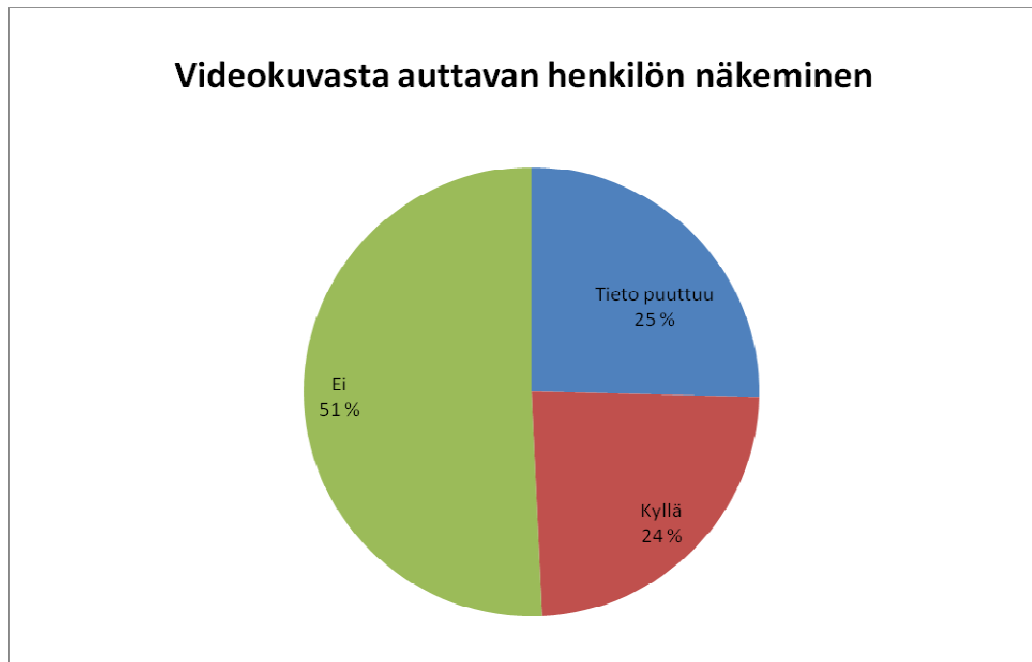
Samaa kysymystä ikäryhmittäin vertaillen voidaan todeta, että videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen oli vähiten haittaavana tekijänä (60 %) sekä 46-55-vuotiaiden kesken kuin myös muihin ikäryhmiin verrattuna (TAULUKKO 1). Ikäryhmäkohtaisessa tarkastelussa eniten haittaavana tekijänä videokuvasta näkemistä ja tunnistamista pitivät 36-45-vuotiaat (42 %). Yli 65-vuotiaista kukaan ei ollut vastannut (0 %) videokuvasta näkemistä ja tunnistamista haitaksi.

TAULUKKO 1. Haittaako videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen viittomakielistä keskustelua ikäryhmittäin tarkasteltuna (N=67)

Ikä	15-25		26-35		36-45		46-55		56-65		yli 65	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tieto puuttuu	0	0	1	7	3	25	2	13	2	20	2	50
Kyllä	5	45	6	40	5	42	4	27	4	40	0	0
Ei	6	55	8	53	4	33	9	60	4	40	2	50

Videokuvasta näkemistä ja tunnistamista sukupuolittain tarkastellen on nähtävissä, että naiset (57 % vastaajista) olivat vastanneet miehiä (43 % vastaajista) enemmän, ettei videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen haittaa. Huomioon ottaen ainoastaan miesvastaajat, voidaan todeta, että mielipiteet olivat jakautuneet tasaisesti, sillä, miehistä 43 % oli sitä mieltä, että tunnistaminen ja näkeminen ei haittaa ja vastaavasti 41 % oli vastannut sen haittaavan. Naisten kohdalla ilmeni enemmän epätaisuutta, sillä naisista 57 % oli vastannut, ettei videokuvasta näkeminen ja tunnistaminen haittaa, kun taas vastaavasti naisista 30 % oli sitä mieltä, että haittaa.

Tutkimuksen kyselyosuudessa olennaisena osana oli myös selvittää, haittaako henkilön näkeminen, jolta kysytään neuvoja tai jolle kerrotaan huolista. Vastaajista hieman yli puolet (51 %) oli vastannut, ettei haittaa, vaikka näkee henkilön keneltä kysyy neuvoa tai jolle kertoo huolistaan (KUVIO 5). Sen sijaan vastaajista 24 % vastasi näkemisen haittaavan ja 25 % oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.



KUVIO 5. Haittaako videokuvasta auttavan henkilön näkeminen (N=67)

Samaa kysymystä tarkastellen sukupuolittain, voidaan huomata, että naiset (60 %) olivat vastanneet myönteisemmin eli miehiä (43 %) enemmän siihen, ettei auttavan henkilön näkeminen haittaa. Sekä naiset että miehet olivatsuhtautuneet auttavan henkilön näkemiseen enemmän myönteisesti kuin kielteisesti. Naisista 60 % oli vastannut, ettei näkeminen haittaa ja vastaavasti 23 % naisista oli vastannut sen haittaavan. Miehistä 43 % oli vastannut, ettei näkeminen haittaa ja 24 % miehistä oli vastannut sen haittaavan.

6.4 Viittomakielisten henkilöiden toiveita neuvonta- ja keskusteluapua tarjoavista palveluista

Kyselytutkimuksessa kyselylomakkeen viimeinen kysymys (23) antoi vastaajille mahdollisuuden kertoa toiveistaan palvelun saamiseksi silloin, kun tarvitsee neuvoja tai haluaa keskustelulla huolistaan jonkun kanssa. Avoimeen kysymykseen vastasi 67 henkilöstä yhteensä 19 henkilöä. Näistä vastauksista kolme jätettiin analyysistä pois epäselvien vastausten vuoksi. Vastaukset jakautuivat hajanaisesti vastanneiden kesken (TAULUKKO 2.).

TAULUKKO 2. Viittomakielisten henkilöiden toiveita neuvonta- ja keskusteluapua tarjoavista palveluista (n=16)

Toiveet	n	%
Ammattihenkilöiden palvelut		
Viittomakielinen psykiatri	1	1
Perheneuvolapalvelut	1	1
Koulutettu kuuro asiantuntija	1	1
Diakoni	1	1
Osaaminen		
Viittomakielentaitoisuus	1	1
Ammattitaitoisuus	1	1
Palvelun luonne		
Tasa-arvoinen kohtelu	1	1
Vaitiolovelvollisuus	1	1
Videokuvakommunikaatio		
Kuvapuhelinsysteemi	2	2
Internet-tekstipuhelu 24H	1	1
En koe tarvetta		
Kokemattomuus	1	1
Vastoinkäymättömyys	1	1
Tarpeettomuus	1	1
Muuta		
Mitä vain	1	1
Tilanneriippuvuus	1	1

Vastaajat olivat esittäneet toiveitaan seuraavasti:

"Viittomakielinen psykiatri olisi terää."

"Esim. perheneuvolapalveluita."

"Riittää kun saa keskustella diakonin kanssa."

"Edellä kuvattu kuvapuhelinsysteemi."

”Internet-tekstipuhelu 24H”

”Tasa-arvoisesti, samalla tavalla kun kuulevien.”

”Että toisella on TÄYSIN vaitiolovelvollisuus.”

”Esim. viittomakielitaitoinen ammattiauttaja. Ei tule mieleen muita.”

”Ammattitaitoisen ihmisen palvelua!”

”Olisi koulutettuja kuuroja asiantuntijoita. Tulkkauksen kautta rankkaa!”

”Riippuu tilanteesta. Kuuroutuneena suomenkieliset palvelut ovat minulle heikompia, siis itse kirjoitaen tai puhuen ja vastaukset kirjoituksena tai viitoittuna suomena.”

7 LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Kananen (2008, 152) toteaa, että Heikkilän (2004) ja Uusitalon (1991) mukaan tutkimuksen luotettavuutta voidaan pohtia validiteetin ja reliabiliteetin avulla, jotka yhdessä muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden.

Validiutta eli pätevyyttä voidaan pohtia tarkastelemalla työssä käytettyjä menetelmien tarkoituksenmukaisuutta niiltä osin, mittasivatko ne sitä mitä oli tarkoituskin. Validius on myös varmistettava etukäteen huolellisesti suunnittelemalla ja tarkoin harkitun tiedonkeruun avulla, joihin opinnäytetyössäni olen myös pyrkinyt. (Heikkilä 2001, 21.) Opinnäytetyössäni paransin aineistonkeruumenetelmän eli kyselylomakkeen validiteettiä lähettämällä sen henkilöille, jotka tekevät töitä viittomakielisten henkilöiden parissa tai ovat erikoistuneet viittomakieleen ja viittomakielisiin. Kyseisiä henkilöitä pyydettiin huomauttamaan kyselylomakkeen mahdollisista epäselvistä kohdista ja esittämään parannusehdotuksia. Näiden tietojen avulla kyselylomakkeni valmistui lopulliseen muotoonsa.

Vaikka pyrin kyselylomakkeessa määrittelemään mitattavat asiat mahdollisimman yksiselittäisesti ja täsmällisesti, jäi osa kysymyksistä silti rakenteeltaan monimutkaiseksi siitä huolimatta, että niitä ennalta pyrittiin selkeyttämään. Kyselytutkimuksessa vastausten laadun taso vaihteli kyselylomakkeissa. Osa vastaajista oli paneutunut

kyselyyn enemmän ja vastannut jokaiseen kysymykseen, mutta moni vastaajista oli kuitenkin jättänyt vastaamatta useampaankin kysymykseen. Vastaamatta jättäminen saattoi johtua vastaajan motivaatiosta, mutta varmasti myös siitä, että kysytyt asiat saattoivat olla entuudestaan tuntemattomia tai kysymysrakenteet liian hankalia. Lomakkeessa kysyttiin esimerkiksi eri palveluiden käyttöä (Kuurojen Auttava Puhelin, eri verkkopalvelut), joista moni ei välttämättä tiennyt mitään ja he saattoivat senkin vuoksi jättää vastaamatta osaan kysymyksistä. Toisaalta ei voi poissulkea sitäkään vaihtoehtoa, ettei vastausajankohta tai -tilanne olisi ollut huono osalle kyselyn täyttäneistä. Kyselyä pidettiin nimittäin Kuurojen Kulttuuripäivien avajaispäivänä siihen aikaan, kun kävijöitä oli paljon jonottamassa Kulttuuripäivien avajaistapahtumaan Paviljongin yläkertaan, joka oli aikataulustaan tunnin myöhässä. Tämä saattoi myös vaikuttaa osaltaan kyselyyn osallistuneiden vastausmotivaatioon.

Lisäksi myös epäselvyyksiä aiheutui puhelimen ominaisuuksia koskevassa kysymyksessä (13), sillä pari kyselyyn osallistunutta henkilöä kysyi, mitä kameräkännykällä tarkoitetaan ja siihen selvennykseksi kerrottiin, että se on kännykkä, jonka ominaisuutena löytyy myös kamera. Kyselyyn osallistuneista kokonaisuudessaan vain muutama kysyi apua ja muiden kyselyiden täyttäminen ja kysymysten ymmärtäminen jäi osallistuneiden omalle vastuulleen. On kuitenkin hyvä muistaa tässä yhteydessä, etteivät kaikki viittomakieliset henkilöt ole suomenkielentaidoiltaan yhtä taitavia, joka näkyi osaltaan myös kyselylomakkeissa avoimien tarkentavien kysymysten kohdalla erilaisina kielivirheinä. Näiden seikkojen vuoksi tutkimuksen validius eli pätevyys kärsii, sillä osa vastaajista oli jättänyt vastaamatta joihinkin kysymyksiin.

Validiteetin takaamiseksi olen myös pyrkinyt selostamaan kaikki tutkimuksen toteuttamisen vaiheet sekä eri menetelmien käytön huolellisesti ja perustellen. Olen suunnitellut ja toteuttanut aineistonkeruumenetelmän tarkoin harkiten ja opinnäytetyön tavoitteisiin ja tarkoitukseen tähdäten. Mitattavat käsitteet ja muuttujat määriteltiin tarkasti. Kyselystä saatujen tulosten perusteella kyselylomakkeiden voidaan olettaa mitanneen niitä asioita, joita tavoiteltiin. Tulokset analysoitiin huolellisesti ja raportoitii selkeästi havainnollistamalla niitä taulukoin ja graafisesti kuvioin.

Opinnäytetyön reliabiliteetin eli luotettavuuden takaamiseksi kyselytutkimuksen aineistonkäsittelyprosessissa kaikki kyselylomakkeiden vastaukset on tarkistettu uudel-

leen vertaamalla niitä havaintomatriisissa oleviin havaintoyksiköiden muuttujien arvoihin. Lisäksi tutkimuksessa saatuja mittaustuloksia on testattu toistamalla Excel- taulukkolaskentaohjelmalla prosenttilukuja edustavat pivot-taulukot ja ristiintaulukoinnit uudestaan, jolloin on todennettu, että tulokset pitävät paikkaansa ja toistettavuus on hyvä.

Satunnaisotanta oli ainut menetelmä kyselyn toteuttamiseksi, sillä etukäteistietoja Kuurojen Kulttuuripäiville osallistuvista henkilöistä tai henkilömäärästä ei ollut. Satunnaisotannalla pyrin takaamaan kaikille yhtä suuren todennäköisyyden osallistua Kuurojen Kulttuuripäivillä 14.5.2010 kolmen tunnin aikana järjestettyyn kyselyyn, jossa 70 viittomakielisellä oli mahdollisuus täyttää kyselylomake. Tutkimuksessa saadut tulokset koskevat kuitenkin vain tiettyä päivänä ja aikana Kuurojen Kulttuuripäivillä vierailleita viittomakielisiä henkilöitä.

Perusjoukkoon verrattuna pienen otosmäärän (67 täytettyä kyselylomaketta) tulosten yleistämiseen on suhtauduttava varauksella, sillä perusjoukon eli Kuurojen Kulttuuripäivillä 13.5.-16.5.2010 käyneiden viittomakielisten henkilöiden tiedetään jälkikäteen koostuvan vajaasta tuhannesta henkilöstä. Otosmäärä edustaa kuitenkin viittomakielisistä henkilöistä koostuvaa perusjoukkoa hyvin, sillä kyselyyn osallistuneista kuuroja oli 67 %, kuuroutuneita 9 % ja huonokuulosia vastaavasti yhteensä 22 %. Tämän perusteella voidaan todeta, ettei kohderyhmä ole vino ja tulokset ovat sen suhteen luotettavia.

Vaikka tämän tutkimuksen avulla ei ole syytä tehdä yleistyksiä, sen avulla pystytään kuitenkin kuvaamaan viittomakielisten henkilöiden palveluiden tämän hetken tilannetta ja kehitystä, joka onkin ollut tämän tutkimuksen tarkoituksena. Tutkimustuloksia voidaan pitää suuntaa antavina, niistä saadaan hyödynnettävää tietoa ja viitteitä viittomakielisille suunnattujen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen yleisesti.

8 POHDINTA

Työn tarkoituksena oli selvittää viittomakielisiä koskevan kirjallisuuden sekä valtakunnallisten ohjelmien ja -strategioiden kautta viittomakielisten henkilöiden palvelujen nykytilaa ja kehitystä. Tavoitteena oli kartoittaa mitä verkkopalveluita viittomakieliset henkilöt käyttävät nykyään saadakseen neuvoja tai keskusteluapua sekä myös kuvailla viittomakielisten henkilöiden suhtautumista viittomakieliseen videokeskusteluun.

Kyselyn suhteen suurimmaksi mietinnän aiheeksi nousi tutkimuksen kysymysten soveltuvuus viittomakielisille henkilöille, vaikkakin pyrin huomioimaan tämän etukäteen lähettämällä kyselylomakkeen arvioitavaksi ja pyytämällä kehittämisideoita. Lisäksi tutkimustulosten analysointia tehdessä kävi ilmi, ettei vastanneiden taustatietoja juurikaan pystynyt hyödyntämään tulosten eri merkitysten havainnoillistamiseksi kuin ainoastaan iän ja sukupuolen osalta. Näin jälkikäteen ajatellen joitakin taustatietoja koskevia kysymyksiä olisi voinut jättää pois ja muita kysymyksiä jäsentää ja yksinkertaistaa niitä vielä enemmän, sillä monissa kohdissa toistuvasti esiintyvä vastaamattomuus voi olla yksi merkki myös siitä, että kysymykset olivat turhan haastavia huomioiden viittomakielisten suomenkielen taidot, joka selittää kohderyhmän heterogeenisuuden.

Wikman (2000) toteaa myös tutkimuksessaan, että lomakekyselyn käyttäminen kuuroja tutkittaessa on vaatimpaa johtuen kuurojen ryhmän heterogeenisuudesta. Wikman painottaa, että kuurojen suomen kielen ja viittomakielen taidot sekä käsitteiden ymmärtäminen saattavat olla vaihtelevia, jolloin kaikille sopivan kyselylomakkeen laatimisesta tulee työlästä. Wikman korostaa myös Erosen ym. (1997) tutkimusta *Kieli – kynnys hyvinvointiin*, jossa menetelmänä käytettiin tuettua lomakekyselyä, jonka aikana asiaan perehdytetty henkilö voi tarpeen mukaan avustaa lomakkeen täytössä ja käsitteiden selventämisessä. Wikman myös täydentää, että Erosen ym. tutkimuksessa aineistonkerääjät olivat hyvin viittomakieltä osaavia kuuroja henkilöitä, jonka vuoksi vastaajat pystyivät tarkentamaan kysymyksiä omalla äidinkielellään. (Wikman 2000, 77.) Vaikka kyselytutkimuksessani aineistonkerääjänä en itse ollut

viittomakielinen henkilö, oli silti kyselyyn osallistuneilla mahdollisuus kysyä apua tarvittaessa tulkin ansiosta.

Tutkimukseni otos olisi kuitenkin voinut olla myös suurempi luotettavuuden takaamiseksi. Vaikka tutkimuksen otannan koko oli perusjoukkoon nähden vähäinen, voidaan tuloksia tarkastella suuntaa antavina. Tutkimuksesta saadut tulokset antavat tietoa viittomakielisten henkilöiden verkkopalveluiden ja muiden käsiteltyjen palveluiden käytöstä sekä suhtautumisesta videokeskustelulla käytävään kommunikointiin, mihin opinnäytetyössäni tavoiteltiin osana viittomakielisten palveluiden nykytilan ja kehityksen selvitystä. Saatujen tuloksien pohjalta voidaan kehittää mahdollisimman toimivia ja nykyaikaisia palveluita viittomakielisille henkilöille. Saavutetuista tuloksista hyötyy erityisesti toimeksiantajani Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskus Metsola sekä Raha-automaattiyhdistys.

Lähdekirjallisuuden ja erilaisten kuulovammaisia koskevien valtakunnallisten strategioiden ja -ohjelmien kautta sain tietoa viittomakielisiä koskevien palvelujen kehitymisestä ja tämän hetkisestä tilanteesta. Tietoperustassa tärkeimmiksi lähteiksi osoittautuivat viittomakielisiä sekä heidän kieltään, yhteisöään ja kulttuuriaan esittelevät teokset, kuten Anja Malmin *Viittomakieliset Suomessa* sekä valtakunnallisista ohjelmista *Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma* ja *Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa*. Osa käyttämistäni lähteistä oli yli kymmenisen vuotta vanhoja (Erosen ym. *Kieli – kynnys hyvinvointiin* vuodelta 1997), mutta ne yleisesti ottaen koskettivat viittomakielisten historiaa, viittomakielen syntyä, yhteisöä sekä kulttuuria, jotka eivät sinänsä ole jatkuvan muutoksen alla, koin lähteet luotettaviksi käytettäväkseni niitä opinnäytetyössäni. Suhtauduin kuitenkin eri tavalla sosiaalista mediaa käsittelevään kirjallisuuteen ja muuhun lähdeaineistoon, sillä sosiaalinen media elää jatkuvassa muutostilassa ja siitä syystä käytettävien lähteiden on syytä olla tuoreita nykypäivää koskevia lähteitä liittyen viittomakielisten henkilöiden elämään.

Opinnäytetyön tärkeimpänä osana pidän palveluiden käyttäjäkohtaista näkökulmaa, joka toteutui tässä työssä parhaiten kyselytutkimuksen kautta, vaikkakin sama näkökulma toistui myös teoriaosuudessa eri aiheista katsoen käsiteltynä kohti tutkimuksessa esiin tulleita viittomakielisten omia näkemyksiä. Viittomakieliset saivat kyselytutkimuksen avulla esittää omia mielipiteitään erilaisista itseään koskevistä palveluis-

ta, joka on mielestäni erityisen tärkeää varsinkin silloin, kun halutaan kehittää käyttäjäkohtaisia palveluita. Tähän käyttäjäryhmäkohtaiseen tavoitteeseen tuoda näkemykset ja tarpeet esille, myös palvelujen kehittämisessä nykyään yleisesti pyritään. Se kuinka tämä nykypäivänä viittomakielisiä koskettaen oikeasti onnistuu, saattaisi olla hyvä jatkotutkimuksen aihe, sillä eri viittomakielisiä koskevissa strategioissa ja -ohjelmissa nimenomaan korostetaan palveluiden kehittämisessä tarvittavan viittomakielisten mukana oloa ja osallistumista heitä koskevien suunnitelmien ja päätösten teon yhteydessä.

Kyselytutkimukseni tärkeimmät ja oleellisemmat kysymykset sekä vastaukset koskivat nimenomaan viittomakielisten henkilöiden verkkopalveluiden käyttöä ja suhtautumista viittomakieliseen videokeskusteluun, silloin kun tarvitaan neuvoja tai halutaan keskustella huolista jonkun kanssa. Nämä kysymykset olivat myös opinnäytetyöni tavoitteita.

Verkkopalveluita koskien neuvojen tai keskusteluavun tarpeessa käytetyimmät kommunikointiin mahdollistavat verkkopalvelut olivat kyselytutkimuksen mukaan sähköposti (30 % vastaajista), Messenger (26 % vastaajista) ja Facebook (19 % vastaajista). Julkisten, yhdistysten ja järjestöjen verkkopalveluista ylivoimaisesti käytetyimmäksi nousi Kuurojen Liiton verkkopalvelu (54 % vastaajista) muihin palveluihin verrattuna. Nämä tulokset vastaavat siihen, mihin tutkimuksessa tavoiteltiin saavan vastauksia. Kaikki edellä mainitut palvelut ovat osa tätä päivää ja valtaväestön ihmisten arkea kuin viittomakielisten henkilöidenkin, kuten tietoperustassa jo aiemmin käsiteltiin. Näiden palveluiden kautta ihmiset ovat toistensa tavoitettavissa ja saatavilla. Nämä tulokset ovat hyödyllisiä ja suuntaa antavia ajatellen palveluiden tuomista sinne, missä niiden käyttäjätkin ovat. Eli toisin sanoen esimerkiksi viittomakielisille neuvoa antavan palvelun kehittämiseen voitaisiin hyödyntää sähköpostia, jollaisia nykyään on jo tarjolla, kuten Kuurojen auttava linja-palvelussa käytetään tekstiviestien ohella. Lisäksi esimerkiksi Facebook-pohjainen palvelu ja Messengeriä apua käyttävä videokeskusteluapu saattaisivat olla hyvin vastaanotettuja viittomakielisten palvelunkäyttäjien keskuudessa.

Tutkimustani sivuten Power & Power (2009) ovat tutkineet Euroopassa asuvien kuurojen sähköistä viestintää sekä sen vaikutusta heidän elämään ja aktiviteetteihin.

Tutkimuksessa hyödynnettiin useita eri Internetin hakukoneita, jotta löydettiin kuuroihin liittyviä Internetsivustoja, kuten blogeja, postituslistoja, keskustelufoorumeja, nettipalveluita sekä sosiaalisia verkkopalveluita, kuten Facebook, Second Live ja Camfrog. Tutkimuksen löydöksiä todettiin esimerkiksi, että kuuroille on olemassa omia kansallisia sivustoja, kuten kuurojen liittojen Internetsivustoja, joita löytyy esimerkiksi Suomesta, Saksasta ja Britanniaista. Kuuroille on olemassa myös kansainvälisiä Internetsivustoja, kuten World Federation of the Deaf. Lisäksi on olemassa erilaisia kuurojen huomioimiseen erikoistuneita sivustoja, kuten Britannian Google-sivusto on tiedon etsimisen avuksi listannut useita kuuroihin liittyviä organisaatioita sekä kuuroille löytyy myös omia blogisivustoja, jotka ovat pääosin kehitetty Amerikassa. (Mts. 129-131.) Omaan tutkimukseen verrattaen merkityksellisimmiksi tuloksiksi Power & Power toteavat, että kuurot ovat aktiivisia Facebook-, Second Live- ja Youtube-verkkopalveluiden käyttäjiä. Lisäksi tutkimuksen mukaan kuurot käyttävät erityisesti Camfrog-palvelua, joka on reaaliaikainen video chat. Camfrog-palvelua käytetään esimerkiksi Britanniaissa, Irlannissa, Espanjassa, Italiassa, Ranskassa, Portugalissa. (Power & Power 2009, 130.) Omassa tutkimuksessasi saatiin vastaavia tuloksia, sillä Facebook-palvelu oli kolmanneksi suosituin viestinnällisistä verkkopalveluista neuvonnan ja keskusteluavun saamiseksi. Lisäksi tutkimuksessani viittomakielisistä henkilöistä (1 %) oli tarkentanut käyttävänsä Camfrog-palvelua, jonka Power & Power toteavat tutkimuksessaan erityisen käytetyksi palveluksi kuurojen keskuudessa. Mielestäni Camfrog-palvelun suosion johdosta se saattaisi olla myös yksi hyödynnettävissä oleva ratkaisu tai toiminto viittomakielisten palveluiden kehittämiseksi. (Power & Power 2009, 131.)

Lisäksi Microsoftin (2011) julkaisemassa tiedotteessa *Tutkimus: Tulevaisuuden yhteisöpalveluissa on valikoidut piirit* esitellään Microsoftin ja TNS Gallupin Suomalaiset online –tutkimuksessa saatuja tuloksia. Näiden tuoreiden tutkimustulosten mukaan yhä useampi henkilö haluaisi keskittyä kommunikoimaan netissä ainoastaan valitsemiensa henkilöiden kanssa. Kyselytutkimus toteutettiin 27.12.2010–4.1.2011 välisenä aikana ja siihen vastasi yhteensä 1006 miestä ja naista alueellisen väestörakenteen mukaan. Tutkimuksen toteuttanut TNS Gallup Digitalin tutkimuspäällikkö Reeta Sutinen (2011) kertoo, että sosiaalisen median suomalaiset käyttäjät ottavat rohkeasti yhteyttä muihin ihmisiin, mutta nämä kokeilunhaluiset kuluttajat poistavat her-

kästi profiilejaan yhteisöpalveluista, jos olemassa olevat ratkaisut eivät heitä tyydytä. Sutisen mukaan tutkimustuloksista on mahdollista päätellä, että tulevaisuudessa netissä parhaiten menestyvät ne palvelut, joiden kautta yksilöllisyyden mahdollistaminen sekä yksityisyyden vaaliminen onnistuvat, kuten sähköpostissa on mahdollista. (Mts. 2011.)

Lisäksi Sutisen (2011) tutkimuksen mukaan uudistuneet Hotmail- ja Messenger-palvelut tarjoavat käyttäjilleen yksityisemmän tavan pitää yhteyttä heille tärkeimpiin yhteisöihin. Nykyään esimerkiksi uudessa Messengerissä on mahdollista valita yhteen näkymään haluamansa yhteisöpalvelut päivityksineen, jonka ansiosta pystyy käymään samanaikaisesti pikaviestikeskustelua esimerkiksi Messenger- ja Facebook-ystävien kanssa. (Mts. 2011.) Nämä kaikki edellä mainitut Sutisen tutkimustulokset antavat viitteitä myös viittomakielisille henkilöille suunnattujen palveluiden kehittämiseen, jolloin on hyvä pitää mielessä palveluiden yksilöllistämisen mahdollisuus yksityisyyden ohella, joista myös viittomakieliset hyötyvät. Mielestäni kyse paljolti myös siitä, että netin käyttäjän tulee myös pystyä luottamaan teknologiaan, jonka kautta viestintä on mahdollista (Aalto & Uusisaari 2009, 119). Lisäksi Sutisen tulosten perusteella jälleen voidaan todeta sähköposti toimivaksi palveluksi ja sitä kautta osaksi viittomakielisten nykyisiä ja tulevaisuuden palveluita, unohtamatta Messengerin potentiaaliutta. Lisäksi Sutisen tulosten pohjalta voidaan myös esittää, että käyttäjien yksilöllisten tarpeiden huomioiminen edistää myös yhteisöpalveluiden suosiota. Näin ollen myös niiden hyödyntäminen osana viittomakielisten palveluita on tulevaisuudessa mielestäni todennäköistä, sillä osa yhteisöpalveluista mahdollistaa jo käyttäjiensä yksilöllisyyden ja yksityisyyden.

Viittomakielisiä koskevan kyselyni tulokset osoittivat 67 % todennäköisyydellä viittomakielisten henkilöiden olevan myönteisiä siinä suhteessa, jos he voisivat käydä viittomakielistä keskustelua videokameran ja tietokoneen avulla. Videokuvasta tunnistaminen ja näkeminen koettiin enemmän haittaamattomana (49 % vastanneista) kuin haitallisena (36 % vastanneista) piirteenä viittomakieliselle keskustelulle silloin, kun joku toinen näkee palvelun käyttäjän eli neuvoja kysyvän tai huolistaan kertovan henkilön. Vastaavasti neuvoja antavan henkilön näkeminen ei haitannut suurinta osaa vastaajista (51 %) ja 24 % vastaajista oli vastannut sen haittaavan. Lisäksi se, mitä palveluiden toivomisen varaan voidaan laskea, niin viittomakieliset henkilöt ar-

vostavat viittomakielentaitoista palvelua ammattihenkilöiden toimesta, unohtamatta kuitenkaan tasa-arvoista kohtelua ja vaitiolovelvollisuutta. Videokuvavälitteistä kommunikaatiolle eli videokeskustelulle annettiin myös pisteitä sen suhteen, että se saattaisi olla palvelumuoto, jota toivottaisiin saavan neuvoja tai keskusteluapua kaitavassa. Toiveiden kartoittaminen kyselytutkimuksessa oli mielestäni tärkeää ja perusteltua asiakas- ja tarvelähtöisyyden ja palveluiden käyttäjä-näkökulman esiintuomiseksi.

Nämä edellä mainitut tulokset antavat viitteitä viittomakielisen videokeskustelun mahdollistavalle palvelun kehittämiseksi yleisesti ajatellen osaksi viittomakielisten palveluita. Kuten tietoperustassa jo aiemmin todettiin, psykiatrian puolella vastaanlainen palvelu eli tarkemmin sanoen videoneuvottelu on jo vakiinnuttanut oman paikkansa. Videoneuvottelua käytetään myös psykoterapian puolella, jossa joissakin tutkituissa tapauksissa asiakkaat ovat ilmaisseet pitävänsä videoterapiasta enemmän kuin kasvotusten pidettävistä istunnoista. Näissä tapauksissa asiakkailla ei ole kuitenkaan ollut mahdollisuutta valita terapiassa toteutettavaa menetelmää, jolloin ei voida sanoa varmaksi edustaako edellä esitetty ilmaisu videoterapiaa kohtaan yleistä tyytyväisyyttä saadusta hoidosta vai mieltymystä videoterapiaan. (Simpson 2005, 159).

Lisäksi videovälitteiseen viestintään liittyen Power & Power (2009) ovat todenneet tutkimuksessaan, että Microsoft Wordin iCommunicator-palvelu kääntää puheen tekstiksi, puheen / tekstin videovälitteiseksi viittomakieleksi tai tietokoneääneksi. Näin ollen iCommunicator mahdollistaa keskustelun reaaliajassa kuurojen ja kuulevien kesken. Tätä palvelua voidaan hyödyntää esimerkiksi liikeneuvotteluissa tai silloin, kun halutaan varata aika lääkärille tai kun tulkkia ei ole saatavilla. (Mts. 132.) Lisäksi Eronen ym. (1997, 21) mukaan kuurojen kommunikaatio eristää heitä omaksi ryhmäkseen ja samaan aikaan yhteisöllisiin vertaisryhmäratkaisuihin sekä toisaalta se myös haastaa integroituneita palvelujärjestelmiä kehittämään toimintaansa kuurojen erityistarpeiden huomioimiseen. Kommunikaatiovaikeudet koetaan haittaaviksi erityisesti sosiaali- ja terveystalvöjien intiimeissä asiakaskohtaamisissa, jolloin hankalutena pidetään sitä, ettei voida olla suoraan kontaktissa omalla äidinkielellä esimerkiksi lääkärin, psykologin tai sosiaalityöntekijän kanssa, vaan luotettavan avun saamiseen vaaditaan tulkin käyttöä (Eronen ym. 1997, 24-25). Edellä esiin nostettu

iCommunicator antaa kännyköiden ohella nykypäivänä myös sen mahdollisuuden, ettei tulkkia enää välttämättä tarvita lainkaan kuulevan ammattiauttajan ja viittomakielisen henkilön välille, jos tällainen palvelu otetaan käyttöön osaksi viittomakielisiä palveluita.

Viittomakielisten palveluiden nykytilaa koskien nostan vielä esille myös Kuurojen auttavan puhelinta sekä kuntoutus- ja diakoniapalveluiden käyttöä koskevat tutkimustulokset. Opinnäytetyön tietoperustassa toin julki Kuurojen Auttavan Puhelimen, joka vuoden 2011 alkupuolella on muuttanut nimekseen Kuurojen auttava linjan. Teoriaan liittyen kartoitin tutkimuksessani Kuurojen auttavan linjan palveluiden käyttöä ja yllätyin saadessani palveluiden käyttöä koskevaan kysymykseen tulokseksi, ettei kukaan kyselyyn vastanneista 96 % todennäköisyydellä ollut käyttänyt niitä, 4 % osallistuneista oli jättänyt vastaamatta kysymykseen. Vaikkakin vastanneita oli vain pieni osa (67 vastannutta) perusjoukkoon verrattuna, joka koostui noin tuhannesta kävijästä, oli tulos yllättävä ja ihmetystä herättävä. Se sai minut pohtimaan, eikö palvelua todella koeta tarpeelliseksi ja tarpeellisuutta koskevaan kysymykseen yli puolet vastanneista (58 %) ei osannut sanoa, kokevatko he palvelut tarpeellisiksi, joka oli tuloksien kannalta harmittavaa. Vastaajista 22 % oli sitä mieltä, etteivät Kuurojen Auttavan Puhelimen palvelut ole tarpeellisia ja vain 15 % koki ne tarpeellisiksi. Vastaajista 4 % oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Nämä tulokset saivat minut pohtimaan, mistä tällaiset tulokset juontavat juurensa. Onko kyse siitä, etteivät viittomakieliset henkilöt tiedä palvelun olemassaolosta, vai onko kyse todella siitä, ettei tällaista palvelua tarvita. Syy voi olla myös siinä, ettei palvelu ole ollut tarpeeksi esillä viittomakielisten keskuudessa tai sitä ei ole mainostettu tarpeeksi.

Kuntoutus- ja diakoniapalveluita koskevaan kysymykseen eli diakonin/diakonissan tai kuntoutussihteerin/kuntoutusohjaajien luona käynteihin saatiin vastaukseksi tiivistämällä tietoa eli laskemalla yhteen erittelemät erittelemättömien vastausten kanssa, että vastaajista 17 % käyttää kuurojen diakoniapalveluita eli käy joko kuurojen diakonin tai diakonissan luona. Vastaavasti vastanneista 39 % käyttää kuntoutuspalveluita, joihin lukeutuu joko kuntoutussihteerin tai kuntoutusohjaajan luona käynnit. Vastanneista 38 % ei ollut käyttänyt mitään edellä mainittuja palveluita. Tuloksista voidaan tulkita johtopäätöksiä, että palveluiden käyttäminen riippuu varmasti jokaisen henkilön yksilöllisyydestä kuin myös tarpeesta käyttää palveluita. Toiset kokevat

tarvitsevansa enemmän kuntoutuspuolen asiantuntijuutta, toiset taas diakonian puolen eli enemmän henkisen avun tarvetta. Osa taas ei koe tarvitsevansa kumpaakaan ja joku toinen taas käsittelee asiat eri tavoin, kuten jakavansa huolet ja esimerkiksi perheen ja ystävien kesken.

Se, mitä itse olen hyötynyt tästä opinnäytetyöprosessista on se, että olen kehittänyt tietotaitojani suhteessa viittomakielisiin henkilöihin, heidän kieleensä ja yhteisöönsä. Olen saanut tämän prosessin myötä myös arvokasta tietoa viittomakielisiä koskevista lakipykälistä ja asetuksista sekä viittomakielisille suunnatuista palveluista ja niiden kehittämisestä hyödyntäen sosiaalista mediaa. Näiden palvelujärjestelmien sekä lakien ja asetusten tunteminen on ensisijaista myös kuntoutuksen ohjaajalle, joka työssään ohjaa asiakkaita eri lakien ja asetusten nojalla eri palveluiden piiriin. Lisäksi eri teknologian hyödyntämisen osaaminen osana asiakkaan kuntoutumista kuuluu kuntoutuksen ohjaajan osaamisalueeseen, kuten myös esteettömien ympäristöjen suunnittelu moniammatillisena yhteistyönä, jollaista olen saanut toteuttaa nyt opinnäytetyötäni tehdessä. Tietoa esteettömyydestä ja saavutettavuudesta viittomakielisten henkilöiden huomioimiseksi eri palveluiden kehittämisessä tulee huomioida yhtä lailla myös kuntoutusohjauksessa ja –suunnittelussa.

Näiden kaikkien edellä mainittujen tietojen pohjalta on hyvä siirtyä eteenpäin, niin palveluiden kehittämisessä kuin viittomakielisten henkilöiden kohtaamisessa ja huomioimisessa eri tilanteissa. On tärkeää kuitenkin olla unohtamatta niitä seikkoja, joita teoriaosuudessa tuotiin julki, kuten sitä, että verkkopalveluiden käyttövalmiudet edellyttävät niin tietoteknisiä taitoja kuin medialukutaitoa. Nämä eivät kuitenkaan yksinään riitä, sillä näiden lisäksi viittomakielisten palveluiden kehittämisessä on tärkeää osata huomioida myös itse käyttäjäryhmä. Tämä onnistuu takaamalla esimerkiksi palveluiden esteettömyyden ja saavutettavuuden, kuin myös jokaisen oman yksityiselämän suojaamisen.

Myös Luukkainen (2008) toteaa väitöskirjassaan, että ihmisten yhteiskunnallinen osallistuminen edellyttää niin toimivaa tiedonvälitystä kuin myös pääsyä osalliseksi tiedotusvälineiden annista. Luukkainen tähdentää, etteivät viittomakielisille nämä asiat eivät ole kuitenkaan itsestään selviä, kuten opinnäytetyöni tietoperustassa käy

myös ilmi. Lisäksi Luukkaisen mukaan rajoitetut mahdollisuudet tiedotusvälineiden välittämään tietoon koetaan merkittävänä omaa elämää hankaloittavana tekijänä sekä merkinä kuulevien ja kuurojen välisestä epätasa-arvosta. Käytännössä ainoastaan suomen kielen hallinta mahdollistaa viittomakielisen henkilön osallisuuden tiedotusvälineiden tarjoamaan informaatioon ja yhteiskunnallisiin tapahtumiin. (Mts. 201-201.) Kuitenkin Yleisradiolla on lain mukaan velvollisuus tuottaa palveluja myös viittomakielellä ja tällä hetkellä YLE tarjoaa säännöllisesti vain viittomakieliset päivittäiset uutiset ja viikko viitottuna –ohjelman. Ongelmia viittomakielisen tuotannon laajentamiseen aiheutuu resursseista sekä käytettävissä olevan pätevän viittomakielisen henkilöstön puutteesta. (Viittomakielen kielelliset oikeudet 2011.) Kuurojen Liiton mukaan valtioneuvosto on antanut asetuksen televisio-ohjelmiin liitettävästä ääni- ja tekstityspalvelusta. Asetuksen tarkoituksena on täsmentää, millä aikataululla YLE:n, MTV3:n, Nelosen ja SuomiTv:n tulee lisätä tekstitystä kotimaisissa ohjelmissaan. Asetus astuu voimaan 1.7.2011. (Kuurojen Liitto 2011.)

Luukkaisen (2008, 159) tekemän tutkimuksen perusteella kuurojen nuorten elämämpiiri rakentuu maailmanlaajuisesta sosiaalisesta verkostosta, eikä vain paikallisen vuorovaikutuksen ja fyysisen yhdessäolon varaan. Samaa ilmiötä Salmi & Laakso (2005, 424) esittävät kuurojen nuorten luoneen uusien viestimien avulla oman kulttuurinsa, johon sisältyvät tietoverkkojen ja Internetin jatkuva tehokäyttö. Informaatioteknologian kehittymisen ja uudenlaisten kommunikaatiomuotojen synnyttyä mahdollisuudet yhteydenpitoon ovat mullistuneet, kuten myös tässä opinnäytetyössä on käynyt ilmi. Tämä tarkoittaa sitä, että kuurojen yhdistysten rooli ei ole enää niin itsestään selvä viittomakielisten elämän tukipilareina. Globalisoituminen ja uudenlaiset kommunikaatiojärjestelmät mahdollistavat erilaisten yhteisöjen muodostumisen sellaisten ihmisten kesken, jotka elävät kaukana toisistaan ja jotka eivät välttämättä ole koskaan tavanneet toisiaan. Yhteisiä merkitysjärjestelmiä voidaan luoda ja ne voivat säilyä fyysisistä etäisyyksistä huolimatta. (Mts. 159, 199.)

Loppua kohden voisi todeta, että tämä opinnäytetyöprosessi on ollut vain pieni raappaisu pinnan päältä ja kaikki mitä sen alta löytyy, on vielä saavutettavissa kohtaamalla kuntoutuksen ohjaajan työssäni viittomakielisiä henkilöitä, joiden kautta todellisuus on vasta tavoitettavissa. Haastavuudesta huolimatta koko opinnäytetyöprosessi

on ollut mielestäni antoisa, sillä se on esimerkiksi lisännyt kiinnostuneisuuttani alkaa kehittämään itselleni viittomakielen taitoja, joka on myös kuntoutuksen ohjaajalle tärkeää siitä syystä, että asiakas tulee aina kohdata yksilönä asiakas- ja tarvelähtöisyyttä unohtamatta. Koen saaneeni paljon arvokasta tietoa ja ymmärrystä tämän opinnäytetyön tekemisen myötä sekä koen myös saavuttaneeni opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteet. Kaiken kaikkiaan olen kokenut tämän prosessin myötä olleeni mukana myös vaikuttamassa ja kehittämässä omalta osaltani viittomakielisille tarkoitettuja palveluita kartoittamalla verkkopalveluiden käyttöä ja suhtautumista videokeskusteluun tähdentämällä myös siten viittomakielisten henkilöiden palvelujen nykytilaa ja kehitystä, vaikka tutkimukseni tuloksia voidaan pitää vain suuntaa antavina. Myös kuntoutusohjausta ja –suunnittelua ajatellen kuntoutuksen ohjaajan tulee pystyä kehittämään tarvelähtöisiä kuntoutuspalveluja asiakasryhmille sekä organisaatioille huomioiden myös niiden laatu ja taloudellisuus. Tässä opinnäytetyössä esimerkiksi verkkopalveluiden laatua on arvioitu ja nostettu esiin esteettömyyden ja saavutettavuuden kautta. Sen sijaan taloudellisuus on jätetty vähemmälle huomiolle, vaikka esimerkiksi tiedetään Internetin käytön vähentävän matkakustannuksia siinä suhteessa, kun ei tarvitse lähteä kotoa pois tavatakseen vaikka ystäviään tai ammattiauttajaa.

Kuten aiemmin jo useaan kertaan eri tavoin on todennettu, tekniikka on mennyt eteenpäin ja Internetistä on tullut monille arkinen yhteisöllisyyttä ylläpitävä kommunikoinnin väline, sitä se on myös viittomakielisille henkilöille, jotka ovat tekniikan käytössä edellä kävijöitä. Tutkimustuloksistani voidaan kuitenkin myös päätelminä todeta, että viittomakieliset käyttävät vielä myös perinteisiksi palveluiksi luokiteltuja kuurojen diakonia- ja kuntoutuspalveluita. Perinteisistä palveluista huolimatta teknologia kuitenkin jatkaa kehitystään ja on todennäköistä, että jo lähitulevaisuudessa myös itse saatan kohdata ammattihenkilönä kuntoutuksenohjausta tarvitsevan viittomakielisen henkilön Facebookin tai Messengerin välityksellä videokeskustelua hyödyntäen. Power & Power (2009, 131) tutkimukseen viitaten Internetin myötä on mahdollista syntyä kansainvälinen kuurojen / viittomakielisten maailma, mutta mielestäni myös kuulevat voivat olla osana tätä maailmaa, sillä nykyään viittomakielisillä henkilöillä on mahdollisuudet saada tietoa ja kommunikoida myös kuulevien kanssa Internetin ansiosta. Etenkin tämä onnistuu sosiaalisten medioiden eri menetelmien

ja tekniikoiden kautta, kuten tutkimustuloksiini ja niihin liittyvään pohdintaan vedoten verkkopalveluja hyödyntämällä.

LÄHTEET

Aalto, T. & Uusisaari, M. 2009. Nettiälmää. Sosiaalisen median maailmat. Helsinki: BTJ Kustannus.

Arjen tietoyhteiskunta. 2008. Toimintaohjelma 2008-2011. Toim. Teonsana Oy. Viitattu 3.2.2011. <http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/index.phtml?s=9>, Arjen tietoyhteiskunnan toimintaohjelma 2008-2011.

Eronen, A., Eskelinen, M., Kinnunen, P., Saarinen, M-L., Tiermas, P. & Wikman, M. 1997. Kieli – kynnys hyvinvointiin. Kuurojen omia kokemuksia hyvinvointipalveluista. Helsinki: Kuurojen Palvelusäätiö ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Esteetön toimimisympäristö kuulovammaisille. 2007. Toimenpideohjelma 2007-2011. Helsinki: Kuulonhuoltoliitto ry. Viitattu 17.3.2011. http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuuloliitto/materiaalipankki/julkaisut_ja_raportit/, toimenpideohjelma.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. 3. p., uud. p. Helsinki: Oy Edita Ab.

Heinonen, U. 2008. Sähköinen yhteisöllisyys: kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa. Akateeminen väitöskirja. Pori: Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV. Viitattu 15.2.2011. <http://www.doria.fi/handle/10024/39380>.

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kotisivut. 2009. Kuurojen psykiatrinen poliklinikka. Viitattu 4.4.2011. <http://www.hus.fi/default.asp?path=1,32,660,546,621,763,1232,2242>, Kuurojen psykiatrinen poliklinikka.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. p., uud. p. Helsinki: Tammi.

Huuskonen, P. 2010. VERTAISTUKEA VERKOSSA. Teoksessa VERTAISTOIMINTA KANNATTA. Toim. Laatikainen, T. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 71-79.

Jauhiainen, T. 2007. Huonokuuloisuus. Helsinki: WSOY.

Jantunen, T. 2003. Johdatus suomalaisen viittomakielen rakenteeseen. Helsinki: Finn Lectura.

JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa. 2008. JUHTA Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. Viitattu 5.3.2011. <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/168>.

Jokinen, M. 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Viittomakieliset Suomessa. Toim. Malm A. Helsinki: Finn Lectura, 79-101.

Kananen, J. 2008. Kvantti: kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. 2011. Toimenpideohjelma 2011–2015. Liikenne- ja viestintäministeriön ohjelmia ja strategioita 1/2011. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 10.3.2011. <http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/1225363>.

Korpela, J. 2007. Internet hyöty- ja viihdekäytössä. Jyväskylä: WSOYpro.

Kurki, A. 2002. Teoksessa Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Toim. Takala, M. ja Lehtomäki, E. Tampere: Finn Lectura, 68-73.

Kuurojen Liiton digistrategia ja toimenpiteet vuosille 2005-2009. 2004. Kuurojen Liiton julkaisuja 32. Viitattu 5.2.2011. http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Sahkoiset_julkaisut/, Kuurojen Liitto ry Digistrategia.

Kuurojen Liitto. Kuurojen Liiton kotisivut. Kuntoutusohjaus. Viitattu 4.3.2011. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Kuntoutusohjaus/>.

Kuurojen Liitto. Kuurojen Liiton kotisivut. Asetus: Kotimaisten televisio-ohjelmien tekstitys lisääntyy. Viitattu 6.5.2011. <http://www.kl-deaf.fi/>.

Kuurojen Palvelusäätiö. 2011. Kuurojen palvelusäätiön kotisivut. Kuurojen Auttava Linja. Viitattu 3.3.2011. http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/apua_arkeen/kuurojen_auttava_linja/.

Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. 2010. Kuurojen Liitto ry. Viitattu 18.3.2011. http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Sahkoiset_julkaisut/.

L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 11.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. <Http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 11.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. <Http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

Laitinen, K., Lappalainen, E. & Ranta, P. 2007. Mitä on sosiaalinen media? Teoksessa Virtuaalisia yhteisöjä, ajatuksia ja avoimuutta - sosiaalinen media opetuksen ja oppimisen tukena. Sosiaalinen media opetuksen ja oppimisen tukena (SMOOT) hankkeen selvitys. Toim. Laitinen, K. & Rissanen, M. Kuopio: Kuopion yliopisto, 9-11.

Lukkarinen, M. 2001. Omakielisten palvelujen turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001: 1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Luukkainen, M. 2008. Viitotut elämät. Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa. Väitöskirja. Helsinki: Kuurojen Palvelusäätiö.

- Malm, A. & Östman, J-O. 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Viittomakieliset Suomessa. Toim. Malm A. Helsinki: Finn Lectura, 9-32.
- Microsoft. 2011. Tutkimus: Tulevaisuuden yhteisöpalveluissa on valikoidut piirit. 2011. Microsoftin julkaisema tiedote 8.3.2011. Viitattu 27.4.2011.
http://www.microsoft.com/finland/pr/press/suomalaiset_online0311.msp.
- Mäkelä, K. 2006. Terveydenhuollon tietotekniikka. Terveyden ja hyvinvoinnin sovellukset. Helsinki: Talentum Media.
- Mäkinen, M. 2006. Yhteisöjen digitaalinen voimistuminen. Teoksessa Verkkoviestintäkirja. Toim. Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. Helsinki: Yliopistopaino, 159-175.
- Nousiainen, H. 2007. Kieli ja oma kulttuuri osallisuuden avaimina. Teoksessa Välähdyksiä - Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 90 vuotta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 57-60.
- Parkas, R. 2005. Kuntoutusohjaaja – lähellä lasta ja lapsen verkostoa. Teoksessa Lapsi kuulolla. Opas kuulovammaisen lapsen opettajille ja kasvattajille. Toim. Määttä, P., Lehto, E., Hasan., M. & Parkas, R. Keuruu: PS-Kustannus, 157-165.
- Pihlava, M. 2009. Videoyhteys auttaa haavan hoidossa Pudasjärvellä. Mediuutiset. Viitattu 23.4.2011.
<http://www.medi uutiset.fi/uutisarkisto/videoyhteys+auttaa+haavan+hoidossa+pudasjarvella/a358720>.
- Power, D. & Power, M. 2009. Communication and culture: Signing Deaf people online in Europe. Technology and Disability 21, 127-134. Viitattu 4.5.2011.
<http://www.jamk.fi/kirjasto>, Nelli-portaali, EBSCO.
- Rantala, L. & Kuusi, R. 2008. Matkalla - kirkon kuurojentyö 100 vuotta. Helsinki: Diakonia ry, Kirkkohallitus, diakonia ja yhteiskuntatyö.
- Salmi, E. & Laakso, M. 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Silius, K., Tervakari, A-M., Kaikuvuo, I., Mäkinen, M., Vuosara, V. & Puurtinen, H.-G. 2007. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty – tapaustutkimus Invalidiliiton verkkopalvelusta. Teoksessa Näkökulmia hyvinvointiteknologiaan. Toim. Nygård, C-H., Eskola, H., Hyttinen, J. & Savinainen, M. Tampere: Tampere University Press, 47-65.
- Simpson, S. 2008. Videoneuvottelu ja psykoterapia käytännössä. Teoksessa Uudet teknologiat terapiassa. Toim. Goss, S. & Anthony, K. Helsinki: Edita, 154-176.
- Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. 2010. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158. Helsinki: Kuurojen Liitto ry ja Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Viitattu: 11.3.2011.

<http://www.kotus.fi/index.phtml?s=441#Suomenviittomakieltenkielipoliittinenohjelma>.

Takala, M. 2002. Kuulovammaisuus. Teoksessa Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Toim. Takala, M. ja Lehtomäki, E. Tampere: Finn Lectura, 25-42.

Tuomi, I. 2005. Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan. Teoksessa Yhteisöllisyyden paluu. Toim. Hautamäki, A., Lehtonen, T., Sihvola, J., Tuomi, I., Vaaranen, H. & Veijola, S. Helsinki: Gaudeamus Kirja, 132-162.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuottava ja uudistuva Suomi. 2010. Digitaalinen agenda vuosille 2011–2020. Helsinki: Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta ja Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 16.4.2011. <http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/1225475>.

Viittomakielisten kielelliset oikeudet. 2011. Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 24/2011. Viitattu 6.5.2011. <http://www.om.fi/Etusivu/Julkaisut/1302672090988>.

Vivolin-Karén, R. 2009. Kentauri-projekti 2006–2008 - Kuurot tietoyhteiskuntaan. Loppuraportti. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 51. Viitattu 22.1.2011. http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Sahkoiset_julkaisut/.

Wallvik, B. 2001. Viitotulla tiellä. Helsinki: Finn Lectura.

Wikman, M. 2000. ”Jos kaikki kuulevat osaisivat viittoa” - Tutkimus suomalaisten kuurojen kokemasta hyvinvoinnista. Helsinki: Kuurojen palvelusäätiö ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Wuorisalo, J. 2009. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen verkossa – edessä uusia haasteita esteettömyyden toteutumiselle. Osaaja.netin verkkodokumentti. Viitattu 14.4.2011. <http://ojs.seamk.fi/index.php/osaaja/article/view/449/>.

YLE Oulu. 2010. Virtuaalilääkäri jeesaa potilasta etäältä. Viitattu 21.3.2011. http://yle.fi/alueet/oulu/2010/03/virtuaalilaakari_jeesaa_potilasta_etaalta_1550460.html?print=true.

Älli, S. & Kara, H. 2009. Saavutettavuus verkkopalveluissa. Itseopiskelumateriaali. Papunet-verkkopalveluyksikkö. Viitattu 11.4.2011. <http://papunet.net/yksikko/ohjeita/saavutettavuus-verkkopalveluissa.html>.

LIITTEET

Liite 1. Saate asiantuntijoille

Aurinkoinen tervehdys täältä Haukkarannasta!

29.4.2010

Olen kuntoutuksen ohjaajaopiskelija, Elina Niemi Jyväskylästä, ja työstän tällä hetkellä kyselylomaketta Kuurojen Kulttuuripäiville, jotka ovat 13.5.-16.5.2010. Kyselyn toteuttaminen paikan päällä tapahtuu tulkki Sirpa Sänkiahon avustuksella. Osallistun myös itse kulttuuripäiville Sirpan kanssa. Laajennan mahdollisesti kyselyä luokkakyselyllä.

Kyselyn tarkoituksena on kerätä aineistoa tulevaa opinnäytetyötäni varten, jossa aiheena on selvittää, mitä verkkopalveluita kuurot viittomakieliset käyttävät tällä hetkellä saadakseen neuvoja tai keskusteluapua huoliinsa. Pohdin samalla, mitkä palvelut vastaisivat parhaiten viittomakielisten henkilöiden tarpeisiin.

Ohessa liitteenä on alustava kyselylomakkeeni, jonka kehittämiseen kaipaen apuasi. Kysely kohdistuu kaikenikäisille kuuroille, kuuroutununeille ja huonokuuloisille henkilöille (nuorista vanhuksiin), joka tuo omat haasteensa kyselyn kokonaisuuteen ja esteettömään muotoiluun. Samalla pitäisi huomioida kyselyn yksinkertaisuus ja käytettävyys, sekä se, että sen täyttämiseen ei kuluisi liian paljon aikaa.

Toivoisin sinun katsovan kyselyn läpi ja kommentoivan siitä minulle viimeistään sähköpostiosoitteeseeni elina.niemi.sre@jamk.fi 6.5.2010 mennessä, jotta ehtisin vielä toteuttaa parannukset kyselyyn.

Voit kiinnittää huomiota esimerkiksi kyselyn muotoiluun, rakenteeseen, kysymysten rakenteisiin/ymmärrettävyyteen jne. asioihin, jotka kaipaavat sinun mielestäsi parannusta ja kehittämistä ja mitkä asiat kyselyssä ovat jo entuudestaan hyvin.

Kaikki palaute on enemmän kuin tervetullutta minulle, sillä en ole vielä itse päässyt syventymään kuurojen kulttuuriin ja niihin asioihin, joita olisi hyvä huomioida tällaisen kyselyn sisällössä, joka on suunnattu kuuroille, kuuroutununeille ja huonokuuloisille henkilöille.

Ystävällisin terveisin: Elina Niemi

Liite 2. Kyselylomake

KYSELYLOMAKE

Kuurojen kulttuuripäivät 13.5.–16.5.2010

Tämän kyselyn tarkoituksena on kehittää mahdollisimmin toimivia verkkopalveluita viittomakielisille henkilöille.

Pyydän Sinua vastaamaan kaikkiin kysymyksiin rastittamalla Sinulle sopivan vaihtoehdon tai kirjoittamalla / rastittamalla vastauksen tyhjälle riville. Tarvittaessa voit kysyä apua lomakkeen täyttämässä.

HENKILÖTIEDOT

1. Sukupuoli Nainen Mies

2. Minkä ikäinen olet? alle 15-vuotias 46-55-vuotias
 15-25-vuotias 56-65-vuotias
 26-35-vuotias yli 65-vuotias
 36-45-vuotias

ELÄMÄNTILANNE

3. Mikä on siviilisäätyysi?

- Avioliitossa
- Avoliitossa
- Seurustelusuhhteessa
- Naimaton / Sinkku
- Eronnut
- Leski

4. Mitä teet tällä hetkellä? Oletko...

- Koululainen
- Opiskelija
- Kokopäivätyössä

- Osapäivätyössä
- Suojatyössä
- Työllistymistuella työllistetty
- Työtön: ___ lomautettu
___ pitkäaikaistyötön
- Työllisyyskoulutuksessa
- Eläkeläinen: ___ työkyvyttömyyseläke
___ vanhuuseläke
- Kotiäiti tai -isä
- Muu, mikä? _____

KOULUTUS

5. Mikä on koulutustaustasi?

- Valtion koulu / Kuulovammaisten koulu, missä? _____
- Valtion koulu / Kuurojen koulu, missä? _____
- Peruskoulu
- ___ Kansakoulu, ___ Kansalaiskoulu, ___ Keskikoulu
- Lukio
- Ammattikoulu
- Työssäoppiminen
- ___ Ammattikorkeakoulututkinto / ___ Yliopistotutkinto
- Muualla, missä? _____

TYÖ

6. Missä työskentelet?

- Yksityisen palveluksessa
- Järjestön palveluksessa
- Teollisuusalalla
- Myyntityössä
- Yrittäjänä
- En ole töissä

- Olen eläkkeellä
- Muualla, missä? _____

ASUMISTILANNE

7. Asutko maaseudulla vai kaupungissa? Maaseudulla Kaupungissa

8. Miten asut tällä hetkellä?

- Vanhempien kanssa
- Yksin / Itsenäisesti
- Asuntolassa
- Tukiasunnossa / palvelutalossa
- ___Puolison kanssa / ___Lasten kanssa
- Muualla, missä? _____

KUUROUS

9. Oletko...

- Kuuro Kuuroutunut Huonokuuloinen
- Muu, mikä? _____

KIELI

10. Mikä on viittomakielesi?

- Suomalainen viittomakieli Suomenruotsalainen viittomakieli Viitottu suomenkieli
- Muu, mikä? _____

11. Mikä on kirjoitettu kielesi?

- Suomi Ruotsi Suomi ja ruotsi
- Muu, mikä? _____

TEKNIIKAN JA PALVELUIDEN KÄYTTÄMINEN

12. Käytätkö tietokonetta, kun tarvitset neuvoja tai haluat keskustella huolistasi jonkun kanssa?

- Kyllä En

13. Minkälaista puhelinta käytät? Mitä ominaisuuksia puhelimesi on?

- Tekstipuhelin
- Kännykkä
- Kamerakännykkä
- Muu, mikä? _____
- Mitä ominaisuuksia puhelimesi on? _____

14. Käytätkö puhelinta, kun tarvitset neuvoja tai haluat keskustella huolistasi jonkun kanssa?

- Kyllä En

15. Oletko käyttänyt Kuurojen Auttavan Puhelimen palveluita?

- Kyllä En

16. Koetko Kuurojen Auttavan Puhelimen palvelut tarpeelliseksi?

- Kyllä En En osaa sanoa

17. Mitä seuraavia kommunikointiin mahdollistavia verkkopalveluita käytät, kun tarvitset neuvoja tai haluat keskustella huolistasi?

- Messenger
- Skype
- Sähköposti (esim. hotmail, gmail)
- Irc-galleria
- Facebook
- Twitter
- Suomi24
- Windows Live

- Internet Relay Chat (IRC)
- MySpace
- LinkedIn
- Jotain muuta, mitä? _____

18. Mitä julkisia, yhdistysten tai järjestöjen verkkopalveluita käytät, kun tarvitset neuvoja tai sinulla on vaikeaa ja haluat keskustella huolistasi jonkun kanssa?

- Kuurojen Liitto ry
- Kuurojen Palvelusäätiö
- Kuuloliitto ry
- Mannerheimin lastensuojeluliitto
- Jotain muuta, mitä? _____

19. Käytkö kuurojen diakonin / diakonissan tai kuurojen kuntoutussihteerin / kuntoutusohjaajan luona, kun tarvitset neuvoja tai sinulla on vaikeaa ja haluat keskustella huolistasi jonkun kanssa?

- Kyllä, käyn kuurojen ___ diakonin / ___diakonissan luona
- Kyllä, käyn kuurojen ___kuntoutussihteerin / ___kuntoutusohjaajan luona
- En käy kuurojen diakonin/diakonissan tai kuurojen kuntoutussihteerin/kuntoutusohjaajan luona

20. Onko kuurojen yhtä helppo keskustella verkkopalveluiden avulla kuin kuulevien?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

21. Olisiko sinusta hyvä, jos voisit keskustella huolistasi viittomakieltä käyttäen tietokoneen ja videokameran avulla? Kyllä Ei En osaa sanoa

22. Jos keskustellaan viittomakieltä käyttäen, ei voi pysyä tuntemattomana.

a) Haittaisiko se, että videokuvasta sinut voi nähdä ja tunnistaa? Kyllä Ei

b) Haittaisiko se, että näkisit ihmisen, jolta kysyt neuvoa tai kerrot huolistasi? Kyllä Ei

23. Minkälaista palvelua toivoisit saavasi, jos tarvitset neuvoja tai sinulla on huolia ja haluat keskustella niistä?

KIITÄN SINUA ARVOKKAISTA VASTAUKSISTASI!

Kuntoutuksen ohjaaja opiskelija Elina Niemi

TAULUKKO 3. Vastajien taustatiedot (N=67)

Taustatiedot	n	%
Sukupuoli		
Nainen	30	45
Mies	37	55
Ikä		
Alle 15-vuotias	0	0
15-25-vuotias	11	16
26-35-vuotias	15	22
36-45-vuotias	12	18
46-55-vuotias	15	22
56-65-vuotias	10	15
yli 65-vuotias	4	6
Sivillisäät		
Avoliitossa	25	37
Avoliitossa	15	22
Seurustelusuhteessa	5	7
Naimaton / Sinkku	18	27
Eronnut	2	3
Leski	1	1
Tieto puuttuu	1	1
Elämäntilanne		
Koululainen	2	3
Opiskelija	14	19
Kokopäivätyössä	30	40
Osapäivätyössä	0	0
Suojatyössä	0	0
Työllistymistuella työllistetty	4	5
Työtön	6	8
Lomautettu	1	1
Pitkäaikaistyötön	3	4
Työllisyyskoulutuksessa	1	1
Eläkeläinen	6	8
Työkyvyttömyyseläke	1	1
Vanhuuseläke	3	4
Kotiäiti tai -isä	2	3
Muu, mikä?	1	1
Tieto puuttuu	1	1

Koulutus

Valtion koulu / Kuulovammaisten koulu	22	17
Valtion koulu / Kuurojen koulu	22	17
Peruskoulu	17	13
Kansakoulu	7	5
Kansalaiskoulu	0	0
Keskikoulu	3	2
Lukio	13	10
Ammattikoulu	25	19
Työssäoppiminen	4	3
Ammattikorkeakoulututkinto	3	2
Yliopistotutkinto	5	4
Muu	11	8
Tieto puuttuu	1	1

Työ

Yksityisen palveluksessa	9	13
Järjestön palveluksessa	15	22
Teollisuusalla	11	16
Myyntityössä	0	0
Yrittäjänä	3	4
En ole töissä	11	16
Olen eläkkeellä	7	10
Mualla	4	6
Tieto puuttuu	7	10

Asumistilanne

Maaseutu	4	6
Kaupunki	47	70
Tieto puuttuu	16	24
Vanhempien kanssa	4	6
Yksin / itsenäisesti	22	33
Asuntolassa	2	3
Tukiasunnossa / Palvelutalossa	0	0
Puolison tai lasten kanssa	10	15
Puolison kanssa	15	22
Lasten kanssa	1	1
Puolison ja lasten kanssa	10	15
Mualla	0	0
Tieto puuttuu	3	4

Kuurous

Kuuro	45	67
Kuuroutunut	6	9
Huonokuuloinen	15	22

Muu	0	0
Tieto puuttuu	1	1

Viittomakieli

Suomalainen viittomakieli	60	88
Suomenruotsalainen viittomakieli	3	4
Viitottu suomenkieli	2	3
Muu	1	1
Tieto puuttuu	2	3

Kirjoitettu kieli

Suomi	64	96
Ruotsi	0	0
Suomi ja ruotsi	1	1
Muu	0	0
Tieto puuttuu	2	3