



Saavutettava etäkokous – näkö- ja kuulovammaisten kokemuksia etäkokouksista

Anneli Maria Siimis

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2022

Johdon assistenttityön ja kielten tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä

Siimis Anneli Maria

Tutkinto

Tradenomi

Raportin/Opinnäytetyön nimi

Saavutettava etäkokous – näkö- ja kuulovammaisten kokemuksia etäkokouksista

Sivu- ja liitesivumäärä

24+0

Saavutettavuus on käsite, jolla kuvataan verkkopalveluiden helppoa lähestyttävyyttä kaikille kohderyhmille. Etätyön ja etäkokousten yleistyttyä merkittävästi koronapandemian myötä, saavutettavuuden voidaan katsoa tulleen entistä tärkeämmäksi, ja saavutettavuusosaamiselle on nyt tarvetta enemmän kuin koskaan. On tapahtunut niin kutsuttu digiloikka, ja uudet virtuaalisen kokoustamisen tavat ovat tulleet jäädäkseen.

Saavutettavuus on hyvin ajankohtainen aihe – vuoden 2016 lokakuussa astui voimaan EU:n direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, ja 1.4.2019 Suomessa tuli voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, joka velvoittaa mm. viranomaisia ja julkisoikeudellisia laitoksia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Vaikka laissa määritellyt saavutettavuusvaatimukset ovat iso askel kohti yhdenvertaisempaa digiympäristöä, tulisi käsite ymmärtää laajemmin osana jokapäiväistä elämää ja tapana suhtautua digitaalisiin palveluihin.

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin laadullisen tutkimuksen menetelmin selvittämään, miten etäkokouksista olisi mahdollista saada mukavampia ja paremmin saavutettavia. Prosessin aikana hyödynnettiin monipuolisesti sekä itsenäisen tiedonkeruun menetelmiä, asiantuntijahaastatteluita ja laadullisen tutkimuksen keinoja. Kohderyhmää haastatteleamalla onnistui selvittää, millaiset seikat vaikuttavat näkö- ja kuulovammaisten kokemuksiin etäkokouksista, ja miten niitä olisi mahdollista parantaa.

Opinnäytetyötä varten toteutettiin kirjallinen haastattelututkimus Kuuloliiton ja Näkövammaisten liiton työntekijöille ja jäsenille alkuvuodesta 2022. Haastattelulla kartoitettiin vastaajien kokemuksia etäkokouksista – mitkä asiat he ovat kokeneet toimiviksi, mitkä hankaloittaviksi, ja miten he ylipäätään kokevat etäkokoustamisen kuulo- tai näkörajoitteiden kanssa. Tutkimuksessa nousi esille moninaisia kokemuksia, joiden perusteella etäkokousten saavutettavuudessa on vielä paljon parannettavaa.

Asiasanat

saavutettavuus, yhdenvertaisuus, helppokäyttöisyys, etäkokoukset, digipalvelulaki

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustaa.....	1
1.2	Työn tavoitteet ja rajaukset	2
1.3	Työn rakenne.....	3
2	Etätyö ja etäkokoukset	4
2.1	Etätyö ja sen yleistyminen.....	4
2.2	Etäkokoukset	5
3	Etäkokouksen saavutettavuus.....	6
3.1	Mitä on saavutettavuus?	6
3.2	Etäkokoukset ja saavutettavuus	7
3.3	Tekninen ja sisällöllinen saavutettavuus	8
3.4	Helppokäyttöisyys etäkokousovelluksessa	8
3.4.1	Puheen muuttaminen tekstiksi.....	9
3.4.2	Kädennosto.....	9
3.4.3	Taustamelun poisto.....	9
3.5	Sisällöllisen saavutettavuuden huomioiminen	10
4	Tutkimus	11
4.1	Puolistrukturoitu haastattelu	11
4.2	Toiminnan kuvaus.....	11
4.3	Haastattelukysymykset	12
5	Tulokset	14
5.1.1	Etäkokous ja fyysinen kokous	14
5.1.2	Apuvälineet ja helppokäyttöisyys.....	14
5.1.3	Hankaloittavat tekijät	14
5.1.4	Helpottavat tekijät.....	15
5.1.5	Kokemuksia hyvin järjestetyistä etäkokouksista	15
5.2	Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset.....	16
6	Pohdinta.....	19
6.1	Tutkimuksen arviointi	19
6.2	Jatkotutkimusehdotukset.....	19
6.3	Prosessin ja oman oppimisen arviointi	19
7	Lähteet.....	22

1 Johdanto

Viime vuosikymmenen aikana digitalisaatio on siirtänyt palvelut verkkoon, ja koronapandemian myötä harppauksia on otettu etenkin etätyöskentelyn saralla (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 169). Niin kutsutun digiloikan myötä myös virtuaaliympäristöön siirtyneet kokoukset ja tapahtumat ovat ainakin joltain osin tulleet jäädäkseen – täydellistä paluuta entiseen lähikokoustamiskulttuuriin tulee tuskin enää tapahtumaan.

Vaikka digitalisaatio on monilta osin helpottanut ihmisten elämää ja monien arkisten asioiden hoitaminen sujuu nykyään näppärästi verkon kautta, osa ihmisistä jää silti alakynteen palveluiden siirtyessä virtuaaliympäristöön.

Internetissä toimiminen on helppoa sellaiselle, joka osaa käyttää sitä, sekä näkee ja ymmärtää ruudulla lukevat tekstit ja kuulee videoiden äänet. Kaikki eivät kuitenkaan ole niin onnekaassa asemassa, ja siksi verkkopalveluiden olisikin tärkeää olla mahdollisimman helppolukuisia, ymmärrettäviä ja teknisesti yksinkertaisia – eli saavutettavia. Sekä virtuaalisesta ympäristöstä käytettävä saavutettavuus että fyysisen maailman esteettömyys ovat kumpikin yhdenvertaisuuden edistämistä kuvaavia käsitteitä, ja ne lisäävät kaikkien ihmisten yhtäläisiä mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa.

Vuoden 2016 lokakuussa astui voimaan EU:n direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, ja 1.4.2019 Suomessa tuli voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, joka velvoittaa mm. viranomaisia ja julkisoikeudellisia laitoksia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Vaikka laissa määritellyt saavutettavuusvaatimukset ovat iso askel kohti yhdenvertaisempaa digiympäristöä, tulisi käsite ymmärtää laajemmin osana jokapäiväistä elämää ja tapana suhtautua digitaalisiin palveluihin.

Saavutettavuudirektiivi.fi-sivuston (2022) mukaan Suomessa on yli 1,2 miljoonaa ihmistä, jotka tarvitsevat saavutettavuutta. Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaiset asiat vaikuttavat etäkokousten saavutettavuuteen, ja millaisilla asioilla etäkokousten saavutettavuutta voitaisiin parantaa.

1.1 Taustaa

Ensimmäistä kertaa kuulin saavutettavuudesta ollessani työharjoittelussa opetus- ja kulttuuriministeriössä syksyllä 2020. Tällöin oli käynnissä ministeriön verkkosivujen ja niillä esiintyvien materiaalien tarkastaminen ja päivittäminen saavutettavaan muotoon. Pääsin perehtymään aiheeseen ja avustamaan verkkosivujen päivittämisessä, jolloin saavutettavuusvaatimukset tulivat itselleni tutuiksi. Myöhemmin harjoittelun aikana pääsin vielä

osallistumaan korkeakoulutuksen saavutettavuutta koskevan tapahtuman järjestämiseen, joka lisäsi kiinnostustani aiheeseen.

Opinnäytetyön tullessa ajankohtaiseksi tiesin, että haluan suuntautua kokous- ja tapahtumajärjestämiseen. Koronapandemian vuoksi tuntui ajankohtaiselta perehtyä nimenomaan etänä järjestettäviin kokouksiin, ja muutaman mutkan kautta työni lopulliseksi aiheeksi muotoutuikin juuri etäkokousten saavutettavuus. Aihevalintani tuntui oikealta, sillä saavutettavuus ei ole vielä välttämättä kaikille tuttu käsite, ja etäkokousten yleistyttyä huomasti olisi tärkeää, että kenenkään osallistuminen niihin ei kärsisi ainakaan kokouksen järjestäjän puutteellisen saavutettavuustietämyksen vuoksi. Lisäksi netistä löytyi tietoa lähinnä saavutettaviin webinaareihin ja virtuaalitapahtumiin liittyen. Webinaarit ja muut virtuaalitapahtumat kuitenkin poikkeavat joltain osin etäkokouksista mm. vuorovaikutuksen määrän suhteen, joten ajattelin, että etäkokousten saavutettavuuteen perehtyminen olisi siltäkin osin perusteltua.

1.2 Työn tavoitteet ja rajaukset

Työn tavoitteena oli selvittää, millaisia seikkoja saavutettavuus pitää sisällään, ja miten järjestetään saavutettava etäkokous. Tarkoitukseni oli myös ennen kaikkea tutkia, miten kuulo- ja näkövammaiset henkilöt kokevat etäkokoukset, ja miten kokoukset voitaisiin järjestää parhaiten niin, että ne tukevat kuulo- ja näkövammaisten tarpeita. Olettamuksena oli, että haastateltavilla saattaisi olla paljon sellaisia kokemuksia, joita kokouksen järjestäjä ei ole mahdollisesti tullut ajatelleeksi kokousta suunnitellessaan ja sen aikana, eikä sellaista tietoa edes ole saatavilla virallisten saavutettavuussuositusten lisäksi. Tutkimuksen johtopäätöksiin ja haastateltavien kokemuksiin perehtymällä kokouksen järjestäjä voisi paremmin ottaa huomioon mahdollisia kokouksen järjestämiseen liittyviä erityisheitteitä, jotka helpottaisivat kuulo- ja näkövammaisten osallistumista.

Materiaalin keräämisessä sain apua kontaktoimiltani Kuuloliiton ja Näkövammaisten liiton yhteyshenkilöiltä, jotka välittivät viestini ja haastattelukysymykseni eteenpäin asiantuntijoilleen, työntekijöilleen ja jäsenilleen, jotka olivat tutkimukseni kohderyhmää. Haastattelumenetelmän valitsemisessa (kirjallinen tai videopuhelu) otin huomioon haastateltavien omat toiveet, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman mielekäästä.

Opinnäytetyössä ei käsitellä WCGAG 2.1-standardia sen esittelyä tarkemmin. Standardi on laaja ja siihen liittyy paljon asioita, joiden esittely ei tuo lisäarvoa työlle. Työssä ei myöskään perehdytä tarkemmin esimerkiksi kokousalustan helppokäyttöisyystoimintoihin tai tulkkauksen järjestämiseen, sillä nämä ovat aiheina sen verran laajoja, ettei niiden käsittely olisi tarkoituksenmukaista tämän työn puitteissa.

1.3 Työn rakenne

Opinnäytetyö koostuu kolmesta osasta: ensimmäinen osa (luvut 2–3) sisältää työn tietoperustan – esittelen ajankohtaisia tilastoja etätyön, ja sitä kautta myös etäkokousten yleistyisestä Suomessa, kerron mitä tarkoitetaan saavutettavuudella, miksi se on tärkeää, ja mitä se pitää sisällään.

Toinen osa (luku 4) käsittelee toteuttamaani tutkimusta ja sen tuloksia. Kerron mm. valitsemistani tutkimusmenetelmistä ja tutkimusprosessista, sekä esittelen haastattelukysymykset ja haastateltavien vastaukset. Kolmas osa (luku 6) sisältää pohdinnan, eli opinnäytetyön- ja itsearvioinnin.

2 Etätyö ja etäkokoukset

Tässä luvussa käsittelen etätyötä ja etäkokouksia, sekä niiden yleistymistä koronapandemian myötä.

2.1 Etätyö ja sen yleistyminen

Tilastokeskus (2022) määrittelee etätyön ansiotyöksi, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella, kuten kotona, mökillä tai matkustaessa. Etätyöstä on sovittu työnantajan kanssa, ja siihen liittyy olennaisesti myös tietotekniikan käyttö.

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi vuonna 2009 Sirkka Heinosen ja Riikka Saarimaan laatiman työelämän laatua koskevan raportin, jossa esiteltiin perusteluja ja suosituksia etätyön edistämiseen yrityksissä. Raportin mukaan etätyö ei ollut yleistynyt odotetulla tavalla, vaikka sen edut työnantajalle olisivat merkittäviä.

Raportissa nostettiin esille ja tarkasteltiin vuosikymmentä aiemmin esitettyjä vaihtoehtoisia skenaarioita etätyön tulevaisuudesta, joista yksikään ei pitänyt sisällään maailmanlaajuisia pandemioita, ja sen myötä etätyöskentelyn räjähdysmäistä yleistymistä. Ennen koronapandemiaa etätyön katsottiinkin usein olevan etuoikeus, johon vain harvoilla ja valituilla oli mahdollisuus (Reed & Allen 2021, 7). Osa työnantajista suhtautui nihkeästi etätyömahdollisuuden tarjoamiseen, sillä he saattoivat ajatella, että työntekijä ei ole tehokas etätyöpäivänään tai että hän jää työyhteisön ulkopuolelle (Heinonen & Saarimaa 2009, 19).

Koronapandemian myötä organisaatiot ovat joutuneet mukautumaan uusien haasteiden edessä, kun arviolta yli miljoonan suomalaisen työt ovat siirtyneet toimistoilta koteihin (Yle 2020). Etätöihin siirtyneissä oli paljon myös sellaisia, jotka eivät pitäneet etätyötä kohtalanaan edes mahdollisena (Sutela 19.5.2020). Vaikka tämä äkkinäinen ja hallitsematon muutos on aiheuttanut paljon ikäviä seurauksia, kuten sosiaalisten kontaktien vähenemistä, töissä koetun yhteisöllisyyden heikkenemistä ja puutteita työergonomiassa, niin etätyöskentelyn yleistymisessä on myös positiivisia puolia, kuten esimerkiksi työn paikkariippumattomuus ja päästöjen väheneminen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021). Työ- ja elinkeinoministeriön työolobarometrissä vuodelta 2020 työntekijöiden kokemukset etänä työskentelystä ovat pääosin positiivisia – jopa 92% etätyötä tehneistä oli tyytyväisiä sen sujumiseen koronatilanteen aikana (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021).

2.2 Etäkokoukset

Työn siirryttyä virtuaaliympäristöön, sama tapahtui luonnollisesti myös kokouksille. Etäkousalustojen, kuten Zoomin ja Teamsin käyttö nousivat räjähdysmäisesti (The Verge 2020 & Turun Sanomat 2020), kun muuttunut maailmantilanne pakotti ihmiset jäämään kotitoimistoille.

Etäkokoustaminen eroaa perinteisestä paikan päällä tapahtuvasta kokoustamisesta monella tavalla. Sen hyviä puolia ovat mm. se, ettei etäkokousta järjestäessä tarvitse erikseen varata kokoustiloja tai tarjoiluja, ja aikaa säästyy myös matkustamisessa (Liimatainen 2020). Haasteiksi etäkokouksissa saattavat Liimataisen (2020) mukaan nousta vuorovaikutuksen ongelmat, kun esimerkiksi kanssakokoustajien ilmeet ja eleet eivät välity kamerasuorituksen kautta samalla tavalla kuin kasvokkain kokoustaessa. Myös tekniset hankaluudet, kuten kokouslaitteiden toimimattomuus tai hitaat yhteydet saattavat aiheuttaa ongelmia.

Viimeaikaisen tutkimustiedon valossa jatkuvaan ja pitkittyneeseen etäkokoustamiseen saattaa liittyä useita negatiivisia johdannaisseuraamuksia, kuten uupumusta, keskittymiskyvyn heikkenemistä ja motivaation laskua. Karlin, Peluchetten ja Aghakhanin vuonna 2021 ilmestyneessä tutkimusartikkelissa ”Zoom-Fatiguelle”, eli suomeksi ”Zoom-uupumukselle” tai ”etäkokousapatialle” (Yle 2021), kerrotaan löytyvän useita selittäviä tekijöitä: esimerkiksi toisin kuin kasvokkain tapahtuvissa tapaamisissa, etäkokouksissa katsekontakti muiden osapuolten kanssa on paljon pitkäaikaisempaa ja näin ollen rasittavampaa. Lisäksi muiden kasvot saattavat näyttäytyä videoruutujen kautta luonnottoman suurina, mikä aiheuttaa kokemuksen henkilökohtaisen tilan häiriintymisestä. Useisiin samanaikaisiin asioihin, kuten kasvoihin ja niiden takana näkyviin taustoihin, sekä chattiruutuun ja kokousesitykseen keskittyminen voivat myös johtaa informaatiotulvaan, jonka myötä kokouksen seuraaja ylikuormittuu ja väsy (Karl, Peluchette & Aghakhan 2021).

3 Etäkokouksen saavutettavuus

Tässä luvussa käsittelen saavutettavuutta ja siihen liittyvää lainsäädäntöä. Lisäksi avaan saavutettavuutta etäkokouksissa jaotteleamalla käsitteen Celiaa (2022) mukailleen tekniiseen ja sisällölliseen saavutettavuuteen, sekä selvitän asiantuntijahaastatteluiden avulla, kuinka saavutettavuus otettaisiin parhaiten huomioon etäkokouksissa. Lopuksi luon yleiskatsauksen myös Microsoft Teamsin yleisimpiin helppokäyttöisyystoimintoihin.

3.1 Mitä on saavutettavuus?

Opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuudessa toimiva, saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntija Celia määrittelee saavutettavuuden yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Saavutettavuus tarkoittaa kohteen tai verkkopalvelun helppoa lähestyttävyyttä kaikille ihmisille (Celia 2021). Sanoja ”saavutettavuus” ja ”esteettömyys” käytetään välillä synonyymeinä, mutta esteettömyys kuvailee paremmin fyysistä ympäristöä.

Saavutettavuus on hyvin ajankohtainen aihe - 22.12.2016 astui voimaan EU:n direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, ja siitä seuraavaksi 1.4.2019 Suomessa tuli voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, joka velvoittaa pääosin viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Kaikkien lain velvoittamien verkko- ja mobiilipalveluntarjoajien on esitettävä sivustoillaan tai sovelluksissaan saavutettavuusseloste, jossa mm. arvioidaan saavutettavuusvaatimusten toteutumista kyseisessä palvelussa (Saavutettavuusvaatimukset.fi 2022).

Digipalvelulaki velvoittaa ennen kaikkea viranomaisia ja julkisoikeudellisia laitoksia, kuten ministeriöitä, ammattikorkeakouluja, yliopistoja, kuntia, Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiötä, Kansalliskalleriaa tai kuntien omistamia vuokraloyhtiöitä. Lain piiriin voivat kuulua myös sellaiset organisaatiot, jotka täyttävät tietyt kriteerit esimerkiksi saamalla valtiolta rahallista tukea toimintaansa (Saavutettavuusvaatimukset.fi 2022). EU:n saavutettavuusdirektiivissä määritellään saavutettavuusvaatimusten koskevan vähintään julkisen sektorin toimijoita. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta velvoittaa kuitenkin paljon laajemmin, ja koskee myös osaa yksityisen sektorin toimijoista. Tällaisia toimijoita ovat mm. posti- vesi- sähkö- ja vakuutuspalveluiden tarjoajat ja pankit (Saavutettavuusvaatimukset.fi 2022).

Verkkosivustojen ja niiden sisältöjen saavutettavuutta arvioidaan kansainvälisellä WCGAG-standardilla. Lyhenne WCGAG tulee englannin kielen sanoista ”Web content accessibility guidelines”. Standardi pitää sisällään ohjeita, jotka on jaoteltu neljään yläluokkaan: havaittavuuteen, hallittavuuteen, ymmärrettävyyteen ja toimintavarmuuteen (Saavutettavasti.fi 2022). Luokkien alle on jaoteltu 13 käskymuotoista ohjetta, joiden onnistumista

mitataan niille määritetyillä kriteereillä. Verkkosivut luokitellaan näiden kriteerien toteutumisen mukaan joko A-, AA- tai AAA- tasolle, joista jälkimmäinen tarkoittaa kriteereiden parasta toteutumista. Digipalvelulain velvoittamien sivustojen on täytettävä kriteerit A- ja AA-tasoilla (Saavutettavasti.fi 2022). Saavutettavasti.fi-sivuston (2022) mukaan WCGAG-kriteereiden avulla on tarkoitus varmistaa etenkin verkkopalveluiden tekninen saavutettavuus, eli esimerkiksi niiden luettavuus ruudunlukuohjelmalla.

Laissa määriteltyjen saavutettavuusvaatimusten tarkoituksena on tarjota kaikille yhdenvertaiset mahdollisuudet digitaalisten palveluiden käyttöön. Vaikka vaatimus ei pääosin velvoitakaan yksityisiä toimijoita, olisi saavutettavuutta kuitenkin hyvä pitää tavoiteltavana asiana kaikessa työskentelyssä, niin myös etäkokouksissa.

Seuraavissa kappaleissa käyn läpi, kuinka saavutettavuus otetaan parhaiten huomioon etäkokouksissa, ja mitä siihen liittyy. Osuutta varten olen haastatellut Celian saavutettavuusasiantuntijaa Miia Kirsiä sekä Kuuloliiton asiantuntijaa Iida Heinämäkeä, ja koonnut yhteen internetistä löytyvää saavutettaviin virtuaalilaisuuksiin liittyvää tietoa.

3.2 Etäkokoukset ja saavutettavuus

Miia Kirsin mukaan etätyöskentely on saavutettavuuden kannalta pääosin positiivinen asia – omasta kodista tai toimistosta käsin kokouksiin pystyvät osallistumaan myös he, joille saattoi aiemmin tuottaa hankaluuksia esimerkiksi esteellisiin kokoustiloihin pääseminen (Kirsi 17.1.2022). Myös Iida Heinämäki on sitä mieltä, että kun etäkokous on järjestetty hyvin, niin sen seuraaminen on paljon helpompaa kuin paikan päällä tapahtuvan kokouksen. Tärkeintä on kohderyhmän huomiointi ja huolellinen etukäteissuunnittelu, kuten esimerkiksi tulkkaukspalveluiden tarpeellisuuden selvittäminen (Heinämäki 26.1.2022).

Haasteeksi etänä järjestettävissä kokouksissa saattaa nousta keskittymisen vaikeus. Siksi pitkiin kokouksiin kannattaa sijoittaa pieniä taukoja, jotta keskittyminen pysyy hyvänä (Kirsi 17.1.2022). Yksi etäkokouksen haasteista koskee myös puutteellisia digitaitoja. Puutteellisten digitaitojen vuoksi lukuisten alustojen ja työkalujen käyttö voi turhauttaa (Kirsi 17.1.2022). Etäkokouksissa tulisikin muistaa antaa hieman ylimääräistä aikaa sille, että osallistujat saavat varmasti kaikki ohjelmansa ja mahdolliset apuvälineet toimimaan ennen kokouksen alkua. Voisi myös olla hyvä idea nimetä jokin henkilö, jolta voi tarvittaessa pyytää apua ja neuvoja teknisiin ongelmiin - ”Monella osallistujalla saattaa olla korkea kynnyks ilmoittaa kaikille paikallaolijoille, jos hän ei saa selvää sisällöstä tai pysty käyttämään jotain ohjelmaa tai toimintoa” (Kirsi 17.1.2022). Myös Heinämäki huomauttaa, että esimerkiksi monilla ikääntyneillä ei välttämättä ole riittävän hyvät digitaidot, tai käytössään tarvittavia välineitä digipalveluiden käyttöön. Joskus ongelma saattaa olla puutteellisten

digitaitojen sijaan myös liian hankalaksi suunnitellussa palvelussa tai verkkosivussa (Heinämäki 26.1.2022).

Ennen etäkokousta olisi myös hyvä sopia yhteisistä pelisäännöistä ja selventää kokouksen kulkua. Sellaiset asiat kuin puheenvuoron pyytäminen, chatin käyttäminen ja mikrofonien tai kameroiden kiinni- ja aukipitäminen ovat asioita, jotka olisi hyvä ohjeistaa etukäteen. (Kirsi 17.1.2022).

3.3 Tekninen ja sisällöllinen saavutettavuus

Verkkopalvelujen saavutettavuuden voi Celian (2022) mukaan jakaa kahteen osaan, tekniseen ja sisällölliseen.

1. Tekninen saavutettavuus

- Esim. verkkosivuston virheetön koodaus, ja sitä kautta mahdollisuus käyttää verkkosivustoa teknisen apuvälineen, kuten lukulaitteen avulla.

2. Sisällöllinen saavutettavuus

- Sisältö on ymmärrettävää ja helposti omaksuttavaa.

Taulukko 1. Tekninen ja sisällöllinen saavutettavuus (Mukaillen Celia 2022)

Etäkokouksessa teknisen saavutettavuuden voisi ymmärtää käytetyn etäkokousalustan ja virtuaalisten sovellusten helppokäyttöisyyden kautta, kun taas sisällöllinen saavutettavuus koskisi kokousmateriaalien (esim. muistio, esitykset) ja kokouksessa käytettävän kielen selkeyttä.

3.4 Helppokäyttöisyys etäkokoussovelluksessa

Miia Kirsin (17.1.2022) mukaan etäkokousalustojen (kuten Zoom ja Teams) tekninen saavutettavuus on jo varsin hyvällä tasolla, mutta helppokäyttöisyyttä lisääviä ominaisuuksia tunnetaan vielä hieman huonosti. Jotta etäkokous sujuisi mahdollisimman vaivattomasti, olisi hyvä varmistua siitä, että kaikki osallistujat tuntevat edes pääpiirteittäin käytettävän kokousalustan ja sen tärkeimmät toiminnot. Siksi voisi olla hyvä idea lähettää esimerkiksi yksinkertaiset ohjeet kokousalustan käyttöön saateviestin ohessa. Saateviestissä (tai muussa ennen kokousta lähetettävässä ohjeistuksessa) voi myös mainita, jos saavutettavuuden edistämiseksi käytetään esimerkiksi joitain helppokäyttöisyyttä parantavia

toimintoja, kuten vaikkapa tekstitystä. (Kirsi 17.01.2022). Microsoft Teamsissa on useita helppokäyttöisyyttä parantavia toimintoja, joista tärkeimmät esitellään seuraavaksi.

3.4.1 Puheen muuttaminen tekstiksi

Eräs Microsoft Teamsin helppokäyttöisyystoiminnoista on kokouksen puheen muuttaminen tekstiksi. Tämä ominaisuus on hyödyllinen esimerkiksi siinä tapauksessa, jos kokouksen äänet reistailevat, tai osallistujilla on muuten hankaluuksia kuulla puhetta kokouksen aikana. Teamsin tekstitystoiminto tunnistaa toistaiseksi ainakin 28 eri kieltä, mukaan lukien englannin, suomen ja ruotsin (Microsoft 2022). Puheen muuttaminen tekstiksi toimii parhaiten, kun osallistujat puhuvat suoraan mikrofoniin, puhe on selkeää, eikä sen taustalla kuulu melua. Jos kokouksessa tekstitetty puhe halutaan tallentaa, tulisi tämän toiminnon sijaan käyttää transkriptiota.

3.4.2 Kädennosto

Kädennosto-ominaisuuden avulla kokouksessa on kätevää esimerkiksi pyytää puheenvuoroa ilman, että siitä aiheutuu ylimääräistä häiriötä. Ennakkoon lähetettävissä kokousohjeissa on hyvä mainita, jos puheenvuoron pyytämiseen käytetään kädennosto-ominaisuutta (Microsoft 2022).

3.4.3 Taustamelun poisto

Vuonna 2020 Teamsiin tuli uutena ominaisuutena tekoälyyn pohjautuva taustamelun poisto, eli "Real-Time Noise Suppression". Ominaisuus poistaa nimensä omaisesti puhujan mikrofoniin kuuluvia taustääniä, kuten näppäimistön naputuksen tai koiran haukkumisen. Ominaisuuden saa käyttöön profilistaan, ja sen voimakkuutta voi säätää sen mukaan, kuinka paljon taustamelua haluaa sovelluksen suodattavan (Microsoft 2022).

3.5 Sisällöllisen saavutettavuuden huomioiminen

Sisällöllisen saavutettavuuden keskeisimpänä asiana voidaan pitää ymmärrettävyyttä. Ymmärrettävyys tarkoittaa esimerkiksi selkeää kielenkäyttöä, tekstin helppolukuisuutta ja hyvää jäsentelyä (Saavutettavuusvaatimukset 2022). Siinäkin tapauksessa, että omassa työyhteisössä ei ole kenenkään rajoituksista johtuvaa erityistä tarvetta huomioida saavutettavuutta, on aina hyvä pyrkiä mahdollisimman selkeään ja saavutettavaan viestintään. Saavutettavuusasia saattaa nousta yllättäen esille esimerkiksi uuden työntekijän myötä, tai kun syntyy tarve kokoukselle, johon osallistuu ihmisiä myös oman organisaation ulkopuolelta. Jos saavutettavuusasiat ovat tuttuja ja jo valmiiksi hyvin hanskassa, se antaa välittömästi yrityksestä positiivisen ja edistyneen kuvan.

Kokouksen puheen tulisi olla mahdollisimman rauhallista ja selkeää. Erityisesti tulkkauspalveluita käytettäessä olisi syytä huolehtia, että puhe ei etene liian nopeaan tahtiin – tämä on tärkeää sekä puhe- että kirjoitustulkkauksessa (Heinämäki 26.1.2022). Kaikenlainen taustamelu häiritsee kokouksen kulkua, joten erityisesti kokouksen puheenjohtajalla ja esiintyjillä olisi hyvä olla käytössään mikrofonit.

Miia Kirsin (17.01.2022) mukaan olisi hyvä pitää mielessä, että jos kokouksessa näytetään jotain esitysmateriaalia (kuten esim. Power-Point-dioja tai kaavioita), materiaali tulisi aina selittää osallistujille myös suullisesti. Näkövammaisten lisäksi myös mobiiliosallistujille esitysnäkyvä saattaa jäädä liian pieneksi.

Osallistujille jälkikäteen jaettavat materiaalit, kuten kokousmuistiot ja -tallenteet ovat myös hyviä käytäntöjä saavutettavuuden näkökulmasta. Tällä tavoin kokouksen asioihin on mahdollista palata myöhemminkin, ja materiaaleista saattaa selvitä jotain sellaista, mikä on mahdollisesti mennyt ohi varsinaisessa kokouksessa. Mahdollisesta tallennuksesta tulisi aina mainita ennen kokousta.

Kaikkien kokouksissa esitettävien sekä jälkikäteen jaettavien materiaalien olisi myös tärkeää olla saavutettavia. Esimerkiksi Power-Point-dioissa olisi huomioitava tarpeeksi suuri fonttikoko, ja se ettei yhdellä dialla olisi liikaa tekstiä. Word- ja PDF-tiedostoissa tulisi käyttää tyylejä, sillä ruudunlukuohjelmat tunnistavat ne, ja pystyvät välittämään tarvittavan tiedoston rakenteeseen liittyvän tiedon lukijalle. Esimerkiksi otsikoiden merkitsemistä lihavoimalla tulisi välttää, sillä ruudunlukuohjelmat eivät tunnista lihavoitua tekstiä otsikoiksi (Saavutettavasti.fi 2022).

4 Tutkimus

Toteutin alkuvuonna 2022 haastattelututkimuksen vapaaehtoisille Kuuloliiton ja Näkövammaisten liiton työntekijöille ja jäsenille. Tässä luvussa esittelen toteuttamani haastattelututkimuksen ja sen tulokset, sekä lopuksi omat johtopäätökseni.

Tutkimus oli luonteeltaan laadullinen, eli kvalitatiivinen. Jorma Kananen mukaan laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen sanoin ja lausein. Ilmiö halutaan ymmärtää syvällisesti, ja sille annetaan mielekäs tulkinta (Kananen 2008, 24). Laadullinen tutkimusmenetelmä sopi omaan aiheeseeni, sillä laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaalimaailman (Kananen 2008, 25).

4.1 Puolistrukturoitu haastattelu

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu, eli teemahaastattelu. Menetelmä pohjautuu Mertonin, Fiskin ja Kendallin 1990 ilmestyneeseen kirjaan, ”The Focused Interview”, ja siinä korostetaan haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän määritelmiään tutkittavasta tilanteesta (Hirsjärvi & Hurme, 47). Puolistrukturoitu haastattelu tuntui sopivimmalta tutkimusmenetelmältä, sillä tarkoitus oli kerätä vastaajien kokemuksia mahdollisimman monipuolisesti, niin sanotusti antaa heille ”vapaa sana”, kuitenkin pysytellen tutkittavien teemojen rajoissa.

4.2 Toiminnan kuvaus

Tutkimukseni lähtökohtana oli ajatus siitä, että kuulo- ja näkövammaiset henkilöt kokevat etäkokouksympäristön monessa mielessä eri tavalla kuin henkilöt, joilla ei ole rajoitteita kuulemisen tai näkemisen suhteen. Halusin selvittää, millainen on mielekäs ja toimiva etäkokous kuulo- ja/tai näkövammaisen osallistujan näkökulmasta – mitkä asiat esimerkiksi erityisen paljon hankaloittavat kokoukseen osallistumista ja sen seuraamista, sekä mitä asioita kokouksen järjestäjän tulisi ottaa huomioon, jotta kokouksesta saataisiin mahdollisimman onnistunut ja kaikille tasavertainen.

Aluksi lähestyin Kuuloliittoa ja Näkövammaisten liittoa sähköpostilla, jossa esittelin itseni ja kerroin opinnäytetyöstäni. Tiedustelin mahdollisuutta tavoitella heidän kauttaan halukkaita haastateltavia, ja lähetin ohessa myös haastattelukysymykseni. Sekä Kuuloliitosta että Näkövammaisten liitosta vastattiin erittäin nopeasti. Sain välittömästi yhteyden aiheeni kannalta relevantteihin ja osaaviin asiantuntijoihin, jotka vielä kaiken lisäksi osoittautuivat äärimmäisen avuliaksi. Heidän kauttaan sain esimerkiksi paljon hyödyllistä materiaalia, ja lisäksi vastauksia erikseen saavutettavuusasiantuntijoille laatimiini kysymyksiin.

Haastattelukysymyksiini vastasi yhteensä seitsemän Kuuloliiton ja Näkövammaisten liiton yhteyshenkilöiden kautta tavoittamaani vastaajaa. Heistä jokaisella oli joko kuulemiseen ja/tai näkemiseen liittyviä rajoitteita, ja he olivat osallistuneet monipuolisesti eri tahojen järjestämiin etäkokouksiin.

Haastattelut suoritettiin ensisijaisesti kirjallisen kyselyn muodossa sähköpostitse, mutta halusin tarjota haastateltaville mahdollisuutta tulla haastatelluiksi myös esim. etäkokousalustan kautta tai puhelimitse. Kaikki paitsi yksi haastattelu toteutuivat kirjallisina, ja yksi haastattelu käytiin Teamsin välityksellä.

Aloitin vastausten analysoinnin kokoamalla kaikki vastaukset yhteen Word-tiedostoon. Sen jälkeen loin jokaiselle kysymykselle oman tiedoston, ja liitin kaikki siihen kysymykseen liittyvät vastaukset kyseiseen tiedostoon. Värikoodasin vastauksissa esiintyneitä yhteneväisiä teemoja hahmottaakseni paremmin, jos samat asiat toistui useammassa vastauksissa. Tämä osoittautui hyväksi tavaksi nostaa esille tärkeimpiä kohtia, sillä vastauksissa oli usein paljon tekstiä. Tämän jälkeen kirjoitin jokaisen tiedoston loppuun yhteenvedon vastauksista. Yhteenvedossa avasin ainoastaan kyseisen kysymyksen vastaukset ottamatta niihin kantaa. Kirjoitin samalla myös kappaletta tutkimuksen yhteenvedosta ja johdopäätöksistä, sillä koin että on hyvä kirjata ylös tuloksista syntyvät ajatukset sitä mukaa, kun käyn niitä läpi.

4.3 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymyksiä oli yhteensä seitsemän:

1. Millaiseksi koet etäkokoukseen osallistumisen, jos vertaat sitä paikan päällä tapahtuvaan kokoukseen osallistumiseen? Onko etäkokoukseen osallistuminen esim. mielekkäämpää, hankalampaa, tms.?
2. Millaisia kokemuksia sinulla on etäkokousalustojen (esim. Teams) omista helppokäyttöisyysoiminnoista? Käytätkö itse jotain apuvälineitä etäkokouksiin osallistuessasi?
3. Onko saavutettavuus huomioitu mielestäsi tarpeeksi hyvin etäkokouksissa, joihin olet osallistunut?
4. Minkä asioiden koet omalta osaltasi helpottavan etäkokoukseen osallistumista ja kokouksen seuraamista? (esim. ohjeet ennen kokousta, tekninen tuki kokouksen aikana jne.)
5. Mitkä asiat hankaloittavat mielestäsi kokoukseen osallistumista ja kokouksen seuraamista?
6. Onko sinulla kokemusta erityisen hyvin järjestetystä etäkokouksesta? Mitkä asiat tekivät siitä erityisen hyvän?

7. Muita ajatuksia etäkokousten saavutettavuuteen liittyen?

5 Tulokset

Seuraavissa kappaleissa esittelen tutkimuksen tulokset.

5.1.1 Etäkokous ja fyysinen kokous

Kaikki paitsi yksi vastaaja kokivat etäkokoukseen osallistumisen mielekkäämmäksi ja vaiattomammaksi kuin paikan päällä tapahtuvaan kokoukseen osallistumisen. Etäkokouksen hyvinä puolina nähtiin mm. se, että siihen pystyi osallistumaan kotoa tutusta ympäristöstä, eikä matkajärjestelyihin tarvinnut käyttää aikaa. Etäkokouksen paikkariippumattomuus nostettiin positiiviseksi asiaksi etenkin niiden vastaajien toimesta, joilla oli vaikeuksia liikkumisen kanssa.

Osa vastaajista nosti toisaalta esille, että paikan päällä tapahtuvissa kokouksissa olevaa tunnelmaa ei pysty luomaan etäkokouksiin. Vastaajat kertoivatkin suosivansa paikan päällä tapahtuvia kokouksia silloin, kun käsiteltävä aihe oli erityisen tärkeä, tai asiaa oli hyvin paljon. Paikan päällä keskustelu on vivahteikkaampaa. Small talk jää virtuaalitalaisuuksissa pois, ja virtuaalinen kokoustaminen on usein myös töksähtelevämpiä.

5.1.2 Apuvälineet ja helppokäyttöisyys

Etäkokousalustoista nousivat useimmin esille Teams, Zoom ja Google Meet. Alustat koettiin pääosin helpoiksi käyttää, ja niiden helppokäyttöisyysominaisuuksia tunnettiin vaihtelevasti. Eniten olivat käytössä erilaiset pikanäppäinkomennot, joilla sai esimerkiksi kytkettyä mikrofonia ja kameraa päälle tai pois. Kaksi vastaajaa mainitsi, että heillä on ollut ongelmia Teamsin toimintojen kanssa. Etäkokousalustoja käytettiin toisinaan myös puhelimella.

Viisi vastaajaa kertoi etäkokouksiin osallistuessaan käyttävänsä yhtä tai useampaa apuvälinettä. Apuvälineinä mainittiin mm. suurempi näyttöruutu, ruudunlukuohjelma, mikropuhe, suurennuslasisovellus ja käänteinen näyttö. Myös erilliset kuulokkeet ja mikrofonilliset kuulokkeet koettiin hyväksi, sillä niistä sai esimerkiksi mikrofonin helposti avattua ja mykistettyä, ja kädet myös pysyivät kuulokkeiden avulla vapaina.

5.1.3 Hankaloittavat tekijät

Vastauksissa mainittiin sellaisia asioita kuin järjestäjien huono valmistautuminen kokoukseen, kokouksen rönsyily ja ohjatun vuorovaikutuksen ongelmat, eli esimerkiksi puheenjohtajan kykenemättömyys hallita kokoustilannetta ja säilyttää sen järjestäytyneisyys. Lisäksi ongelmia tuottivat chat-keskustelun ja kokouksen keskustelun samanaikainen seuraaminen.

Näkövammaiset vastaajat, joilla oli käytössään sellaisia apuvälineitä kuin ruudunlukuohjelma tai puhesyntetisaattori, kuvailivat chatin käyttöä erittäin haastavaksi, sillä se aiheutti äänen päällekkäisyyttä kokoustilanteessa. Zoomin ja Teamsin sähköisten taustakuvien mainittiin aiheuttavan vääristymiä, jotka haittasivat näkemistä. Myös päälle unohtuneet mikrofonit mainittiin parin vastaajan toimesta. Kuulovammaisilla henkilöillä erityisesti tulkauksen puuttuminen vaikeutti kokoukseen osallistumista.

5.1.4 Helpottavat tekijät

Vastaajat nimesivät useita asioita, jotka helpottavat heidän osallistumistaan etäkokoukseen. Tärkeimpänä nousi esille kokouksen selkeys, hyvät esivalmistelut, ja kokouksen osallistujien rajoitteista tietäminen, jotta kokous osattaisiin parhaalla mahdollisella tavalla järjestää vastaamaan osallistujien tarpeita.

Vastaajien mielestä kokouskäytänteistä sopiminen ja niistä kiinni pitäminen olivat äärimmäisen tärkeitä kokouksen sujuvuuden kannalta. Esimerkiksi puheenvuorot tulisi jakaa sovitun laisesti, sillä puheenvuorojen ulkopuolelta huutelu aiheuttaa kokoukseen sekavuutta. Nimen mainitseminen ennen puheenvuoroa näyttäytyi hyödyllisenä käytäntönä etenkin näkövammaisten haastateltavien vastauksissa. Yksi haastateltava mainitsi myös, että lyhyt esittäytymiskierros on ollut mukava tapa tutustua muihin osallistujiin etenkin pienemmissä kokouksissa, joissa se on mahdollista järjestää. Kun kokouksessa oli käytössä videokuva, niin puhujan taustan selkeys, puheen rauhallisuus ja hyvä valaistus koettiin tärkeiksi.

5.1.5 Kokemuksia hyvin järjestetyistä etäkokouksista

Kuusi vastaajaa kertoi, että heillä on ainakin jotain kokemuksia erityisen hyvin järjestetyistä etäkokouksista. Yhden vastaajan kokemus oli, ettei hän ole osallistunut yhteenkään onnistuneeseen ja saavutettavaan etäkokoukseen.

Haastateltavien mukaan hyvissä kokouksissa oli ollut napakka ja asiansa osaava puheenjohtaja, joka on hallinnut kokoustekniikan. Puheenjohtaja on toisinaan kysynyt myös hiljaisilta osallistujilta, mitä mieltä he ovat käsiteltävästä asiasta. Kokous on edennyt rauhalliseen tahtiin. Tarvittaessa myös tekninen tuki on ollut paikalla, ja osallistujat ovat tienneet mistä apua on saatavilla. Eräs vastaaja kuvasi erittäin hyvin, kuinka kokouksen ennakoitavuus ja luottamus siihen, että kokoustamiseen liittyviä pelkoja ja ennakkoluuloja käsitellään mutkattomasti, luo hänelle vapautuneen tunteen osallistua siihen.

Ohjeistukset kokoustilanteessa (esim. ryhmiin jakautuminen) ovat olleet selkeitä. Kokoukseen osallistuneita on myös ohjeistettu sanomaan oma nimi puheenvuoron alkuun, mikä on ollut toimivaa myös tulkkauksen osalta: tulkin tulkatessa myös puheenvuoron saaneen nimen, tulkkauspalvelun käyttäjä tietää välittömästi, kuka puhuu. Puheenvuoron pitäjiä on myös ohjeistettu puhumaan rauhallisesti, jotta tulkkaus pysyy heidän perässään.

Kokousmateriaalit on saanut hyvissä ajoin etukäteen, jolloin niihin on ollut mahdollisuus tutustua jo ennen kokousta.

5.2 Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimustulosten perusteella kokouksen hyvät esivalmistelut, ja sitä kautta selkeys ja johdonmukaisuus olivat tärkeimpiä tekijöitä sen onnistumisen kannalta. Puheenjohtajalla tai kokouksen vetäjällä nähtiin myös olevan merkittävä rooli.

Jotta kokoukseen osallistujien tarpeet tulisivat parhaiten huomioituiksi, niin kokouksen järjestäjän olisi tärkeää tietää, millaisia esim. kuulemiseen tai näkemiseen liittyviä rajoitteita osallistujilla on. Nämä voisi selvittää vaikka ilmoittautumisen yhteydessä, tai jos erillistä ilmoittautumista ei ole käytössä, ohjeistaa kokouksen osallistujia olemaan itse yhteydessä järjestäjään hyvissä ajoin. Useampi vastaaja oli sitä mieltä, että osallistujia tulisi ohjeistaa ilmoittamaan rajoitteistaan oma-aloitteisesti, jolloin kokouksen järjestäjä pystyisi ennakoimaan esimerkiksi tulkkauksen tarpeen.

Vastausten perusteella kokouksen puheenjohtaja on isossa roolissa. Puheenjohtajan ominaisuuksista tärkeimpinä nousivat esiin jämäptiys, johdonmukaisuus ja selkeys. Puheenjohtajan tulisi pystyä pitämään kiinni sovituista käytänteistä ja varmistaa, että kokouksen osallistujat myös noudattavat niitä. Esimerkiksi puheenvuorojen jakaminen tulisi tapahtua selkeästi ja sovitusti. Lepsun puheenjohtajan vaarana on, että kokous ajautuu sivuraiteille tai kommunikointi puuroutuu, kun huutelua tapahtuu puheenvuorojen ulkopuolella. Tällaisen kokouksen seuraaminen on etenkin näkö- ja kuulorajoitteisille osallistujille hyvin haastavaa.

Saavutettavuuden pääperiaatteena on yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen kaikille. Kokouksen järjestäjän on tärkeää ottaa huomioon, että kaikki osallistujat eivät välttämättä pysty reagoimaan kokouksen aikana kovinkaan nopeasti esimerkiksi teknisistä syistä, kun käytössä on apuvälineitä. Osallistujille tulisi antaa aikaa esimerkiksi laittaa mikrofoni päälle.

Kokouksen järjestäjän tulisi tuntee kokousalusta hyvin, jotta kokouksen vetäminen on sujuvaa ja hän osaa tarvittaessa neuvoa osallistujia tekniikan kanssa. Suuremmissa

kokouksissa esimerkiksi erikseen nimetty tekninen tuki on hyvä idea. Tässäkin esivalmistelu, kuten kokousalustaan tutustuminen tärkeää. Ennen kokousta olisi hyvä varata aikaa siihen, että varmistetaan kokousalustan toimivuus ja osallistujilla on aikaa saada myös omat apuvälineensä toimimaan. Vastauksista kävi ilmi, että esimerkiksi käytettäessä etäkokousalustaa nettiselaimessa työpöytäsovelluksen sijaan saattoi ilmetä ongelmia, kun kaikki alustan toiminnot eivät esimerkiksi näyttäneet samalta tai toimineet samalla tavalla.

Näytön jakaminen osoittautui vastausten perusteella ongelmalliseksi, ja sitä tulisikin välttää. Kokous ei missään nimessä saisi nojata liikaa esitettäviin materiaaleihin tai näytön jakamiseen, koska on vaarana, etteivät osallistujat pysty hyödyntämään näitä kokouksen aikana, ja tällöin tasavertainen osallistuminen vaarantuu. Huomionarvoista on myös, että useampi vastaaja mainitsi osallistuvansa etäkokouksiin toisinaan myös puhelimella, mikä myös vaikuttaa jaetun näytön ja jaettujen materiaalien näkyvyyteen. Esitettävien materiaalien olisi myös parempi olla vaaleaa tekstiä tummalla pohjalla häikäisyn välttämiseksi. Sekä haastatteluissa, että asiantuntijoiden vastauksissa nousi useasti esille, että jos kokouksen aikana kuitenkin esitetään materiaalia, niin se tulisi ehdottomasti muistaa sanallistaa. Materiaalien näkyvyys tulisi varmistaa ennakkoon.

Vastausten perusteella hyvissä ajoin ennen kokousta jaettavat ennakkomateriaalit tukevat kokouksen saavutettavuutta. Myös jälkikäteen jaettavat materiaalit mahdollistavat aiheeseen palaamisen ja sen kertaamisen, jos jotkin asiat ovat itse kokouksen aikana menneet ohi. Jaettavissa materiaaleissa on kuitenkin myös tärkeää ottaa huomioon saavutettava muoto, ja se, että niihin pääsee käsiksi ilman maksullisia lisenssejä.

Kokouksen seuraamista hankaloitti merkittävästi mm. chatin ja kokouksessa tapahtuvan keskustelun samanaikaisuus. Esillä oleminen koettiin toisinaan epämiellyttävänä ja myös teknisesti hankalana, jos käytössä oli esim. useampi ruutu tai muita apuvälineitä, jolloin kameran avaaminen ja sulkeminen oli vaivalloista.

Jos kokouksessa esimerkiksi puhujan videokuvaa pidettiin päällä, niin parhaiten siinä toimi selkeä, mielellään yksivärinen tausta ja hyvä valaistus. Erityisesti kuulovammaiset vastaajat kertoivat hyötyvänsä videokuvan ja puhujan selkeästä näkyvyydestä. Virtuaaliset taustakuvat koettiin huonoiksi, sillä ne saattoivat aiheuttaa vääristymiä ja haitata näkemistä.

Yleisenä yhteenvetona vastauksista voisi mainita, että niissä nousi esiin huomattava määrä seikkoja, jotka saattavat hankaloittaa tai helpottaa etäkokoukseen osallistumista. Useat kokouksen saavutettavuutta parantavat seikat, kuten mm. esitettävien sisältöjen

sanallistaminen, olivat sellaisia, että kokouksen järjestäjän on helppo toteuttaa ne, kunhan hän on niistä tietoinen.

Vastaajien kokemukset etäkokouksia helpottavista ja hankaloittavista tekijöistä poikkesivat jossain määrin riippuen siitä, oliko heillä kuulemiseen vai näkemiseen liittyviä rajoitteita. Osa vastaajista kertoi esimerkiksi hyötyvänsä erityisesti hyvistä ja selkeistä visuaalisista materiaaleista, kun taas osa ei. Kaikki vastaajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että kokouksen selkeys ja ennalta määrätyt käytänteet esimerkiksi puheenvuoron pyytämisen tai puheenvuoron pitämisen suhteen helpottivat kokoukseen osallistumista, ja etäkokouksen huolelliset ennakkovalmistelut tukivat kokouksen onnistumista. Kokouksen ennakoitavuus oli äärimmäisen tärkeää, sillä vastaajien mukaan se lisäsi kokemusta yhdenvertaisesta osallistumisesta.

6 Pohdinta

Tämä luku sisältää opinnäytetyön pohdintaosuuden, jossa arvioin suorittamaani tutkimusta ja omaa oppimistani opinnäytetyöprosessin aikana.

6.1 Tutkimuksen arviointi

Koska saavutettavuus on paljon muutakin kuin vain Digipalvelulaki ja sen määrittelemät saavutettavuusvaatimukset, mielestäni oli tärkeää tutkia, miten kuulo- ja näkövammaiset henkilöt todellisuudessa kokevat etäkokoukset, jotta niistä saataisiin aidosti mukavia ja toimivia. Haastattelututkimuksen avulla minun oli mahdollista kartoittaa vastaajien henkilökohtaisia kokemuksia ja saada uusia näkökulmia aiheeseen.

Haastattelut sujuivat mielestäni erinomaisesti. Olin alun perin keskustellut ohjaajani kanssa, että 4-5 haastateltavaa olisi sopiva määrä. Loppupeleissä sain vastaukset seitsemältä haastateltavalta, minkä koin itse erittäin sopivaksi määräksi. Minulla kävi erittäin hyvä tuuri haastateltavien kanssa, sillä he vastasivat kysymyksiini monipuolisesti ja laajasti. Koin saavani jokaiselta vastaajalta erittäin arvokkaita näkökulmia aiheeseeni. Lisäksi sain vastauksia kysymyksiini myös saavutettavuuteen erikoistuneilta asiantuntijoilta, mikä auttoi ymmärtämään aihetta syvällisemmin. Koen tutkimukseni kaiken kaikkiaan onnistuneen erittäin hyvin, ja tuoneen työhöni paljon lisäarvoa. Uskon, että tutkimuksen onnistumisen tärkein tekijä oli se, että vastaajat halusivat jakaa kokemuksiaan monipuolisesti ja kokivat aiheen itselleen merkitykselliseksi.

Kuten arvelinkin, sain tutkimukseni avulla kerättyä paljon arvokasta tietoa aiheeseeni liittyen. Koin tutkimuksen tuoneen työhön paljon sellaisia näkökulmia, joita en olisi löytänyt pelkästään etsimällä tietoa netistä tai kirjallisuudesta.

6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Yksi haastateltavista toi esille, että olisi hienoa, jos etäkokousalustoista olisi olemassa pikaohje erilaisille käyttäjäryhmille. Hän pohti, että kynnys uusien kokousalustojen kokeilemiseen saattaisi olla matalampi, ja olisi helpompaa löytää itselleen parhaiten sopiva alusta.

6.3 Prosessin ja oman oppimisen arviointi

Aloittaessani opinnäytetyön tekemistä koin hankaluuksia aiheen valinnassa. Alun perin saavutettavuuden piti olla vain osa työtäni, mutta prosessin edetessä minusta alkoi tuntua, että näin tärkeästä aiheesta saisi rakennettua koko opinnäytetyön. Suunnan muuttaminen

tarkoitti työni kannalta pientä takapakkia, sillä olin jo ehtinyt kirjoittaa osan teksteistäni valmiiksi, ja käynyt läpi suuren määrän lähdekirjallisuutta. Aiheen rajautuminen pelkkään etäkokousten saavutettavuuteen oli kuitenkin hyvä asia, sillä koin uuden aiheen todella tärkeäksi, ja sain sitä kautta uutta intoa opinnäytetyöprosessiin.

Kirjoitin opinnäytetyötäni ”ripotellen”, eli päivästä riippuen täydentelin niitä kohtia, jotka tuntuivat kyseisellä hetkellä kaikkein kiinnostavimmilta. Tämä oli itselleni erittäin hyvä tapa, sillä näin kirjoittaminen pysyi mielekkäänä ja pystyin hiomaan tekstejäni vähitellen. Olin siinä mielessä onnekaassa asemassa, ettei minulla ollut töitä tai muita opiskeluja opinnäytetyön kirjoittamisen ohella, ja näin ollen pystyin keskittymään siihen kokopäiväisesti. En onnistunut lainkaan pitäytymään alkuperäisessä aikataulussani, jonka mukaan olisin saanut opinnäytetyön valmiiksi kuukaudessa – todellisuudessa siihen meni yli tuplasti pidempään, mutta koen prosessin silti muuten kaikilta osin onnistuneeksi.

En edennyt opinnäytetyöni kanssa kovinkaan tieteellisesti tai suunnitelmallisesti, mutta menetelmäni osoittautuivat oikein onnistuneiksi näin jälkikäteen tarkasteltuna. Itsenäinen tiedonkeruu netti- ja kirjallisteitä käyttäen, asiantuntijoiden haastattelemine ja laadullisen tutkimuksen yhdistäminen olivat kaikki hyviä keinoja kartuttaa tarvittavaa informaatiota nojaamatta liikaa vain yhteen tiedonkeruumenetelmään. Lisäksi oli erittäin hyviä, että otin jo prosessin alkuvaiheessa yhteyttä yhteyshenkilöihini lähettämällä heille haastattelukysymykset ja pyynnön välittää ne eteenpäin.

Haastatteluvastausten saaminen oli jännittävää, ja pysyin hyvässä vauhdissa opinnäytetyön tekemisessä, kun vastauksia tuli pikkuhiljaa, ja tein työtä vähän kerrallaan ja usein. Kaikkein mielenkiintoisin opinnäytetyöni osuus oli ehdottomasti haastatteluvastausten analysointi. Vastaajien kokemusten lukeminen ja tiivistäminen oli koko opinnäytetyöprosessin kohokohtia.

Koin etenkin opinnäytetyöprosessin alun melko haastavaksi, sillä koronapandemian vuoksi yhteydenpito koulukavereihin ja näin ollen myös vertaistuki oli melko lailla olematonta. Ohjaajani tuki osoittautui korvaamattoman tärkeäksi, ja hän osasi erinomaisesti kannustaa ja tsemjata eteenpäin. Eniten nautin siitä, kun pääsin olemaan yhteydessä mahtavien haastateltavien ja yhteyshenkilöideni kanssa. Vastaanotto opinnäytetyöhöni oli erittäin positiivista, ja tuntui mukavalta, kun niin monet halusivat auttaa minua projektini kanssa. Sain kerättyä valtavasti arvokasta haastattelumateriaalia ja koen oppineeni paljon uutta saavutettaviin etäkokouksiin liittyen, mistä luulen olevan paljon hyötyä tulevaisuuttani ajatellen.

Opinnäytetyöprosessin tärkein ja arvokkain anti minulle oli se, kun huomasin, kuinka paljon olen kehittynyt ammatillisesti opintojeni aikana – pääsin soveltamaan opiskeluaikana oppimiani taitoja äärimmäisen monipuolisesti. Selatessani tilastokeskuksen sivuja opinnäytetyöni teoriaosuutta varten, mieleeni palautui ensimmäisen vuoden opinnot ja ”Liiketoimintaympäristö tutuksi”-kurssin tiedonhankinnan osuus, jossa käsiteltiin luotettavia tietolähteitä. Tiedonhankinnan osuus oli laajuudeltaan vain yhden opintopisteen ja tuntui siihen aikaan äärimmäisen turhanpäiväiseltä, mutta oli hauska huomata, kuinka sekin osoitautui loppupeleissä hyödylliseksi. Työharjoittelussa ollessani pääsin olemaan paljon yhteyksissä erilaisiin järjestöihin ja liittoihin, joten minulla oli myös opinnäytetyötä tehdessäni matala kynnyksellä laittaa viestiä ja kyselyä Kuuloliittoon ja Näkövammaisten liittoon.

7 Lähteet

Celia 2022. Saavutettavuus. Luettavissa: <https://www.celia.fi/saavutettavuus/>. Luettu 11.1.2022

Ekonomit 2021. Etätyö tuli jäädäkseen, joten työlainsäädäntöä pitää muuttaa. Luettavissa: <https://www.ekonomit.fi/ajankohtaista/etatyo-tuli-jaadakseen-joten-tyolainsaadantoa-pitaa-muuttaa/#a6169124>. Luettu 25.1.2022

Heinonen S. & Saarimaa R. 2009. Työelämän laadulla parempaa jaksamista – Kuinka etätyö voi auttaa? Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2106637/Et%C3%A4ty%C3%B6raportti+2009.pdf/07c1a658-b3d3-49ee-9762-6b6f4d05ed2c/Et%C3%A4ty%C3%B6raportti+2009.pdf>. Luettu: 11.1.2022

Heinämäki, I. 26.1.2022. Asiantuntija. Kuuloliitto ry. Haastattelu. Helsinki.

Kananen, J. 2008. KVALI - Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Karl, K., Peluchette J. & Aghakhani, N. 2021. Virtual Work Meetings During the COVID-19 Pandemic: The Good, Bad, and Ugly. Sagejournals. Luettavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/10464964211015286>. Luettu 23.2.2022

Kirsi, M. 17.1.2022. Saavutettavuusasiantuntija. Celia. Haastattelu. Helsinki.

Liimatainen, H. 8.10.2020. What's the difference between digital and face-to-face facilitation? Howspace. Luettavissa: <https://www.howspace.com/resources/difference-between-digital-virtual-and-face-to-face-facilitation>. Luettu 23.2.2022

Microsoft 2022. Accessibility overview of Microsoft Teams. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/en-us/office/accessibility-overview-of-microsoft-teams-2d4009e7-1300-4766-87e8-7a217496c3d5>. Luettu: 22.4.2022

Microsoft 2022. Live-tekstityksen käyttäminen Teams-kokouksessa. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/live-tekstityksen-k%C3%A4ytt%C3%A4minen-teams-kokouksessa-4be2d304-f675-4b57-8347-cbd000a21260>. Luettu 11.1.2022

Reed, K. & Allen, J. 2021. Suddenly virtual: Making remote meetings work. Wiley. New Jersey.

Saavutettavasti.fi 2022. WCGAG. Luettavissa: <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/wcag/>. Luettu 17.2.2022

Saavutettavasti.fi 2022. Selkeät rakenteet. Luettavissa: <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkeat-rakenteet/>. Luettu 19.2.2022

Saavutettavuusdirektiivi.fi 2022. Mitä saavutettavuus on? Entä mitä se tarkoittaa eri käyttäjille? Luettavissa: <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/mita-on-saavutettavuus/>. Luettu 17.2.2022

Saavutettavuusvaatimukset.fi 2022. Tietoa saavutettavuusselosteesta. Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-saavutettavuusselosteesta/#tyokalu-saavutettavuusselosteen-tekemiseksi>. Luettu 17.2.2022

Saavutettavuusvaatimukset.fi 2022. Yleistä saavutettavuudesta. Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>. Luettu 9.2.2022

Sutela, H. 19.5.2020. Kun mahdoton kävi mahdolliseksi – tietotyön yleisyys mahdollisti etätyön läpimurron Suomessa. Tieto ja trendit. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2020/kun-mahdoton-kavi-mahdolliseksi-tietotyon-yleisyys-mahdollisti-etatyon-lapimurron-suomessa/?listing=simple>. Luettu: 11.1.2022

Tilastokeskus 2022. Käsitteet / Etätyö. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/eta-tyo.html>. Luettu 9.2.2022

Turun Sanomat 2020. Videopalvelu Zoom punnersi isoksi koronan ansiosta – asiantuntija: Suosituimman kokousalustan käyttö kasvoi alkuvuodesta yli 30-kertaiseksi. Luettavissa: <https://www.ts.fi/uutiset/4935560>. Luettu 1.1.2022

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Työolobarometri 2020: Koronapandemia toi etätyön tekemiseen lähes vuosikymmenen harppauksen. Luettavissa: <https://tem.fi/-/tyoolobarometri-2020-koronapandemia-toi-etatyon-tekemiseen-kymmenen-vuoden-harppauksen-vuodessa->. Luettu 12.1.2022

The Verge 2020. Microsoft Teams usage jumps 50 percent to 115 million daily active users. Luettavissa: <https://www.theverge.com/2020/10/27/21537286/microsoft-teams-115-million-daily-active-users-stats>. Luettu 1.1.2022

YLE 2020. Ylen kysely: Yli miljoona suomalaista siirtynyt etätöihin koronakriisin aikana – heistä noin puolet haluaa jatkaa etätöissä koronan jälkeenkin. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11291865>. Luettu 9.2.2022

YLE 2021. Etäkokousapattia yleistyy työpaikoilla – Kannattaako kamera pitää päällä vai kiinni? Näillä asiantuntijan vinkeillä henki pysyy yllä etäpalavereissa. Yle työelämä. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11865335>. Luettu: 23.2.2022