



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Hittar jag information på mitt eget språk
finlandssvenskt teckenspråk?**

Kartoitus viranomaisten verkkosivujen kielellisestä saavutettavuudesta erityisesti suomenruotsalaisen viittomakielen näkökulmasta

Erja Rossi

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Marraskuu / 2017

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Erja Rossi	Sivumäärä 36 ja 3 liitesivua
Työn nimi Hittar jag information på mitt eget språk, finlandssvenskt teckenspråk? - Kartoitus viranomaisten verkkosivujen kielellisestä saavutettavuudesta sekä erityisesti suomenruotsalaisen viittomakielen näkökulmasta	
Ohjaava opettaja Outi Mäkelä	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Finlandssvenska teckenspråkiga rf, Lena Wenman	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa kielellisestä saavutettavuudesta viranomaisten verkkosivuilta suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien henkilöiden osalta sekä tuoda esille puutteita nykyisessä tiedonsaannissa. Myös uhatun kielen näkyvyyden lisääminen oli osa työtä. Opinnäytetyö luo katsouksen suomenruotsalaisen viittomakielen huomioimisesta verkkosivuilla sekä tuo esiin epäkohtia nykyisessä tiedonsaannissa.</p> <p>Opinnäytetyössä kartoitettiin 44 eri viranomaisen verkkosivujen kielivalintoja, sivustojen kielellistä saavutettavuutta sekä arvioitiin, toteutuuko Viittomakielilain (359/2015) määritelty viranomaisen edistämismuutokset kyseisillä sivuilla. Sivustot valittiin Finlex sivustolle kootun viranomaisten verkkosivulistauksen perusteella. Kansaneläkelaitos ei ollut osa tätä listausta eikä se ollut mukana kartoitettavissa viranomaistahoissa. Digitaalinen saavutettavuus on haaste, etenkin puhuttaessa uhanalaisesta, suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävästä kieli- ja kulttuurivähemmistöstä. Suomenruotsalaisen viittomakielen kohdalla kielellinen saavutettavuus on olematonta. Viranomaiset ovat kuitenkin lain nojalla veloitettuja edistämään viittomakielisten mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään sekä saada tietoa omalla kielellään.</p> <p>Kartoitusta tehtiin käyttäen osallistuvaa havainnointia tiedonkeruun välineenä. Osallistuva havainnointi kuvaa tässä opinnäytetyössä tapaa, jolla opinnäytetyöntekijä havainnoi verkkosivuja sekä kokemustaan verkkosivujen käyttäjänä. Opinnäytetyön tulokset perustuvat strukturoidun havaintopohjan avulla saatuihin tuloksiin sekä opinnäytetyön tekijän pitämään päiväkirjaan havainnoistaan. Havainnot kerättiin syksyllä 2015 ja samat verkkosivut kartoitettiin uudestaan vielä vuonna 2017, jotta saatiin selville mitä muutoksia kahdessa vuodessa oli opinnäytetyön tutkimuskysymysten näkökulmasta tehty.</p> <p>Työn tilaajana toimi valtakunnallinen yhdistys Finlandssvenska teckenspråkiga rf., jonka tavoitteena on edistää ja ylläpitää suomenruotsalaista viittomakieltä. Myös suomenruotsalaisten viittomakielisten oikeuksien puolustaminen sekä suomenruotsalaisen viittomakielen olemassa olosta tiedottaminen ovat yhdistyksen toiminnan keskiössä. Suomenruotsalaiseen viittomakieleen liittyviä tutkimuksia on vähän, joten ajan tasalla olevalle tutkimustiedolle on suuri tarve. Kartoitusta toimii lähtökohtana uusille tutkimuksille sekä tukena suomenruotsalaisen viittomakielen elvyttämiseksi aloitetuille toimenpiteille. Opinnäytetyö tuo suomenruotsalaista viittomakieltä näkyvämmäksi sekä herättää keskustelua uhatun kielivähemmistön tarpeista ja oikeuksista.</p>	
Asiasanat Kielellinen saavutettavuus, suomenruotsalainen viittomakieli, viittomakielilaki	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Erja Rossi	Number of Pages 36 and 3 annex pages
Title Do I find information in my own language- Finnish-Swedish sign language? A study of the linguistic accessibility on the Web in Finnish public authorities` websites in Finnish-Swedish sign language point of view	
Supervisor Outi Mäkelä	
Subscriber and/or Mentor Finlandsvenska teckenspråkiga rf, Lena Wenman	
Abstract <p>The purpose of this thesis was to find out how Finnish-Swedish sign language is used as a language on public authorities` websites. Study examined if authorities follow their obligation of promoting the linguistic rights linguistic rights of sign language users and if Finnish-Swedish sign language was listed in the language selections. The subscriber of this study is Association for Finnish-Swedish sign language users (Finlandssvenska teckenspråkiga rf) which operates nationally. Their aim is to fight for the linguistic rights of Finnish-Swedish sign language users and to promote the language itself.</p> <p>Digital accessibility is a challenge especially among Finnish-Swedish sign language users. In Finland, it is almost impossible to find information in Finnish-Swedish sign language. Sign Language Act (359/2015) puts public authorities under an obligation to promote and provide possibilities to the threatened minority to use their own language and get information in Finnish-Swedish sign language. The aim of this study was to examine how accessible public authorities` own websites really are for Finnish-Swedish sign language users. Study examined 44 websites and how authorities' follow their obligation of promoting Finnish-Swedish sign language and if it is shown on their websites and if Finnish-Swedish sign language is listed in the language selections.</p> <p>The Thesis is produced by using participant observation as a study method and applying it to practise. The results of the study are based on structured observations of the accessibility on the websites. Subjective website user experience simulates actual observations of the user itself. The study points out the status of Finnish-Swedish sign language in examined authorities` websites creating foundations for developing accessible services for the minority in the future. Observations were made during fall 2015 and reobserved briefly two years later.</p> <p>This study shows the current situation on the websites and the access to information and functionality in Finnish-Swedish sign language users perspective. The study works as a platform for other studies and shows what needs to be done to develop public authorities `websites accessibility for the users using Finnish-Swedish sign language.</p>	
Keywords Finland-Swedish Sign Language, linguistic accessibility, Sign Language Act	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSKYSYMYKSET SEKÄ KEHITTÄMISTYÖNMENETELMÄ	7
2.1 Opinnäytetyön aiheen rajaus ja tutkimuskysymykset	7
2.2 Havainnointi kehittämistyönmenetelmänä	8
3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	11
3.1 Finlandssvenska teckenspråkiga r.f.	11
3.2 Suomenruotsalaiseen viittomakieleen liittyvät tutkimukset	13
4 SUOMENRUOTSALAINEN VIITTOMAKIELI JA VIITTOMAKIELILAKI	15
4.1 Suomenruotsalaisen viittomakielen synty	16
4.2 Viittomakielilaki ja viranomaisen edistämismääräys	16
5 SAAVUTETTAVA YHTEISKUNTA	17
5.1 Desing for all	17
5.2 Kielellinen saavutettavuus tietoyhteiskunnassa	19
6 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	20
6.1 Kartoituksen lähtökohta	20
6.2 Viranomaisten verkkosivujen käytettävyys käyttäjän näkökulmasta	23
6.3 Sisällön saavutettavuuden sekä käyttäjäkokemusten arviointia	24
7 POHDINTA	26
7.1 Kielellinen saavutettavuus on jokaisen oikeus	27
7.2 Kehittämistyön toteutuksen eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelua	29
LÄHTEET	33
LIITE 1	37

1 JOHDANTO

Suomenruotsalainen viittomakieli on vaarassa hävitä kokonaan. Finlandssvenska teckenspråkiga rf:n ja projektitutkija Maria Andersson- Kosken tekemässä kartoituksessa ”Mitt eget språk – vår kultur ” tavoitteena oli selvittää suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien henkilöiden todellinen määrä sekä selvittää käytettävissä olevien, suomenruotsalaista viittomakieltä sekä ruotsin kieltä hallitsevien viittomakielten tulkkiin lukumäärä. Myös kielen nykytilaa eli elinvoimaisuutta tarkasteltiin kartoituksen aikana. (Andersson- Koski 2015, 5.)

Suomenruotsalaisen viittomakielen nykytilaa tarkasteltaessa huomattiin, että yhteiskunnallisissa rakenteissamme on puutteita. Esimerkiksi kieliryhmän tarpeita sivuutetaan. Yhteiskunnan tuki on elintärkeää uhatulle kielivähemmistölle. Tuen tulee taata turva kielen eloonjäämiselle sekä taata kielellisten oikeuksien toteutuminen. (mt.6.) Opinnäytetyötäni koskevat merkittävimmät toimenpide- ehdotukset kartoituksen lopporaportissa olivat yhteiskuntaa koskevat ehdotukset. Yhteiskunnalla on vastuu ja velvollisuus järjestää ja mahdollistaa tiedon sekä palveluiden saanti omalla kielellä sekä lisätä suomenruotsalaisen viittomakielen näkyvyyttä niin kansalaisten arjessa kuin esimerkiksi mediassakin. (mt.,65-66.) Myös vähemmistöjen sisällä olevilla vähemmistöillä on oikeus tulla kuulluiksi ja nähdyiksi yhteiskunnassa tasavertaisesti.

Saavutettavuus on yksi tärkeimmistä tasa-arvoa ajavista asioista. Tiedon saavutettavuus tarkoittaa sitä, kuinka hyvin erilaiset käyttäjät voivat käyttää verkkopalvelua ja löytää sieltä tarvitsemansa tiedon. Saavutettavassa verkkopalvelussa palvelun käyttäminen ei ole kiinni käyttäjän ominaisuuksista vaan tieto ja palvelu ovat kaikille saavutettavissa. (Väestörekisterikeskus, 2015.) Halusin tarttua suomenruotsalaisen viittomakielen näkyvyyteen juuri saavutettavuuden näkökulmasta.

Tämä työ kartoittaa valittujen viranomaisten verkkosivuja. Opinnäytetyöni tavoite on havainnoida ja kartoittaa määriteltyjen viranomaisten verkkosivujen kielellistä saavutettavuutta ja kielellisten oikeuksien toteutumista sivustojen kielivalintojen perusteella. Työni tuottaa konkreettista, käyttäjäkokemukseen ja systemaattiseen havainnointiin perustuvaa tietoa, jonka avulla työni tilaaja voi suunnata ja suunnitella tulevia projek-

tejaan. Kartoitus toimii alustana ja lähtökohtana uusille tutkimuksille. Se myös nostaa esiin puutteita nykyisessä tiedonsaannissa suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien henkilöiden näkökulmasta. Opinnäytetyössäni selvitetään, kuinka viranomaisten verkkosivuilla on huomioitu suomenruotsalainen viittomakieli. Tässä opinnäytetyössä viranomaiseen viitataan puhuttaessa Finlex-sivustolla olevasta listauksesta viranomaisten kotisivuista (Finlex 2015). Kartoitin sivustoilla olevia kielivalintoja ja yritin selvittää sivustot, jotka tarjoavat tietoa suomenruotsalaisella viittomakielellä. Havainnoin myös kielivalintaikkunan saavutettavuutta eli sitä, kuinka kielivalintaikkuna on aseteltu viranomaisten kotisivuille. Arvioin myös, kuinka Viittomakielilain 359/2015 määritelty viranomaisen edistämismääräys toteutuu viranomaisten verkkosivuilla.

Työni tilaajana toimii Finlandssvenska teckenspråkiga r.f., joka on vuonna 2002 perustettu, valtakunnallinen suomenruotsalaista viittomakieltä ja sen elinvoimaisuutta edistävä yhdistys. Työni kytkeytyy aiheeltaan suomenruotsalaisen viittomakielen elävöittämiseen. Opinnäytetyöni tuo esille kehittämisen kohteita nykyisessä tiedonsaannissa ja tuon omalta osaltani suomenruotsalaista viittomakieltä näkyvämmäksi valitsemalla tämän aiheen. Aloittaessani opinnäytetyöprosessin tutkimuksellisen osan syksyllä 2015 oli viittomakielilaki astunut voimaan vain vajaa puoli vuotta aiemmin. Aiheeni oli siis hyvin ajankohtainen ja vaikka kirjoitusprosessini kesti suunniteltua pidempään, ei aihe ole menettänyt merkitystään. Palaan työni loppuluvuissa lyhyesti verkkosivustojen kielivalintojen nykytilaan ja vertaan mahdollisesti tapahtuneita muutoksia kahden vuoden takaiseen aineistoon.

Kartoituksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitan tässä opinnäytetyössä tapaa kerätä aineisto havainnoimalla verkkosivujen toimintaa sekä havainnoimalla omia kokemuksiani verkkosivun käyttäjän näkökulmasta samanaikaisesti. Havaintoni jalostuivat aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla teemoiksi, joita erittelen tarkemmin. Pohdintaosuus kokoaa yhteen arviointini kehittämistyöni toteutumisesta sekä tuo esille kehittämisen kohteita ja jatkotutkimusaiheita aiheeseeni liittyen.

2 TUTKIMUSKYSYMYKSET SEKÄ KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄ

2.1 Opinnäytetyön aiheen rajausta ja tutkimuskysymykset

Erityisesti suomenruotsalaisen viittomakielen kohdalla ajan tasalla oleva viranomais-
tahojen toimittama tiedottaminen on ollut pulmana. (Oikeusministeriö 2016, 14.) Ha-
lusin tutkia tiedonsaannin nykytilaa ja selvittää kuinka suomenruotsalainen viittoma-
kieli on huomioitu viranomaisten sivustoilla. Tästä syystä opinnäytetyöni tutkimuskysy-
symykset ovat seuraavat:

Miten suomenruotsalainen viittomakieli on huomioitu kielivalintana
opinnäytetyössä määriteltyjen viranomaisten verkkosivuilla ja to-
teutuuko Viittomakielilaissa 359/2015 määritelty viranomaisen
edistämisvelvoite viranomaisten verkkosivuilla?

Kuinka saavutettavasti kielivalintaikkuna on asetettu opinnäyte-
työssä määriteltyjen viranomaisten verkkosivuille?

Viittomakielilaissa suomenruotsalainen viittomakieli ja sen säilyminen sekä kielellis-
ten oikeuksien toteutuminen turvataan lailla. Viranomaisten tehtävänä on mahdollis-
taa tiedonsaanti viittomakielisten omalla kielellä sekä edistää kielellisten oikeuksien
toteutumista niin koulutuksen, tulkkauspalvelun, sosiaali -ja terveyspalveluiden sekä
rikosasioiden osalta. Viranomaisten edistämisvelvoitteessa mainitaan, että viran-
omaisten tulee edistää viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia käyttää omaa kiel-
tään ja saada tietoa viittomakielellä. (Viittomakielilaki (359/2015.)

Viittomakielilaissa viranomaisella tarkoitetaan tuomioistuimia ja muita valtion viran-
omaisia, kunnallisia viranomaisia, itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia ja eduskun-
nan virastoja. Viranomaisia koskevat säädökset soveltuvat myös muita julkista hallin-
totehtävää hoitavaan viranomaiseen. (Viittomakielilaki (359/2015.).

2.2 Havainnointi kehittämistyön menetelmänä

Opinnäytetyöni idea lähti omasta kiinnostuksestani suomenruotsalaista viittomakieltä kohtaan sekä tilaajan todellisesta tarpeesta saada ajantasaista tietoa yhteiskunnan kantamasta vastuusta. Halusin selvittää laissa määrättyjen velvoitteiden toteutumisen nykytilaa havainnoimalla. Opinnäytetyölleni oli myös selkeä tarve, koska tutkittua tietoa suomenruotsalaiseen viittomakieleen liittyen on olemassa melko vähän (Andersson- Koski 2015, 5). Kvalitatiivinen tutkimus tulee myös kyseeseen sitä todennäköisemmin mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään entuudestaan (Kananen 2014, 61).

Havainnoinnin etuna on tutkittavan ilmiön autenttisuus, koska tutkimuskohde on aina luonnollisessa ympäristössään sekä kontekstissaan (Kananen 2014, 76). Koen myös, että opinnäytetyöni kannalta havainnointi oli ainoa keino saada vastaukset tutkimuskysymyksiini. Tavoitteenani oli arvioida subjektiivisesti verkkosivuja opinnäytetyöni näkökulmista eikä mikään muu tiedonkeruumenetelmä pysty tekemään arviota kokemuksistani tai ajatuksistani havaintojen tekijänä. Haasteena opinnäytetyössäni oli laadullisen tutkimuksen luotettavuus sekä sen arviointi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuus on tutkijan näytön ja arvion varassa (Kananen 2014, 259). Arvioin luotettavuutta enemmän työni lopussa.

Havainnointi voidaan jakaa tutkimuksen luonteen perusteella systemaattiseen sekä ei -systemaattiseen havainnointiin. Systemaattisen havainnoinnin edellytyksenä on tarkka perehtyminen siihen, mitä ja miten tutkittavaa aihetta halutaan lähestyä. Tutkijan täytyy myös määritellä, millaisia luokitteluja hän aikoo käyttää tutkimuksessaan. Ei- systemaattinen havainnointi tarvitsee tuekseen teoriaa. Ilman teoriaa on vaikeaa hahmottaa mitä tuntemattomasta ilmiöstä tulisi ehkä havainnoida. (Anttila 1996, 218-224.) Päädyin tässä työssäni systematisoimaan havaintojani. Aloitin prosessini perehtymällä opinnäytetyöhöni liittyviin teemoihin. Selvitin, millaisia asioita tulisi tietää arvioitaessa kielellistä saavutettavuutta. Pohdin myös, millaisia asioita havainnoisin ja mikä olisi luotettavin tapa tehdä havainnot. Päätin edetä systemaattisesti havainnoiden teemoittelemiani asioita. Pidin manuaalista opinnäytetyöpäiväkirjaa tekemisestäni havainnoista ja kokemuksistani, joita hyödynsin analysointivaiheessa. Kohdallani tarkka dokumentointi mahdollisti pitkän kirjoitusprosessin, koska pystyin jatkuvasti

tarkastamaan havaintojeni kulkua kirjoitusprosessin edetessä. Riittävä dokumentaatio mahdollistaakin ratkaisupolun tarkistamisen (Kananen 2014, 267).

Tutkijan roolin lisäksi toimin aineistoa kerätessä aktiivisena toimijana. Pysin subjektiivisesti arvioimaan sivuston saavutettavuutta samalla kun tein merkintöjä käyttämistäni tiedonhaun poluista. Havainnointini järjestelmällisyyden perustana toimii asiarunko, jossa on määritelty mitä havainnoidaan ja miten (Vilkkä 2015, 148). Havainnointini perustuu Valtiovarainministeriön kokoamaan Verkkopalvelujen laatukriteeristöön. Julkaisu on tarkoitettu välineeksi julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. (Valtiovarainministeriö 2012, 15.). Pidin havainnoistani päiväkirjaa, johon merkitsin jokaista tutkittavaa verkkosivua koskevia havaintojani. Listasin havaintoni taulukoksi sivustoilla saatavilla olevien kielivalintojen mukaan (Liite 1). Merkitsin opinnäytetyöpäiväkirjaan klikkausten määrän, joilla löysin sivuille, käyttämäni hakukoneen sekä yleisiä huomioita sivujen käytettävyydestä oman kokemukseni perusteella. Verkko voikin olla itsessään havainnoinnin kohde ja tutkija voi kirjata havaintonsa reaaliaikaisesti havainnointitilanteessa (Kananen 2014, 76-78).

Opinnäytetyössäni käytin laatukriteeristön lyhyttä versiota sekä kriteeristöstä koottuja asiasanoja, jotka kokoavat kaikkien kriteerien joukosta verkkopalvelun kehittämisen kannalta keskeisimmät kriteerit. Lyhyt versio on tapa arvioida verkkosivustojen laatua nopeasti ja tehokkaasti. Kokonaisvaltaiseen laadun tulkintaan lyhyt versio ei riitä, vaan silloin on otettava käyttöön koko verkkopalveluita arvioiva kriteeristö (Valtiovarainministeriö 2012,22.) Havainnointini asiarunko koostui vain oleellisimmista kriteereistä, joiden avulla arvioin verkkosivustojen saavutettavuutta opinnäytetyöni näkökulmasta. Havaintoni perustuvat vain omaan kokemukseeni sekä verkkopalvelun käyttäjänä, että tutkimuksen havainnoijana. Sivustojen käyttäjänäkökulmasta arvioin sivustojen käyttöä sekä sisältöä (Valtiovarainministeriö 2012, 20).

Verkkopalveluiden laatukriteeristön lyhyt versio kokoaa verkkopalvelun nopeaksi tarkistuslistaksi verkkopalvelun käyttöön, sisältöön, johtamiseen, tuottamiseen sekä hyötyyn liittyviä asioita, joita tarkastelemalla verkkopalvelun kehityskohteita on helppoa arvioida (Valtiovarainministeriö 2012, 23). Kielellisen saavutettavuuden sekä Viittomakielilaissa mainitun viranomaisen edistämismääräyksen toteutumisen kartoittamisen kannalta oleellista oli tutkia sivustojen käytettävyyttä sekä sisältöä. Keskityin kar-

toittamaan sivustoja näiden kriteerien valossa. Laatuksiteeristön lyhyessä versiossa kriteerit vain mainitaan, joten hain kriteerien tarkempia sisältöjä laatuksiteeristön täydestä versiosta. Näin sain koottua rungon havainnoitaville asioille sekä tarkennuksia laatuksiteeristön suppeisiin kriteerien määrittelyihin. Havainnoin käytettävyyttä sekä verkkopalveluiden sisältöä seuraavan taulukon mukaisesti (Taulukko 1).

Taulukko 1 Verkkopalveluiden havainnointi

Laatukriteeri	Asiarunko
Käytettävyys	<ul style="list-style-type: none"> • Kieliversiot • Navigointi ja tiedon löytäminen • Käyttäjälähtöisyys
Sisältö	<ul style="list-style-type: none"> • Viittomakielilaissa 359/2015 esitetyn viranomaisvelvoitteen toteutuminen • Verkkosivun ymmärrettävyys ja saavutettavuus • Käyttäjryhmän tarpeiden huomioiminen

Hanna Vilka määrittelee osallistuvan havainnoinnin teoksessaan Tutki ja kehitä (2015, 143) metodiksi, jonka avulla saada tutkittavasta asiasta tietoa niin asiana itsenään kuin myös suhteessa tutkijaan. Sovelsin tätä metodia koskemaan havaintojani sekä kokemuksiani itse verkkosivun käyttäjänä. Yleensä osallistuvassa havainnoinnissa tarkastellaan vuorovaikutusta tutkijan, tutkittavan henkilön sekä ilmiön välillä (Vilka 2015, 143). Tällöin tutkija osallistuu havainnointitilanteeseen niin tutkijana kuin omana itsenään. Opinnäytetyössäni en ollut vuorovaikutuksessa enkä tutkinut vuorovaikutusta, vaan hyödynsin omia havaintojani tutkijana sekä verkkosivun käyttäjänä samanaikaisesti. Näin sain realistisen kuvan siitä, kuinka sivuston käyttäjä kokee tiedon saavutettavuuden omalla kielellään, jos sellaiseen oli mahdollisuus. Tutkija voi toimia verkkosivuilla kuten kuka tahansa käyttäjä ja saada tietoa verkkosivun toiminnasta vaikuttamatta tutkittavaan kohteeseen (Kananen 2014, 77).

2.3 Aineiston määrittelyä

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksenmenetelmän tapa, jonka avulla etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Tulokset pyritään esittämään sanallisessa muodossa, ei niinkään numeerisesti. (Vilka 2015, 163.) Aineiston kvantifioimisesta käytetään tässä opinnäytetyössä termiä sisällön erittely. Sisällön erittelyssä tutkittu aineisto jaetaan havaintoyksiköihin ja jokainen yksikkö merkitään havaintotaulukkoon erikseen. (Vilka 2015,163). Kuvasin sanallisesti havaintojeni tuloksia ja kokemuksiani. Erittelin tuloksia Verkkopalvelujen laatukriteeristöä poimimieni teemojen avulla (Taulukko 1) ja pohdin mitä tuloksista voidaan päätellä. Esitin kielivalintoja kuvaavat tulokset yksinkertaisella taulukolla, josta selviää tutkitut viranomaisten internetsivut sekä sivustoilta löytyvät kielivalinnat (Liite 1).

Sisällön erittelyssä havainnot on jaettu eri teemojen alle, jotka perustuvat Verkkopalvelujen laatukriteeristöön (Valtiovarainministeriö 2012). Aineistoa kuvattiin sanallisesti ja kartoitettiin, kuinka syksyllä 2015 tutkimani viranomaisten sivustot näyttäytyivät kriteerien valossa. Saaduista tuloksista tehtiin listaus, josta ilmeni jokaisen tutkitun tahon kielivalinnat vuonna 2015. Tulosten esittelyn jälkeen tehtiin yhteenveto, jonka avulla saatiin käsitys tutkittavavan ilmiön nykytilasta. Saamieni tulosten perusteella vastasin tutkimuskysymyksiini, toin realistisen tilannekatsauksen sekä pyrin antamaan tutkimusongelmaani vastaukset. Aineistolähtöinen sisällön analyysi kuvaa tässä opinnäytetyössä merkityksiä, jossa tavoitteena on tutkittavan ilmiön ymmärtäminen ja uudistaminen tutkimuksessa muodostuneiden luokitusten avulla (Vilka 2015, 171).

3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

3.1 Finlandssvenska teckenspråkiga r.f.

Finlandssvenska teckenspråkiga r.f on Suomessa toimiva valtakunnallinen yhdistys, joka perustettu vuonna 2002. Yhdistyksen ensisijaisena tavoitteena on ylläpitää ja edistää suomenruotsalaista viittomakieltä. Suomenruotsalaisten kuurojen oikeuksien puolustaminen sekä tietoisuuden levittäminen heidän oikeuksistaan kuuluu yhdistyk-

sen toimenkuvaan. Yhdistys järjestää toimintaa suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäville ja heidän läheisilleen. (Andersson- Koski 2015, 9.) Finlandssvenska teckenspråkiga r.f. toimii myös tämän opinnäytetyön tilaajana ja yhdistyksen toimesta on tehty useita eri kartoituksia, joista seuraavassa luvussa kerron enemmän.

Visualaccess on Finlandssvenska teckenspråkiga rf:n sekä Visual Bridge Nylandin toteuttama verkkopalvelu, joka tarjoaa tietoa saavutettavuudesta ja esteettömän viittomakielisen tiedon tuottamisesta. Sivusto on tarkoitettu tietolähteeksi niin esteettömyysasioiden parissa työskenteleville kuin viittomakielisille itselleen. (Finlandssvenska teckenspråkiga r.f 2017.) Opinnäytetyöni on siis osa laajempaa kokonaisuutta ja esteettömyysajattelua vähemmistöissä, joka on jo valmiiksi vähemmistön sisällä.

Finlandssvenska teckenspråkiga r.f. on tehnyt kartoituksia suomenruotsalaisten viittomakielisten kuurojen tilanteesta. Vuosina 2003-2005 Lyktan- projektin tavoitteena oli selvittää millaisia palveluja suomenruotsalaiset kuurot tarvitsevat ja mitä palveluja tällä hetkellä on saatavilla. Kyselytutkimuksessa vastaajat arvioivat saamiaan palveluja sekä niiden puutteita. (Valtakunnallinen vammaisneuvosto, 2017.)

Lyktan- projekti loi pohjan ja toi ilmi yhteiskunnassa vallitsevia epäkohtia suomenruotsalaisen viittomakielen ja sen käyttäjien tilanteesta. Vuosina 2006-2008 Projekt Kompetens jatkoi Lyktanin jalanjäljissä tavoitteenaan luoda kontakteja muihin vähemmistöjen asioita edistäviin tahoihin, lisätä tiedotusta ja tiedonsaantia omalla kielellään sekä luoda alueellisia palveluja ja toimintaa suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäville. (Finlandssvenska teckenspråkiga r.f 2017.)

RAY:n rahoittama ja viittomakielisten yhtäläistä osallisuutta yhteiskunnassa korostava Signwebb-projekti sai alkunsa vuonna 2009. Joulukuussa 2012 päättynyt projekti kartoitti viittomakielisten kuurojen viittomakielellä tuotetun tiedon tarvetta sekä millaisia ratkaisuja internetillä on tarjottavana, jotta edellä mainitut tarpeet saataisiin täytettyä. Myös yhteiskunnan vastuun tunnistaminen ja esiintuonti olivat osa projektia. (Signwebb och Finlandssvenska teckenspråkiga r f 2012, 3.)

VisualBridge Nyland-projekti toimi vuosina 2013-2014 tavoitteenaan tiedottaa kunnille sekä viranomaisille Uudellamaalla viittomakielisen saavutettavuuden parannuksis-

ta kuten esimerkiksi websivustojen viittomakielisistä tiedotteista. Itse viittomakielisten kohdalla pyrittiin tiedottamaan heitä kotikuntiansa vaikutusmahdollisuuksista sekä kuinka he voivat löytää viittomakielisten tiedotteiden luo. (Finlandssvenska teckenspråkiga r.f 2014.)

Accola-hanke seurasi vuosina 2013-2015 VisualBridge Nyland- projektia ja yhteistyöstä syntyi visualaccess.fi- sivusto vuonna 2013. Accola-hankkeen tarkoituksena oli ohjeistaa kunnallisia toimijoita ja viranomaisia viittomakielisten materiaalien ja käännösten tuottamisessa. Accola- projektissa pyrittiin myös tiedottamaan suomalaisten viittomakielten ja viittomakielisten tarpeista sekä nostamaan esille syrjäytymisen riskeihin liittyviä аспектеja. Julkisten toimijoiden verkkosivujen ylläpitäjien ohjaaminen ja opettaminen tuottamaan viittomakielisiä palveluja ja viittomakielistä tietoa oli osa hanketta. Yhteiskunnan tulisi taata esteettömät palvelut kaikille kansalaisille sulke-matta ketään pois palvelujen piiristä. (Wenman 2015.)

3.2 Suomenruotsalaiseen viittomakieleen liittyvät tutkimukset

Itse suomenruotsalaisen viittomakielen tutkimusta on vähän. Suurin syy tähän on, ettei mikään instanssi ole vastuussa kielen opetuksesta tai sen tutkimisesta. Kielen tutkija Karin Hoyer (2000) on tutkinut suomenruotsalaista viittomakieltä lingvistikisestä näkökulmasta. Hoyerin (2000) pro gradu ”*Variation i teckenspråk – en studie i släktskapsterminologi i teckenspråk hos finlandssvenska döva*” käsitteli kielen variaatioita suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien kuurojen keskuudessa. Hoyer ja Karin Kronlund-Saarikoski (2002) tekivät vuosina 1998-2002 kartoituksen, jonka tavoitteena oli dokumentoida suomenruotsalaista viittomakieltä sekä opiskella kieltä viittomatasolla. Kartoituksen lopputuloksena, yhteistyössä Kuurojen liiton kanssa, syntyi kolmekielinen viittomasanakirja ”*Se vårt språk! Näe kielemme!*” vuonna 2002. (Andersson- Koski 2015, 14.)

Karin Hoyer on vaikuttanut 2000-luvulla suomenruotsalaisen viittomakielen statuksen vahvistamiseen ja häneltä on ilmestynyt useita aiheita sivuavia artikkeleita. Kolme artikkelia, fokuksenaan suomenruotsalainen viittomakieli, ovat myöhemmin ilmestyneet myös Hoyerin (2012) tohtorin väitöskirjassaan *Dokumentation och beskrivning*

som språkplanering – perspektiv från arbete med tre tecknade minoritetsspråk. (Andersson- Koski 2015, 14.)

Monica Londen (1992) on tutkinut suomenruotsalaisten kuurojen lasten tilannetta pedagogisesta näkökulmasta. Hän käsitteli pro gradussaan ”Döva barn och deras språk-Teckenspråkets betydelse för det döva barnets utveckling och undervisning” suomenruotsalaisten kuurojen lasten tekemiä kielivalintoja, oppimista sekä opettamista. Vuonna 2004 Londen perehtyi syvemmin tohtoriväitöskirjassaan ”Communicational and Educational Choices for Minorities within Minorities: The Case of the Finland-Swedish Deaf” suomenruotsalaisten kuurojen lasten kielivalintaa koskeviin seikkoihin sekä koulumaailmaan. (Andersson- Koski 2015, 14.)

Anna-Maria Slotte julkaisi vuonna 2008 pro gradunsa ”Samförstånd när händerna fungerar – tillgänglighet och delaktighet ur finlandssvenska teckenspråkiga dövas synvinkel”, joka käsitteli saavutettavuutta ja osallistavuutta suomenruotsalaisten viittomakielisten kuurojen näkökulmasta. (mt,15)

Ammattikorkeakouluista valmistuneita suomenruotsalaista viittomakieltä koskevia opinäytetöitä on julkaistu muutamia. Carita Ajanti (Ajanti 2014) on tehnyt selvityksen ruotsin kieltä työssään käyttävistä viittomakielentulkeista ja kirjoitustulkeista keväällä 2014 ja työ on valmistunut Diakonia ammattikorkeakoulusta Turusta. (mt.,15)

Sirpa Pynnönen (Pynnönen 2014) on tutkinut vuorostaan kuuroja suomenruotsalaisia tulkkauspalvelun asiakkaina, äidinkielen kokemuksina tulkkauspalvelun saatavuudesta. Opinnäytetyön tilaajana toimi Kuurojen Liitto ry ja työ on valmistunut Humanistisesta ammattikorkeakoulusta.

Mia Auvisen (Auvinen 2016) opinnäytetyön aiheena oli oppimateriaalisuunnitelma. Suunnitelmassa käsitellään suomenruotsalaisen viittomakielen alkeita ruokakulttuuriin liittyen. Materiaali on tarkoitettu verkko-oppimateriaaliksi itsenäiseen opiskeluun. Opinnäytetyön tilaajana toimi Suomenruotsalaisen viittomakielen koulutushanke ja työ on valmistunut Humanistisesta ammattikorkeakoulusta.

Suomenruotsalaisen viittomakielen osalta saavutettavuus- ja esteettömyyskysymykset ovat erityisen haasteellisuuden alla. Tutkimus ja tiedonhankinta kartoitusten keinoin on vielä hyvin nuorta. Pienenä kielivähemmistönä palveluiden ja tiedon saavutettavuus erityisesti omalla kielellä on haastavaa. Tietoisuuden ja näkyvyyden lisääminen viittomakielisen materiaalin avulla on tärkeää, jotta asioihin havahdutaan ja toimenpiteisiin ryhdytään. Media ja sähköinen viestintä tuovat näkyvyyttä. Sosiaalinen media toimii myös nykyajan tiedon saannin ja luonnin sekä tiedonvälityksen kanavana.

Opinnäytetyöni aloittamisen jälkeen on aloitettu uusi suomenruotsalaista viittomakieltä koskeva projekti. *Lev i vårt språk (Livs)* on suomenruotsalaisella viittomakielellä toimiva koulutushanke. Vuosina 2015-2017 toiminut projekti on Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama. Projektin tavoitteena oli elvyttää suomenruotsalainen viittomakieli panostamalla kielenkäyttäjien kulttuuri- ja kielituntemukseen sekä tukea ja vahvistaa heidän viittomakielistä identiteettiään. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017.) Projekti toteutettiin Humanistisessa ammattikorkeakoulussa yhteistyössä Finlandssvenska teckenspråkiga rf:n, Kuurojen Liiton sekä Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuden laitoksen kanssa. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017.)

4 SUOMENRUOTSALAINEN VIITTOMAKIELI JA VIITTOMAKIELILAKI

Viittomakieliä kutsutaan luonnollisiksi kieliksi, koska ne ovat kehittyneet tarpeesta kommunikoida ja käyttää kieltä. Viittomakieli on itsenäinen, kansallinen kieli. Kielenä se sisältää niin kieliopin kuin muut kielen rakenteeseen ja ilmaisuun liittyvät kielisääntönsä. (Jantunen 2003,11.) Suomessa viittomakieliä katsotaan olevan kaksi, suomalainen sekä suomenruotsalainen viittomakieli. Lisäksi viittomakielissä on puhuttujen kielten lailla murteita, vaikka kielen rakenne olisikin pääasiassa sama. (Östman 2005, 21-24.)

4.1 Suomenruotsalaisen viittomakielen synty

Suomessa suomenruotsalaisen viittomakielen synty sijoittuu oralismin aikaan 1900-luvun alkupuoliskolla. Oralismin eli puheopetuksen yleistyessä viittomakieliset jakautuivat puhekielen opetuksen mukaan joko ruotsin tai suomenkielisiin kouluihin. Porvoon kuurojenkoulu oli vuoteen 1993 asti Suomen ainut ruotsinkielinen kuurojen koulu, jossa suomenruotsalainen viittomakieli eriytyi vahvasti suomalaisesta viittomakielestä. (Hoyer 2005, 53-56.)

Näkyvimvät erot suomalaisen ja suomenruotsalaisen viittomakielen välillä ovat sanahahmojen muodot. Suomalaisen viittomakielen sanahahmot eli viittomien huuliohahmot ovat peräisin suomenkielestä, kun taas suomenruotsalaisen viittomakielen sanahahmot on lainattu ruotsin kielestä. (Savolainen 2011.) Kaikki viittoamat eivät kuitenkaan sisällä sanahamoja vaan viittomat saattavat olla viittomakielelle ominaisia ilmaisuja ilman suunliikettä tai puhutusta kielestä irrallisia, merkitystä kantavia suunliikkeitä.

On myös havaittu, että suomenruotsalainen viittomakieli on lauserakenteeltaan lähempänä ruotsin kieltä kuin suomen kieltä. Uusien käsitteiden kohdalla ilmiö on sama; käsitteiden lainaaminen tapahtuu joko ruotsin tai suomen kautta, joilloin viittoma saa muotonsa perustuen puhuttuun kieleen. (Savolainen 2011.) Suomenruotsalainen viittomakieli pohjautuu monelta osin ruotsin kieleen, vaikkakin suomen kieli ja kulttuuri vaikuttavat kielen variaatioihin. Tästä syystä on ensiarvoisen tärkeää, että myös tämä vähemmistöryhmä saa tietoa ja palveluita äidinkielellään, ei vain kirjoitetussa muodossa.

4.2 Viittomakielilaki ja viranomaisen edistämismääräykset

Vuonna 2015 voimaan astuneessa viittomakielilainassa suomenruotsalainen viittomakieli ja sen säilyminen sekä kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan lailla. Viranomaisten tehtävänä on mahdollistaa tiedonsaanti viittomakielisten omalla kielellä sekä edistää kielellisten oikeuksien toteutumista niin koulutuksen, tulkkauspalvelun, sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä rikosasioiden osalta. (Viittomakielilaki 359/2015.)

Viranomaisten edistämisvelvoite sitoo lain nojalla tuomioistuimia ja muita valtion viranomaisia, kunnallisia viranomaisia, itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia ja eduskunnan virastoja. Viranomaisen on tällöin edistettävä omassa toiminnassaan viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia saada tietoa omalla kielellään sekä käyttää omaa kieltään. (Viittomakielilaki 359/2015.)

5 SAAVUTETTAVA YHTEISKUNTA

Saavutettavuuden määritelmään liittyy useita näkökulmia. Esteettömyyden perusajatuksena on esteiden poistaminen. Saavutettavuus tuo palvelun ja tuotteen lähelle yleisöjä, huomioiden erilaiset tarpeet ja helppokäyttöisyyden. Käytettävyyden avulla arvioidaan tuotteen tai palvelun helppokäyttöisyyttä kuvaavia menetelmiä ja menetelmien pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä ja ohjeistuksia käytettävyyden lisäämiseen. Helppokäyttöisyys ei tarkoita kohteen sisällön kuihtumista vaan takaa käyttäjälle helpon ja nopean tavan löytää tekemisen tavoitteen äärelle. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 9.)

5.1 Desing for all

Desing for all- käsite kuvaa asiakkaan tarpeet täyttävää toimintaa. Tarkoituksena on ohjata päätöksen tekijöitä sekä suunnittelijoita luomaan käyttäjän, käyttöympäristön sekä käyttötilanteen huomioivia ratkaisuja. Tällöin jo suunnittelun alussa pyritään rakentamaan palveluista ja tuotteista laajan asiakas- ja käyttäjäkirjon kattavia, tarpeet ja mahdollisuudet täyttäviä innovaatioita. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 9-10.)
Palvelut kuuluvat siis kaikille.

Esteettömyys voidaan nähdä hyvin laajana käsitteenä, osana Desing for all- käsitettä sekä sen synonyyminä. Sanastokeskuksen termipankki määrittelee esteettömyyden ominaisuutena, joka kuvaa jonkin asian saatavuutta. Palvelun, ohjelman, laitteen ja tiedon saavutettavuus sekä saatavuus ja käytettävyys ovat esteettömyyttä. Helposti

lähestyttävä ja helppokäyttöinen ovat adjektiiveja kuvaamaan esteettömyyden moninaisuutta. (Sanastokeskus 2017.)

Esteettömyyttä arvioidessa tullaan esteettömyysperiaatteeseen. Esteettömyysperiaate kuvaa rakennetun ympäristön, tuotteiden, palvelujen ja viestintäkanavien toimivuutta käyttäjän kannalta. Toimintaympäristöissä varmistetaan tasavertaisesti, että kaikki toiminnot ovat kaikille käyttäjille mahdollisimman toimivia, turvallisia, helppokäyttöisiä ja helposti saavutettavia. (Sanastokeskus 2016.)

Esteettömyysperiaatteella mahdollistetaan kansalaisten sujuva ja hyvä arki. Työntekoon, kulttuuriin, harrastuksiin ja opiskeluun sekä muuhun henkilöä itseään koskevaan päätöksentekoon osallistuminen on jokaisen perusoikeus. (Sanastokeskus 2016.) Toimintarajoitteisen henkilön itsenäinen suoriutuminen arjessa ilman apuvälineitä on tärkeää.

Yksilön esteettömyyttä voidaan tarkastella fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen sekä taloudellisen näkökulman varjossa. Fyysinen esteettömyys on konkreettista saavutettavuutta ympäristön ja infrastruktuurin sekä palvelujen, ohjelmistojen sekä laitteiden kohdalla. (Sanastokeskus 2016.) Esimerkiksi pyörätuolirampit sekä hissien puheohjaus ovat esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistäviä toimintoja.

Psyykkinen esteettömyys on yksilön henkistä kykyä selviytyä ja suoriutua jokapäiväisestä elämästä. Henkiset ominaisuudet, kuten arvot ja asenteet ohjaavat toimintaa. Esimerkiksi ikäihmiset voivat kärsiä tietotekniikan pelosta teknologistuvassa maailmassa. Tällöin on tärkeää pyrkiä esteettömyyteen ihmisten pelkoa ja tunteita kuuntelemalla ja tukemalla pääsemään pelosta irti matalan kynnyksen palveluiden avulla ja tuella. (ENTER ry Ikäihmisten tietotekniikkayhdistys 2016.)

Sosiaalinen esteettömyys kuvaa kaikkien sosiaaliryhmien ja niihin kuuluvien henkilöiden yhtäläistä oikeutta ja mahdollisuutta osallistua yhteiskuntaan ja tulla hyväksytyiksi juuri sellaisena kuin on. Hyvänä esimerkkinä sosiaalisen esteettömyyden edistämisestä on syrjinnän ja kiusaamisen vähentäminen ja siihen puuttuminen. (Unicef 2016.)

Taloudellinen esteettömyys liittyy sosiaaliseen esteettömyyteen kiinteästi (Essityöryhmä 2003). Yksilön taloudellinen asema ei saa rajoittaa henkilön toimimista yhteiskunnassa. Esimerkiksi kirjastopalveluiden maksuttomuus kaikille käyttäjille luo yhdenmukaista ja tasa-arvoista mahdollisuutta osallistua yhteiskuntaan yksilön haluamalla tavalla. Ilmainen internet sekä pääsy kirjaston kokoelmiin ja aineistoihin lisää käyttäjän kokemaa yhteenkuuluvuutta sekä antaa väylän vaikuttaa.

5.2 Kielellinen saavutettavuus tietoyhteiskunnassa

Tietoyhteiskunnan esteettömyys on nousemassa koko ajan enemmän tarkastelun alle. Saavutettava verkkoviestintä sekä tiedon saavutettavuus ja saatavuus ovat asioita joihin tulee kiinnittää huomiota. Opinnäytetyössäni tarkastelen esteettömyyttä kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta. Nykyään esteettömyys nähdään myös verkkopalvelujen ja varsinkin ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja viestinnän esteettömyytenä. Internet mahdollistaa vuorovaikutuksen ja viestinnän reaaliajassa. Internetin sisällön tuottaminen saavutettavasti on yksi nykypäivän isoimpia haasteita. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 22-25.) Palvelujen siirtyessä verkkoon myös kielellinen saavutettavuus on otettava huomioon. Kielellisesti saavutettava verkkopalvelu tai verkkosivu huomioi kaikki käyttäjäryhmät. Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteissa mainitaan, että viranomaisten on tuotettava verkko sisältönsä kielilain mukaan sekä suomen että ruotsin kielellä. Periaatteissa huomioidaan myös muiden kohderyhmien kieli- ja ilmaisutarpeet. Verkkopalveluita tulee voida käyttää esimerkiksi selkokielellä ja viittomakielellä. Kielivalinnan tulee olla ymmärrettävä ja selkeästi sijoitettu, jotta käyttäjän on helppo navigoida tarvittavan sisällön tai sivun luo. (JUHTA, 2017.)

eEurope2005 tietoyhteiskuntaohjelmassa EU:n yhteiseksi tavoitteeksi nostettiin tietoyhteiskunnan saavutettavuuden takaaminen kaikille (Information Society for all) sekä tietoyhteiskunnasta syrjäytymisen ehkäiseminen (Kempainen 2008, 26.) Saavutettavuus on kaikkia ihmisryhmiä koskeva yhdenmukaisuuden ja tasa-arvoisuuden edistäjä. Erilaisten yleisöjen ja kohderyhmien huomioon ottaminen sekä palvelujen ja tuotteiden helppo lähestyttävyyys ovat osa Design for all- periaatetta. Helppo lähestyt-

tävyys kuuluu kaikille eikä saavutettavuutta tule nähdä vain erityistarpeiden tai toimintarajoitteiden näkökulmasta. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 9.)

Viestinnän näkökulmasta on tärkeää välittää viestiä monella tapaa. Kuulon, näköäistin tai kosketuksen kautta tapahtuva viestintä on mahdollista teknologian ansiosta. Erialaisten teknologioiden lähentyminen eli konvergenssi, luo mahdollisuuksia monikanavaiselle viestinnälle. Puhetta voidaan muuttaa tekstiksi ja videoiden käyttö viestinnässä mahdollistaa visuaalisen viestin välittämisen. Internet ja multimediaviestintä lisäävät saavutettavuutta. (Kempainen 2008, 26.) Käytettävyys on hyvin keskeistä huomioidessa erityisryhmien viestinnän ja vuorovaikutuksen sekä tiedonsaannin saavutettavuutta. Viittomakielisten viestinnällinen ja tiedonsaannillinen tasa-arvo mahdollistetaan visuaalisen ja viittomakielisen sisällön kautta (mt., 26).

Visuaalisuus on tärkeä tekijä viittomakielisten tarpeisiin vastaavan palvelun tai tuotteen luomisessa. Multimodaalinen eli monikanavainen median tuottaminen ottaa huomioon viittomakielisten lisäksi myös huonokuuloiset. Monikanavainen tuotos voi olla esimerkiksi video, jossa on viittomakieltä käytävä viittoja, tekstitys sekä audio eli ääni. (Debevc, Kosec ja Holzinger, 2011, 8.)

6 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tässä luvussa erittelen kartoitukseni tuloksia sekä peilaan saatuja tuloksia tutkimuskysymyksiini. Tutkimustulokset on jaettu kriteerien sekä asiarungon mukaisiin teemoihin ja tarkastelen näitä teemoja havaintojeni perusteella. Esittelen tulokset Valtiovarainministeriön kokoaman Verkkopalvelujen laatuksikriteeristön suosituksia hyödyntäen. Vastaan tutkimuskysymyksiini tulosten analysointia käsittelevässä luvussa.

6.1 Kartoituksen lähtökohta

Tutkin opinnäytetyössäni viranomaisten internetsivuja. Tutkimusaineistoni perustuu Finlex-sivustolla olevaan listaukseen viranomaisten kotisivuista. (Finlex 2015). Tutkimusongelman ja tutkimuksen tavoitteiden mukaan määritellään valintakriteerit, joiden perusteella tutkimusaineisto kootaan (Vilkkä 2015,150). Tässä opinnäytetyössä ai-

neisto on koottu keskittymällä laissa määritettyjen viranomaistahojen verkkosivuihin. Viittomakielilaki 359/2015 toimi viitekehyksenä aineiston rajauksessa ja määrittelee juuri tässä tutkimuksessa kartoitetut tahot. Kartoituksessa tutkittiin 12 eri ministeriön ja 32 muun viranomaistahon verkkosivuja (Liite 1). Verkkosivuilla havainnoitiin sivuilla olevia kielivalintaikkunoita, niiden sijoittelua sekä sivujen saavutettavuutta. Pyrkimyksenä oli myös kartoittaa, kuinka Viittomakielilaissa määrätty viranomaisen edistämismuutokset toteutuu sivustoilla (Viittomakielilaki (359/2015.)).

Aloitin syksyllä 2015 opinnäytetyössäni määrittelemäni viranomaisten sivustojen kartoittamisen. Käytin Googlen haku-toimintoa löytääkseni viranomaisten verkkosivuille, johon kirjoitin viranomaisen nimen suomeksi. Viranomaisten verkkosivujen on oltava joko suomeksi tai ruotsiksi tuotettu, mutta koska viittomakielestä hakua ei voinut tehdä, päädyin tekemään haun suomeksi (Valtiovarainministeriö 2012, 38). Hakukonevalikon kautta klikkasin itseni sivustolle. Sivustolle pääsyn jälkeen etsin kielivalikon ja kielivalikosta saatavilla olevat kielivalinnat. Mikäli valikosta ei löytynyt viittomakielistä, tein vielä kokeellisen haun vapaaseen hakukenttään, jos sellainen oli saatavilla. Hauksi kirjoitin *viittomakieli*. Keräsin kaikki havaintoni opinnäytetyöpäiväkirjaani, jonka jälkeen kokosin kaikki havaintoni yksinkertaiseksi taulukoksi kartoitettujen viranomaisten verkkosivujen kielivalinnoista (LIITE 1). Merkintöjeni avulla vastasin tutkimuskysymyksiini sekä poimin kehittämistyöni kannalta myös muita tärkeitä huomioita sekä havaitsemiani puutteita tiedonsaannissa. Palasin syksyllä 2017 tarkastelemaan kartoittamieni viranomaissivustojen nykytilaan ja selvitin, olivatko asiat muuttuneet kahdessa vuodessa.

Käytin havaintojeni tukena sekä pohjana Valtiovarainministeriön Verkkopalveluiden laatukriteeristöä sekä kriteeristöä poimittua lyhyttä laatukriteeristön versiota, joka on julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin luotu lyhyempi ja nopeampi väline. Verkkopalvelun käyttöön liittyvien arviointikriteerien avulla varmistetaan, että verkkopalvelu kohtaa käyttäjäryhmän tarpeet ja odotukset. (Valtiovarainministeriö 2012, 20-22.) Havainnoin verkkopalvelun käytettävyyttä oheisen taulukon (Taulukko 1) avulla, navigoinnin ja tiedon löytämisen, kieliversioiden sekä käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta. Havainnoin myös verkkopalvelun sisältöä verkkopalvelun ymmärrettävyyden ja saavutettavuuden kautta. Kartoitin verkkopalvelun sisältöä opinnäytetyös-

säni verkkopalvelulle asetettujen lainsäädännön vaatimusten, saavutettavuuden sekä käyttäjäryhmän tarpeiden näkökulmasta.

Taulukko 1 Verkkopalveluiden havainnointi

Laatukriteeri	Asiarunko
Käytettävyys	<ul style="list-style-type: none"> • Kieliversiot • Navigointi ja tiedon löytäminen • Käyttäjälähtöisyys
Sisältö	<ul style="list-style-type: none"> • Viittomakielilaissa 359/2015 esitetyn viranomaisvelvoitteen toteutuminen • Verkkosivun ymmärrettävyys ja saavutettavuus • Käyttäjryhmän tarpeiden huomioiminen

Pelkistämisen ja tiivistämisen apuna hyödynsin havainnoinnin perustana käyttämäni asiarunkoa. Asiarungon avulla havaintoni järjestäytyivät teemoiksi. Tutkijan tavoite aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on löytää aineistosta eräänlainen logiikka, jonka avulla tutkimusaineistoa on mahdollista pelkistää ja tiivistää. Tutkimusongelma sekä tutkimuskysymykset ohjaavat pelkistämisen ja tiivistämisen aikana syntyvää aineiston ryhmittelyä. (Vilka 2015,164.)

Havaintoni pelkistyivät tutkimuksen edetessä ja sama logiikka toistui kahta sivustoa lukuun ottamatta. Suomenruotsalaista viittomakieltä ei ole huomioitu lainkaan kielivallina tutkittujen viranomaisten sivuilla. Tutkimusjoukkoni valikoitui opinnäytetyöni alussa vuonna 2015 Finlex-sivustolla olevan viranomaisen määritelmän sekä viranomaisten kotisivulistauksen perusteella. Tässä viranomaistahoja käsittelevässä listauksessa ei ollut mainintaa Kansaneläkelaitoksesta, Kelasta. Kela vastaa Suomessa vammaispalvelujen, kuten tulkkauspalvelujen järjestämisestä. Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilla on tietoa kattavasti myös suomenruotsalaisella viittomakielellä. (Kansaneläkelaitos, 2017.) Rajasin tutkittavat tahot listauksen perusteella, jonka myötä Kela jäi pois kartoituksesta.

6.2 Viranomaisten verkkosivujen käytettävyys käyttäjän näkökulmasta

Verkkopalvelujen kannalta tärkeimpien sivujen löytyminen yleisimmistä hakukoneista, ilman www - liitettä, sekä hakemistoista tulee varmistaa. Sivustojen keskeisimmät sisällöt tulee välittyä etusivulta. Navigointi- ja aputoiminnot tulee esittää eri sivuilla yhtenäisesti ja samalla tavalla sekä samassa paikassa. Yleisiä navigaatio- ja aputoimintoja ovat esimerkiksi päänavigaatio, hakutoiminto ja lisätietolinkit. (Valtiovarainministeriö 2012,37-45.) Navigoin jokaiselle sivustolle Google- hakukoneen avulla. Tein haun käyttäen viranomaisen suomenkielistä nimitystä. Jokainen sivusto tuli hakuvalikossa ensimmäiseksi. Pääsin jokaisen viranomaisen sivustolle kahdella klikkauksella. Ensimmäinen klikkaus oli Googlen hakukoneeseen ja hakukonetuloksesta suoraan sivustolle. Opinnäytetyöni kannalta tärkein sivustoa koskeva asia oli kielivalinta.

Käyttöliittymässä on varattu kielivalinnoille kiinteä paikka, jossa ne esitetään kaikilla sivuilla (Valtiovarainministeriö 2012,38). Aineistossani kielivalinta oli sijoitettu valintapalkkiin joko etusivun oikeaan laitaan tai vasempaan laitaan. Kielivalintoina kaikissa viranomaisten sivustoissa oli suomi, ruotsi ja englantia. Kriteeristöissä mainitaan mahdollisuudesta käyttää sivustoa myös muilla vierailijakielillä (Valtiovarainministeriö 2012, 38). Muita kieliä kielivalikossaan tarjosivat Oikeusministeriö, Elintarviketurvallisuusvirasto EVIRA, Kilpailuvirasto, Maahanmuuttovirasto, Maanmittauslaitos, Rikosseuraamuslaitos, Tulli sekä Verohallinto eli 8 kartoitetusta 44:stä tahosta. Viittomakieli löytyi kielivalintana ainoastaan Kilpailuviraston sivuilta. Suomenruotsalainen viittomakieli ei löytynyt kielivalintana yhdessäkään sivustossa. Syksyllä 2017 tein kartoituksen uudestaan ja selvisi, että viranomaiset olivat selkiyttäneet ja yhdenmukaistaneet kielivalintaikkunan sijoittelua sivustoilla. Nyt kielivalinta löytyy yhtenäisesti jokaisella sivulla sivun oikeasta yläalaidasta.

Käytettävyttä arvioidessa käyttäjätarpeiden tunnistaminen ja näihin tarpeisiin vastaaminen ovat toimivan verkkopalvelun edellytykset (Valtiovarainministeriö 2012, 7). Opinnäytetyöni näkökulmasta tarkasteltuna viittomakielisten, etenkin suomenruotsalaista viittomakieltä äidinkielenään käyttävien, tarpeet oli sivuutettu. Mitään äidinkielistä sisältöä ei ole vuonna 2015 heille saatavilla. Kilpailuviraston sivuilla viittomakielinen sisältö oli tuotettu suomalaisella viittomakielellä eikä suomenruotsalaisella viittomakielellä.

Käyttäjälähtöisyys oli huomioitu jokaisella sivustolla yksinkertaisuutena sekä helppokäyttöisyytenä. Sivun käyttäjälle suunnatut perustoiminnot olivat yksinkertaisia, jolloin erillistä ohjeistusta ei tarvita. Verkkopalvelu etenee käyttäjän näkökulmasta loogisesti ja asianmukaisesti. (Valtiovarainministeriö 2012, 49.) Liikuin sivustoilla pääasiassa muutamalla klikkauksella ja käyttäjänäkökulmastani tärkein tieto eli kielivalinta löytyi helposti. Hakutoiminnot olivat etusivulla näkyvästi esillä ja käyttäjänä sivustolla liikumista oli helppoa hallita. Organisaatiota tuntematta käyttäjä pystyy tällöin päättämään, kuinka sivustolla toimitaan ja käytetyt termit ovat käyttäjälle tuttuja (Valtiovarainministeriö 2012, 44).

6.3 Sisällön saavutettavuuden sekä käyttäjäkokemusten arviointia

Erittelen sisältöön liittyviä kartoituksen tuloksia kolmesta eri näkökulmasta. Viittomakielilakiin perustuvan viranomaisten edistämismääräyksen, saavutettavuuden sekä käyttäjäryhmän näkökulmasta. Pyrin asettumaan käyttäjänä kokeellisesti sellaiseen käyttäjäryhmään, joka haluaisi saada tietoa äidinkielellään, suomenruotsalaisella viittomakielellä.

Viittomakielilaki 359/2015 määrittää väljästi viranomaistahoihin kohdistuvan edistämismääräyksen. Viittomakielilaissa viranomaisen edistämismääräys on esitetty 3 §:ssa seuraavasti:

”Viranomaisen on toiminnassaan edistettävä viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Viranomaisella tarkoitetaan tässä laissa tuomioistuimia ja muita valtion viranomaisia, kunnallisia viranomaisia, itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia ja eduskunnan virastoja. (Viittomakielilaki 359/2015.)

Sisällön tuottamisessa on otettava huomioon mm. tietosuojalain, sananvapauslain julkisuuslain, arkistolain, kielilain ja tekijänoikeuslain vaatimukset (Valtiovarainministeriö 2012,66). Nämä vaatimukset eivät saa kuitenkaan olla esteenä äidinkieliselle tiedonsaannille, joka edistämismääräyksessä mainitaan. Varsinaisesti Viittomakielilaissa mainittu viranomaisen edistämismääräys ei toteutunut tutkittujen viranomaisten

sivustoilla. Suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäville viittomakielisille ei ollut tarjolla äidinkielistä sisältöä lainkaan. Tiedonsaanti oli muun kielitaidon varassa.

Erilaisten kieliversioiden avulla varmistetaan yhdenmukainen tiedonsaanti ja luodaan saavutettavampia palveluja. Opinnäytetyössäni tarkastelin saavutettavuutta käyttäjän näkökulmasta, omiin havaintoihini pohjaten, ikään kuin asettuen itse koehenkilöksi. Verkkopalveluiden arviointikriteeristöissä on viittaus Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 ohjeistuksiin laajempaa saavutettavuuden arviointia varten. Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on koota yhteen ohjeistuksia verkkosisällön saavutettavuuden parantamisesta erityisesti erityisryhmille (Liikenne- ja viestintäministeriö 2014, 7). Tässä opinnäytetyössä arvioin saavutettavuutta kuitenkin WCAG-ohjeistuksia suppeammin.

Verkkopalvelun toteutuksessa tulee huomioida ja määritellä erityisryhmiin liittyviä vaatimuksia. Käyttämässäni arviointikriteereissä mainitaan esimerkiksi ikääntymisen, maahanmuuton, oppimisvaikeuksien, lukemis- ja kirjoitushäiriöiden, näköhäiriöiden, huonokuuloisuuden ja liikuntarajoitteisuuden aiheuttamien tarpeiden huomioimisen tärkeydestä. (Valtiovarainministeriö 2012, 80.). Kartoittamieni viranomaisten verkkosivuilla suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäviä viittomakielisiä käyttäjäryhmänä ei oltu huomioitu lainkaan, koska suomenruotsalainen viittomakielinen sisältö puuttui. Tieto on saatavilla ainoastaan tekstimuodossa, mutta äidinkielisesti katsottuna mikään sivusto ei vastannut suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien tarpeisiin. Kilpailuviraston sivujen saavutettavuus viittomakielisestä näkökulmasta on hieman parempi. Heidän sivuillaan viittomakieli on huomioitu kielivalintana suomalaisen viittomakielen osalta. Vuonna 2017 myös Oikeusministeriö tarjoaa sisältöä viittomakielellä lisäten tiedon saavutettavuutta suomalaisen viittomakielen avulla. Muut verkkosivut eivät olleet samalla tavalla viittomakieliselle saavutettavia.

Saavutettavuutta näin käyttäjänä arvioidessa törmää vähemmistöryhmien äidinkielistä tiedonsaantia rajaaviin tekijöihin. Verkkoon siirtyneissä palveluissa tieto oli yleensä saatavilla vain tekstimuotoisena eri kielillä. Jo tiedonhaun vaiheessa on käytettävä kirjoitettua kieltä, koska kirjoitetulle kielelle ei ole vaihtoehtoa hakukentässä. Kuitenkin kirjoitettu kieli on monille kuuroille vasta toinen kieli. Suomenruotsalaisille viittomakielisille toinen kieli voi olla joko ruotsi tai suomi. Toista kieltä käytetään kirjoitta-

essa ja lukiessa. (Kuurojen liitto 2017, 4). Silti, käyttäjätarpeiden ja näihin tarpeisiin vastaaminen tulisi nähdä kaikenlaisten palveluiden lähtökohtana (Valtiovarainministeriö 2012,80).

7 POHDINTA

Tutkimusprosessin aikana tutkimuksen tavoitteet saattavat muuttua (Vilka 2015, 152). Havainnoituani useita sivustoja huomasin, ettei viittomakieli yksinään ollut viranomistahojen sivustoilla edustettuna. Kielivalintaa eikä sisältöä löytynyt. Kartoitukseni tavoitteena oli alun perin listata suomenruotsalaisella viittomakielellä tuotettuja sivustoja. Oivalsin kartoitusta tehdessäni, ettei listausta voinut tehdä, koska suomenruotsalaisella viittomakielellä ei ollut saatavilla tietoa eikä käännöksiä löytynyt. Tärkeämpää olikin tuoda julki puutteet tiedonsaannillisessa tasa-arvossa. Opinnäytetyön tekijän tutkimustaidot määrittävät sen kykeneekö tutkija huomaamaan tai luomaan uusia näkökulmia työnsä edetessä (Vilka 2015,152). Havainnointieni myötä sain myös ideoita jatkotutkimusaiheista.

Tutkimuskysymysteni osalta sain vastaukset kysymyksiini. Viittomakielisen sisällön puuttuessa myöskään Viranomaisen edistämisvelvoite ei kartoituksen mukaan täyty. Kielivalintaikkuna itsessään oli kuitenkin aseteltu saavutettavasti verkkosivuille. Kielivalinta löytyi helposti sivuston yläpalkista joko vasemmalta tai oikealta laidalta ja myöhemmin vuonna 2017 yhtenäistetyksi sivun oikeasta laidasta.

Tuloksieni tulkinnassa on myös huomioitava kartoituksen luotettavuuteen ja yleistettävyyteen liittyviä seikkoja. Esimerkiksi yhden ihmisen käyttäjäkokemus ei vielä anna aihetta yleistettävään tulkintaan, eikä kartoitukseni näin ollen ole täysin objektiivinen. Ajattelenkin opinnäytetyöni merkitystä kartoituksen lopputulosta laajemmin. Koen, että jo tähän aiheeseen tarttumalla ja tiedonsaannin epäkohtia osoittamalla, voin herättää keskustelua suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien asemasta tietoyhteiskunnassa. Julkisten verkkopalveluiden kriittinen tarkastelu ja kehittäminen ovatkin osa koko organisaation palvelujen kehittämistä (Valtiovarainministeriö 2012, 15).

7. 1 Kielellinen saavutettavuus on jokaisen oikeus

Viittomakieliset saattavat törmätä verkossa asioidessaan hyvin ristiriitaisiin ongelmiin. Verkoissa palvelut ovat saatavilla lähinnä kirjoitetussa muodossa. Viittomakielen rakenne poikkeaa kuitenkin merkittävästi kirjoitetun ja puhutun kielen rakenteista. Viittomakielellä ei ole kirjoitettua muotoa, joten viittomakielisten on opetettava kirjoitettuun kieleen kuuluvat konventiot. Kirjoitettu kieli on siis viittomakielisen toinen kieli ja kielitaito voi vaihdella paljon. (Marin 2007, 23.)

Jokaisella on kuitenkin oikeus osallisuuteen itseään ja yhteiskuntaa koskevissa asioissa. Kuurojen Liitto ry:n erityisasiantuntija Marika Rönberg (2014) on todennut blogissaan saavutettavuudesta seuraavasti:

” Mitä se saavutettavuus sitten tarkoittaa? Se tarkoittaa, että saa tehdä asiat yhtä luontevasti kuin toisetkin, ilman esteitä, ilman rajoituksia, ilman riippuvuutta muiden avusta.” (Liikenne- ja viestintäministeriö 2014, 24.)

Tulkkaus toki mahdollistaa tiedonsaannin omalla kielellä. Aina tulkkauspalvelun saanti varsinkaan suomenruotsalaisella viittomakielellä ei ole taattua (Kuurojen Liitto 2017). On siis tärkeää taata yksilölle työkalut itsenäisyyteen myös ilman tulkkauspalveluita. Digitalisoitumisen mahdollisuuksista puhutaan paljon. Verkko mahdollistaa viittomakielisen sisällön tuottamisen esimerkiksi videokuvana, johon jokaisella olisi vapaavalintaisesti vapaapääsy, itse määräämäärään aikana. Tutkittujen verkkosivustojen sisällön tuottamisessa luotetaan silti pitkälti tekstimuotoisen informaation saavutettavuuteen. Erityisryhmien, etenkin kielellisten vähemmistöjen, äidinkielen tiedonsaanti ja kielelliset oikeudet eivät kuitenkaan lain edellyttämin tavoin toteudu. Onko kyse resurssien pulasta vai tietämättömyydestä erityisryhmien tarpeita kohtaan?

Halusin nähdä, oliko kahdessa vuodessa ehditty panostaa digitaaliseen saavutettavuuteen vuotta 2015 enemmän. Hyödynsin pitkää opinnäytetyöprosessiani ja kartoitin viranomaisten sivustojen kielivalinnat uudestaan nyt vuonna 2017, kaksi vuotta ensimmäisen kartoituksen jälkeen. Saavutettavuuteen on tullut pieniä parannuksia

ajatellen viittomakielisten tarpeita. Oikeusministeriö on koonnut kesäkuussa 2017 YouTube-kanavalleen rikoksen uhreille suunnattua tietoa viittomakielellä. Viittomakielisen sisällön saatavuus ei käy kuitenkaan ilmi Oikeusministeriön etusivulla tai kielivalinnoissa, mutta hakutoiminnon avulla löytyy linkki viittomakielisen materiaalin ääreen. Käännökset ovat suomalaisella viittomakielellä eli suomenruotsalaisella viittomakielellä tuotettu materiaali puuttuu edelleen. (Oikeusministeriö 2017.)

Viranomaistahoista Kilpailuvirasto tarjoaa edelleen tietoa viittomakielellä, mutta suomenruotsalaiselle viittomakielen käännöksiä ei valitettavasti löydy. Opetus- ja kulttuuriministeriö ei tarjoa viittomakielistä sisältöä eikä tietoa viittomakielellä, mutta hakutoimintoa käyttämällä löysin viittomakieleen liittyviä kirjoitettuja uutisia. Viittomakieltä koskevien uutisten löytyminen kertoo viittomakielen näkyvyyden lisääntymisestä.

Valtiovarainministeriö on julkaissut 22.9.2017 sivuillaan uutisen liittyen verkkopalveluiden yhdenvertaisuuteen. Ensimmäistä kertaa järjestetyssä Saavutettavuusfoorumi 2017:ssä käsiteltiin verkkopalveluiden yhdenvertaisuutta ihmisoikeusasiana. Valtiovarainministeriö ja Design for All Finland ry (DfAFinland) vastasivat tapahtuman järjestelyistä. Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen korosti puheessaan, että digitaalinen saavutettavuus tulee nähdä tärkeänä itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta ja verkkopalveluiden tuottamisessa on käytettävä ymmärrettävää kieltä. (Valtiovarainministeriö, 2017.) Saavutettavuusasioihin on herätty ja juuri ajan tasalla olevan saavutettavuuslainsäädännön avulla voidaan turvata kansalaisten yhdenvertaisuutta sekä yhdenmukaistaa julkishallinnon verkkopalveluiden tuottamiseen liittyviä ohjeistuksia. Tämä on erityisen tärkeää suunnitellessa palveluiden siirtämistä verkkopalveluiksi. Esimerkiksi Liikennevirasto Trafi ei tarjoa viittomakielistä sisältöä, vaikka moni mm. yksityisautoiluun liittyvä rekisteröinti on nyt mahdollista tehdä sähköisesti (Trafi 2017).

Kuinka siis varmistaa, että verkkopalveluiden kohdalla tiedottaminen on yhdenvertaista? Kuinka suuri vastuu käyttäjän on itse kannettava omasta ymmärryksestään? Näihin kysymyksiin opinnäytetyöni ei ota suuremmin kantaa, mutta nämä teemat voivat toimia jatkotutkimusaiheina tutkittaessa saavutettavuutta verkkopalveluiden sisälöissä. Olisi myös mielenkiintoista tietää syitä vähemmistöjen kielellisten oikeuksien sivuuttamiselle sekä ovatko vähemmistöt toisiinsa nähden samanlaisessa asemassa,

esimerkiksi verratessa puhuttuja vähemmistökieliä sekä viittomakieliä Suomessa. Jatkotutkimusta tarvitaan, jotta puutteet voidaan identifioida sekä esittää ratkaisumalleja puutteiden korjaamiseksi. Tulevaisuudessa tulisi tutkia myös, miten suomenruotsalaiset viittomakielen käyttäjät itse kokevat kielellisen saavutettavuuden, millaisia tarpeita heillä on omalla kielellä tuotetun tiedon kohdalla vai onko nykyinen tiedonsaanti riittävää. Myös viranomaisten näkökanta kielellisen saavutettavuuden parantamisesta olisi syytä kartoittaa ja huomioida, puhumattakaan saavutettavuuden parantamiseksi vaadittavista resursseista.

7.2 Kehittämistyön toteutuksen eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelua

Opinnäytetyöni ensisijaisena tavoitteena oli selvittää, kuinka paljon suomenruotsalaisella viittomakielellä on saatavilla tietoa. Viranomaiset ovat pääasiassa vastuussa saavutettavien palveluiden järjestämisestä, joten oli luontevaa lähteä kartoittamaan juuri viranomaisten omia verkkosivuja. Vuonna 2015 aloittaessani opinnäytetyöprosessiani oli Viittomakielilaki juuri astunut voimaan, jossa säädettiin myös suomenruotsalaisen viittomakielen asemasta Suomessa sekä viranomaisille suositelluista edistämismittareista. Kartoitukselleni oli selkeä tarve ja työni tilaaja koki opinnäytetyö ehdotukseni hyödylliseksi, koska tutkittua tietoa oli tuolloin vähän.

Kielellinen saavutettavuus verkossa sekä verkko tutkimuskohteena olivat itselleni aiheina vieraita. Aiheen rajaaminen sekä kehittämistehtävän menetelmien valitseminen tavoitteiden täyttämiseksi olivat suuri haaste. Opinnäytetyöni kohdalla monen asian olisi voinut tehdä toisin, jotta kehittämistyöni olisi enemmän hyödynnettävä niin tilaajalle kuin ammattialalle yleensä. Myös eettisyyden ja luotettavuuden kohdalla olisi ollut parannettavaa.

Kehittämistyönä opinnäytetyöni tuotti tietoa siitä, millainen suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien kielellisen saavutettavuuden tila on yleisesti sekä mihin asioihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Tavoitteeni linkkilistasta ei toteutunut, koska kartoitukseni tulokset poikkesivat suuresti siitä, mitä olin mielessäni hahmotellut. Opinnäytetyöni toimii siis eräänlaisena suunnannäyttäjänä sekä todellisena herätyksenä

siitä, millaisiin asioihin viranomaisten tulisi tulevaisuudessa kiinnittää huomiota kielivähemmistöjen kielellisen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Internetin käyttöön liittyvän tutkimuksen eettinen tarkastelu on haasteellista, koska internet tutkimuskohteena ei muodosta asiasisällöltään ja käyttötarkoitukseltaan yhtenäistä kokonaisuutta (Kuula 2011, 195). Eettiset normit vaihtelevat tutkittavan verkkoympäristön mukaan. Esimerkiksi blogin tai chatin eettinen tarkastelu eroaa suuresti verkon tarkastelusta virtuaalisena välineenä. On myös tapauskohtaista arvioida mm. tietosuoja asioita varsinkin henkilöityjen julkaisujen kohdalla.

Kartoitin työssäni julkisia verkkosivuja, joihin ei liittynyt kirjautumista tai muuta henkilöityä palvelua. En siis pyytänyt tutkimuslupaa, koska halusin selvittää mahdollisimman autenttisesti tutkimiani asioita. Eettisesti tunsin toimivani oikein, koska tutkimani sivut ovat kaikille avoimia. Opinnäytetyöni kohdalla eettisiä haasteita olivat erityisesti oman tutkijan roolini ja sekä verkkosivun käyttäjä roolin sekoittuminen sekä se, etten itse ole suomenruotsalaisen viittomakielenkäyttäjä. Havainnointini perustuivat strukturoituun havaintopohjaan sekä verkkosivujen arviointiin tehtyyn kriteeristöön, mutta huomioitavaa on, että käyttäjänäkökulmasta tehdyt havaintoni olivat kuitenkin omiani. Laadullisella menetelmällä on lähes mahdotonta saavuttaa objektiivista tietoa, koska tutkimuksen objektiivisuus riippuu tutkijasta (Kananen 2014, 259). Eettisesti onkin hyvä pohtia, kuinka yleistettävää tutkimukseni tieto on sekä kuinka hyvin käyttäjäkokemukseni vastaisivat suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävän kokemuksia, jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan kyseisen käyttäjäryhmän omiin ja oikeisiin kokemuksiin perustuen.

Arvioin työni luotettavuutta aineiston keräämisen, aineiston jäsentelyn sekä raportoinnin näkökulmasta. Nämä ovat kvalitatiivisen menetelmän luotettavuuden arvioimisen pääkohtia (Hyväri, Vuokila- Oikkonen, 2017). Perehdyin kartoitettavaan aineistoon huolellisesti. Selvitin lakiperusteiset viranomaistahot, joiden sivuja lähdin kartoittamaan. Ymmärsin jo työni alkuvaiheessa, että havaintojeni tulisi perustua teoretietoon siitä, millainen on saavutettava verkkopalvelu sekä verkkosivuston sisältö. Strukturoin havaintoni ja pidin tarkkaa opinnäytetyöpäiväkirjaa havainnoistani. Dokumentoin kaiken opinnäytetyöhöni liittyvän, jotta pystyin raporttiosuudessani palauttamaan havaintoihini sekä esittämään perustelut ja tulkintoja havainnoistani.

Laadullisen menetelmän käytössä tärkeää on riittävä dokumentaatio, jotta nähdään, kuinka työn tekijä on päätenyt esittämiinsä ratkaisuihin (Kananen 2014, 269). Kehittämistyöni kohdalla ainoa tapa tutkia viranomaisten verkkosivujen kielellistä saavutettavuutta, oli valita laadullinen menetelmä ja etenkin havainnointi. Aihetta ei ole tutkittu aiemmin opinnäytetyöni näkökulmasta, joten laadullinen menetelmä vastasi tässä työssä parhaiten tiedonsaannillisia tavoitteitani. Laadullisen menetelmän luotettavuuden kriteerinä voidaan pitää myös vahvistettavuutta, jossa tutkijan havainnot voidaan vahvistaa esimerkiksi toisen tutkijan tai tutkittavan toimesta (Kananen 2014, 269). Työni luotettavuutta olisi lisännyt, jos joku muu olisi päätenyt tulkinnoissaan ja kokemuksissaan samaan lopputulokseen. Nyt olin itse kokeellisesti ”suomenruotsalaisen viittomakielen käyttäjä”, joka testasi sivustojen kielellistä saavutettavuutta. Tutkijana en voi siis sulkea täysin oman sisäisen maailmani ja tulkintojeni vaikutusta havainnointeihini. Ideaalia olisi ollut saada tukea tulkinnoilleni autenttisen käyttäjän kokemuksista, johon viittasin aiemmin työni eettisyyttä pohtiessani.

Aineiston jäsentelyssä pohjasin havaintoni Verkkopalveluiden arviointikriteeristöön. Yhdistin havaintoni olemassa oleviin suosituksiin hyvistä verkkokäytänteistä kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta. Johtopäätösten tekeminen oli tästä syystä helpompaa kuin esimerkiksi tutkittaessa verkkosivun käyttäjien vuorovaikutusta verkossa, jolloin tutkijan on mietittävä tarkkaan käyttäjien motiiveja suhteessa tutkittavaan sivustoon. Kehittämistyöni tavoitteena oli tuottaa tietoa tilaajalle toimintansa pohjaksi, ei käyttäjien kokemusten syvälinen analysointi. Opinnäytetyöni sisäinen validiteetti on korkea, koska johtopäätösten tekemiselle oli selkeä runko ja aineiston näyttö oli hyvin selkeä (Kananen 2014, 270). Luotettavuutta lisää myös saturaatio eli kylläntyminen, jossa tutkimustulokset alkavat toistua. Huomasin kartoituksen aikana, havaintoni toistuivat selkeästi ja esimerkiksi suomenruotsalaisella viittomakielellä ei ollut saatavilla tietoa ollenkaan tutkittujen 44 viranomaisten sivuilla. Kylläntymispiste saavutettiin eli vastaukset alkoivat toistaa itseään kartoituksen aikana. Käyttäjänäkökulmasta tekemäni havainnot eivät saavuttaneet saturaatiota, koska yksi toimija ei voi satureitua itsensä kanssa (Kananen 2014, 271).

Opinnäytetyöni raportointi aiheutti suurimpia luotettavuuteen liittyviä haasteita. Pohdin paljon, kuinka rajata havaintojani tarkoituksenmukaisesti luotettavien tutkimustu-

losten aikaansaamiseksi sekä miten asiat tulisi esittää, jotta laadullisen menetelmän avulla kerätty aineisto tavoittaisi lukijan. Raportointiosuuden kohdalla oli haastavaa koota yhteen pitkän opinnäytetyöprosessin palaset yhdeksi kokonaisuudeksi. Haasteellista oli myös, ettei vastaavaa, työhöni verrattavaa tutkimustietoa löytynyt. Kielellinen saavutettavuus vähemmistöryhmiä ajatellen on digitalisaation mahdollisuuksien kääntöpuoli eikä verkkotutkimus ole tutkimuskenttänä myöskään vielä kovin vakiintunut. Otin todellisen haasteen vastaan opinnäytetyöni kohdalla ja vaikka työhöni liittyi haasteita, koen että työni hyödynnettävyys kompensoi työssäni olevia puutteita. Opinnäytetyöni soveltuu uusien tutkimusten ja laajempien kartoitusten pohjaksi, viranomaisten verkkosivujen kielellisen saavutettavuuden parantamisen lähtökohdaksi sekä yleisesti suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien kielellisten oikeuksien notifikaatioksi.

Opinnäytetyöni osoittaa puutteet nykyisessä tiedon saavutettavuudessa, mitä tulee suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäviin henkilöihin. Saamani tulokset ovat selvä viesti siitä, että yhteiskunnallisella tasolla tulee herätä viittomakielisten oikeuksien toteutumisen varmistamiseen. Uhatun kielivähemmistön kohdalla pitkän tähtäimen toimenpide ehdotelmat eivät riitä. Maria Andersson- Koski totesi kokoamassaan kartoituksessa jo vuonna 2015, etteivät silloiset toimenpiteet kielen elävöittämisiksi riitä. Vuosia on kulunut, mutta kielivähemmistön asema ei ole viittomakielilaista huolimatta vakiintunut.

LÄHTEET

- Andersson-Koski, Maria 2015. Mitt eget språk – vår kultur. En kartläggning av situationen för det finlandssvenska teckenspråket och döva finlandssvenska teckenspråkiga i Finland 2014-2015. Finlandssvenska teckenspråkiga r.f. Viitattu 3.1.2017. http://www.dova.fi/wp-content/uploads/2015/07/PDF_Mitt_eget_sprak_var_kultur.pdf
- Ajanti, Carita 2014: Ehdottomasti tarvitaan enemmän ruotsinkielisiä tulkkeja. Selvitys ruotsin kieltä työssään käyttävistä viittomakielentulkeista ja kirjoitustulkeista keväällä 2014. Opinnäytetyö. Diakoniaammattikorkeakoulu. Turku.
- Anttila P, 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Akatiimi Oy. Helsinki.
- Debec M., Kosce P. & Holzinger A., 2011. Improving multimodal web accessibility for deaf people. Sign language interpreter module. Multimedia Tools and Applications (54). Viitattu 11.9.2016. <http://search.proquest.com.ruka.humak.edu:2048/docview/869072324?accountid=159095>
- Eduskunnan esteettömyystyöryhmä 2006. Eduskunnan esteettömyys- ja saavutettavuusselvitys. Demokratia kaikille-Demokrati för alla. Viitattu 12.10.2016 http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/eduskunnan_raportti.pdf
- ENTER ry Ikäihmisten tietotekniikkayhdistys 2016. Esteettömyys. Viitattu 12.10.2016 <http://www.enterseniior.fi/yhdistys/esteettomyys/>
- Essityöryhmä 2003. Esteetön sisällöntuotanto. Viitattu 12.10.2016 <http://appro.mit.jyu.fi/essikurssi/sisalto/t1/>.
- Finlandssvenska teckenspråkiga r.f 2017. Kompetens 2008. Viitattu 6.1.2017. <http://www.dova.fi/projekt/past-projects-2/kompenets-2008>
- Finlandssvenska teckenspråkiga r.f 2017. Visualaccess. Tervetuloa Visual Access – sivustolle! Viitattu 6.1.2017. <http://visualaccess.fi/fi/>
- Finlex 2015. Viranomaisten kotisivut. Oikeusministeriö. Viitattu 28.11.2015 <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/kotisivut/>
- Hoyer, Karin 2005. Vi kallade dem Borgåtecken. Det finlandssvenska teckenspråket i går och i dag. Teoksessa Jan-Ola Östman (toim,) FinSSL. Finlandssvenskt teckenspråk. Helsinki: Nordica. 53–56.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017. Livs. Om projektet. Viitattu 12.4.2017. <http://livs.humak.fi/>
- Hyväri, Susanna & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2017. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Viitattu 22.11.2017. <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=3530138#luo2>
- Jantunen, Tommi 2003. Johdatus suomalaisen viittomakielen rakenteeseen. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- JUHTA- julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. Viitattu 21.11.2017 <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html#H29>

- Kananen, Jorma 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansaneläkelaitos 2017. Vammaisten henkilöiden tulkkau palvelut. Viitattu 6.11.2017.
<http://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten+henkil%C3%B6iden+tulkkau+palvelut/dd72ae90-07c0-44c8-bade-c6e15129cf32>
- Kempainen, Erkki 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämiseksi. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakesin raportteja 33/2008. Viitattu 12.10.2016
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/74978/R33-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. painos. Bookwell Oy: Jyväskylä.
- Kuurojen Liitto ry 2017. Laaja-alaista edunvalvontaa työtä. Viitattu 18.4.2017.
<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/t%C3%A4t%C3%A4-temme/edunvalvonta#.WPXNT9LyjIU>
- Kuurojen Liitto ry 2017. Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. Kuurojen Liitto ry. Viitattu 16.4.2017. fi-
[le:///C:/Users/Erja/Downloads/kysymyksi%C3%A4_vastauksia_kuuroudesta_esite%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Erja/Downloads/kysymyksi%C3%A4_vastauksia_kuuroudesta_esite%20(2).pdf).
- Liikenne- ja viestintäministeriö 2011. Kohti esteetöntä viestintää. Toimenpideohjelma 2011–2015. Liikenne- ja viestintäministeriö. Ohjelmia ja strategioita. 1/2011. Viitattu 13.10.2016.
https://www.lvm.fi/documents/20181/814192/Ohjelmia+ja+strategioita+1-2011_Kohti+esteetonta+tietoyhteiskuntaa/ef38af97-01e7-4d83-a11c-437181affe43?version=1.0
- Liikenne- ja viestintäministeriö 2014. Paina vihreää nappia! Asiointi- ja tiedonhakupalveluiden käytön esteitä erityisryhmien näkökulmasta. Liikenne- ja viestintäministeriö. Julkaisuja 23/2014. Viitattu 16.4.2017.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/77874/Julkaisuja_23-2014.pdf?sequence=1
- Marin, Sari 2007. Kielen taito on syy vai muu syy. Tapaustutkimus viittomakielen vaikutuksesta kuuron suomenkielisiin teksteihin. Jyväskylän yliopisto. Suomen kielen pro gradu -tutkielma.
- Oikeusministeriö 2016. Kielilainsäädännön soveltaminen. Koonti lausunnoista. Demokratia-, kieli- ja perusoikeusasioiden yksikkö. 1/58. Viitattu 31.3.2017.
http://www.oikeusministerio.fi/material/attachments/om/toiminta/perusoikeudetjademokra-tia/0XL7GNLsn/FINAL_Koonti_LIITTEINEEN_Kielilainsaadannon_soveltaminen.pdf
- Oikeusministeriö 2016. Selvitys suomenruotsalaisen viittomakielen kokonaistilanteesta. Utredning om helhetssituationen för det finlandssvenska teckenspråket. Selvityksiä ja ohjeita 2/2016. Viitattu 31.3.2017.
http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1452773827455/Files/OMSO_2_2016_Viittomakieli_50s.pdf

- Pynnönen, Sirpa, 2014: Kuurot suomenruotsalaiset tulkkauspalvelun asiakkaina. Kokemuksia äidinkielen tulkkauspalvelun saatavuudesta. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kuurojen Liitto ry. Helsinki.
- Sanastokeskus, 2016. TEPA- termipankki. Viitattu 29.11.2017. <http://www.tsk.fi/cgi-bin/netmot.exe?UI=figr&height=156&qfind=esteett%C3%B6myys>
- Savolainen, Leena 2011. Suomen kaksi viittomakieltä. Kotimaisten kielten keskus. Kielikello 3/2011. Viitattu 6.2.2017. <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2403>
- Signwebb och Finlandssvenska teckenspråkiga rf 2012. Signwebb projekt. Slutrapport 2012. Viitattu 6.1.2017. <http://www.dova.fi/wp-content/uploads/2012/12/Signwebb-slutrapport-2012dec.pdf>
- Soininen, Maria 2016. Selvitys suomenruotsalaisen viittomakielen kokonaistilanteesta. Oikeusministeriö. Selvityksiä ja ohjeita 2/2016. Viitattu 3.1.2017. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/64927/OMSO_2%202016%20Viittomakieli_50s.pdf?sequence=1
- Stakes 2002. Palvelusanasto. Viitattu 11.10.2016 <http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=figr&height=156>.
- Suomen YK- liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 20.10.2016. http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf
- Trafi Liikenteen turvallisuus virasto 2017. Asiointi. Viitattu 29.11.2017. <https://asiointi.trafi.fi/web/asiointi/henkiloasiakkaat>
- Unicef 2016. Sosiaalinen esteettömyys. Viitattu 12.10.2016 <https://www.unicef.fi/unicef/tyomme-suomessa/mukana-2/esteettomyys--sosiaalinen-esteettomyys/>.
- Valtiovarainministeriö 2013. SADe-ohjelman Esteettömyystoimintamalli. Viitattu 13.10.2016. <http://vm.fi/documents/10623/1181303/Esteett%C3%B6myyden%20toimintamalli/f32947bb-1ec3-4256-933f-6d8f93ad6602>
- Valtakunnallinen vammaisneuvosto 2017. Finlanssvenska Teckenspråkiga rf vietti avoimien ovien päiviä. Lyktan-projekti hyvässä vauhdissa. Viitattu 6.1.2017. http://www.vane.to/index.php?option=com_content&view=article&id=153&catid=10&Itemid=112
- Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen. Valtiovarainministeriön julkaisuja 4a/2012 ICT-toiminta. Viitattu 5.4.2017. https://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/usi_kriteeristo/Verkkopalvelujen_laatukriteerist_4a_2012.pdf
- Valtiovarainministeriö 2017. Saavutettavuusfoorumi 2017. Yhdenvertaisuus verkkopalveluissa on ihmisoikeus. Viitattu 31.10.2017. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/saavutettavuusfoorumi-2017-yhdenvertaisuus-verkkopalveluissa-on-ihmisoikeus
- Valtiovarainministeriö 2017. Saavutettavuusdirektiivi. Viitattu 31.10.2017. <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Viittomakielilaki (359/2015)

Vilkka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4.uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Visualaces 2014. VisualBridge Nyland – projekti. Viitattu 6.1.2017.

<http://visualaccess.fi/suomeksi>

Väestörekisterikeskus 2017. Saavutettavuus. Viitattu 21.11. 2017.

<http://vrk.fi/suomi.fi-podcastit>

Wenman, Lena 2015. Accola-projektin seminaari 10.11.2015. Tiivistelmä. Viitattu

6.1.2017. <https://www.google.fi/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=accola%20projekti%20wenman>

Östman, Jan-Ola 2005. FinSSL. Finlandssvenskt Teckenspråk. Helsinki: Nordica

LIITE 1

1.1 Tulokset selvityksestä

Viranomaisten kotisivuilla olevan tiedon saavutettavuus eri kielillä vuonna 2015

Ministeriöt	Suomi	Ruotsi	Englanti	Muut kielet	Viittoma- kieli	SRVK
Liikenne- ja viestintäministeriö - Kommunikationsministeriet	x	x	x			
Maa- ja metsätalousministeriö - Jord- och skogsbruksministeriet	x	x	x			
Oikeusministeriö - Justitieministeriet	x	x	x	x *		
Opetus- ja kulttuuriministeriö - Undervisnings- och kulturministeriet	x	x	x			
Puolustusministeriö - Försvarsministeriet	x	x	x			
Sisäministeriö - Inrikesministeriet	x	x	x			
Sosiaali- ja terveysministeriö - Social- och hälsovårdsministeriet	x	x	x			
Työ- ja elinkeinoministeriö - Arbets- och näringsministeriet	x	x	x			
Ulkoasiainministeriö - Utrikesministeriet	x	x	x			
Valtioneuvoston kanslia - Statsrådets kansli	x	x	x			
Valtiovarainministeriö - Finansministeriet	x	x	x			
Ympäristöministeriö - Miljöministeriet	x	x	x			

* French / Français, Somalian / Somali, Russian / русский, Arabic / العربية, Sámi / Saame, Selkosuomi, Klar språk

Muut viranomaiset

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira - Livsmedelssäkerhetsverket Evira * ПО-РУССКИ	x	x	x	x *	
Energiavirasto - Energimyndigheten	x	x	x		
Finanssivalvonta - Finansinspektionen	x	x	x		
Huoltovarmuuskeskus - Försörjningsberedskapscentralen	x	x	x		
Kansallisarkisto - Riksarkivet	x	x	x		
Kilpailuvirasto - Konkurrensverket	x	x	x	x*	x SVK
* Samigiella					
Liikennevirasto - Trafikverket	x	x	x		
Liikenteen turvallisuusvirasto - Trafiksäkerhetsverket	x	x	x		
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus - Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet	x	x	x		
Maahanmuuttovirasto - Migrationsverket	x	x	x	x	
x * العربية, Français, فارسی, Русский, Somaali, كوردی, Shqip				x*	
Maanmittauslaitos - Lantmäteriverket	x	x	x	x*	
* Sámeigiella					
Luonnonvarakeskus - Naturresursinstitutet	x	x	x		
Maaseutuvirasto - Landsbygdsverket	x	x	x		
Metsähallitus - Forststyrelsen	x	x	x	x*	
x * Sámeigiilli					
Museovirasto - Museiverket	x	x	x		
Opetushallitus - Utbildningsstyrelsen	x	x	x		
Patentti- ja rekisterihallitus - Patent- och registerstyrelsen	x	x	x		

Puolustusvoimat - Försvarsmakten	x	x	x	
Rikosseuraamuslaitos - Brottsförjöljdsmyndigheten x * Sámegeilla	x	x	x	x *
Sosiaali- ja terveystalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) (Tilstånds och tillsynsverket för social och hälsövården (Valvira))	x	x	x	
Sotilasilmailun viranomaisyksikkö - Myndighetsenheten för militär luftfart	x	x	x	
Suomen ympäristökeskus - Finlands miljöcentral	x	x	x	
Säteilyturvakeskus - Strålsäkerhetscentralen	x (+ Selkokix		x	
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos - Institutet för hälsa och välfärd (THL)	x	x	x	
Tulli - Tull x * По-русски	x	x	x	x*
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) - Säkerhets- och kemikalieverket (Tukes)	x	x	x	
Vakuutusvalvontavirasto - Försäkringsinspektion	x	x	x	
Valtiokonttori - Statskontoret	x	x	x	
Valtiontalouden tarkastusvirasto - Statens revisionsverk	x	x	x	
Verohallinto - Skattestyrelsen x* Sámegeillii, Eesti keel, Po Polsku, Русский	x	x	x	x*
Viestintävirasto - Kommunikationsverket	x	x	x	
Väestörekisterikeskus – Befolkningsregistercentralen	x	x	x	

Lähde: Listaus viranomaisista www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/kotisivut/ ja tulokset kotisivujen perusteella pohjautuvat Erja Rossin havaintoihin.