

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni õppekava

Gloria Sibold

Organisatsiooni kommunikatsioon kuulumispuudega inimestega

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Ragne Kõuts-Klemm, PhD

Tartu 2023

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE	6
1.1. Invaliidsus, puue, vaegus ja erivajadus	6
1.1.1. Kuulmispuue	7
1.1.2. Abivahendid kuulmispuudega inimese abistamiseks ja toetamiseks	8
1.2. Ligipääsetavus	9
1.2.1. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus	9
1.2.2. Ligipääsetava kommunikatsiooni puudumise negatiivsed mõjud	11
1.2.3. Puudega inimestele kommuniqueerimise viisid	12
1.2.4. Ligipääsetava kommunikatsiooni kasulikkus organisatsioonile	14
1.2.5. Senised praktikad	14
2. UURINGU EESMÄRK JA UURIMISKÜSIMUSED	16
3. METOODIKA	17
3.1. Valim	17
3.2. Andmete kogumine	18
3.3. Andmete analüüsimine	18
3.4. Piirangud	21
4. TULEMUSED	23
4.1. Üldised kommunikatsioonipraktikad	23
4.2. Ligipääsetavuse ja kuulmispuude mõistmine	24
4.3. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus	25
4.4. Kuulmispuudega inimestele suunatud kommunikatsioonipraktikad	27
4.5. Ligipääsetava kommunikatsiooni kasutegurid	30
4.6. Tulevikuvisionid ja arenguvõimalused	31
4.7. Seisukohad hetkeolukorrale Eestis	34
5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON	36
5.1. Kuulmispuude ja ligipääsetavuse definitsioonid	36
5.2. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus ja takistused	37

5.3. Ligipääsetava kommunikatsiooni kasulikkus	38
5.4. Ligipääsetava kommunikatsiooni tagamise viisid	38
5.5. Ligipääsetava kommunikatsiooni olukord Eestis ja eeskujud välismaalt	39
5.6. Edasised uuringud	39
KOKKUVÕTE	41
SUMMARY	43
KASUTATUD KIRJANDUS	45
LISAD	50
Lisa 1. Intervjuukava	50
LITSENTS	53

SISSEJUHATUS

Organisatsioonide kommunikatsiooni kuulmispuudega inimestega on vähe uuritud. Harmoni (2010) sõnul keskenduvad enamik kurtide ja puuetega inimeste uuringuid enamasti ligipääsetavusele ja selle tagamisele, kuid mitte organisatsioonide panusele vaegkuuljatele ligipääsetavat kommunikatsiooni pakkuda.

Puudega inimesed on saanud teadlikumaks oma õigustest (Ellis ja Kent, 2011) ja arusaam puuetega inimestest on ühiskonnas muutunud ning on mõistetud, et puute tunnistamine muudab vähemusgruppidele nende õiguste kasutamise võimalikuks (Beaulaurier ja Taylor, 2001). Kuulmisvõime kaotamine või selle vähenemine piirab inimese võimalusi ja langetab elukvaliteeti, sest teistega suhtlemine muutub keerulisemaks (Brin ja Raidla, 2016). Ellise ja Kenti (2011) sõnul ei ole vaegkuuljate probleem aga see, et nad ei kuule, vaid see, et ühiskonnas ei eksisteeri ühist suhtlemisviisi, mille abil kuulmispuudega inimesed saaksid suhelda täieliku kuulmisvõimega inimestega.

Kuigi vaegkuuljad on need, kes ligipääsetavast kommunikatsioonist enim kasu saavad (Sensory Trust, i.a), on kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni loomine kasulik paljudele teistele sihtrühmadele, nagu noored, vanurid ja ajutise terviseprobleemi käes kannatavad inimesed (Riigikantselei, 2021).

Bakalaureusetöö eesmärk on saada teada, millistel viisidel on võimalik organisatsioonide tehtav väliskommunikatsioon muuta vaegkuuljatele ligipääsetavaks ning tuua näiteid Eesti organisatsioonide praktikatest ja tulevikuvisionidest. Intervjuude tulemusel on eesmärk analüüsida organisatsioonide valmisoleku hetkeolukorda ja nende arusaama ligipääsetavuse kasulikkusest.

Bakalaureusetöö põhiosa koosneb viiest peatükist. Esimene peatükk tutvustab töö kontekstis olulisi mõisteid, loob ülevaate kuulmispuude raskusastmetest ja võimalikest abivahenditest, vaegkuuljatele kommunikeerimise viisidest, ligipääsetavuse olulisusest, selle puudumisest tingitud negatiivsetest mõjudest, ligipääsetava kommunikatsiooni kasulikkusest organisatsioonile ja senistest praktikatest nii välismaa kui ka Eesti ettevõtete näitel. Teine peatükk tutvustab uuringu eesmärgi ja uurimisküsimusi ning kolmas peatükk esitleb andmekogumis- ja analüüsimeetodeid, valimit ning piiranguid. Neljandas peatükis on välja toodud intervjuude tulemused ning viies peatükk on pühendatud tulemuste diskussioonile ja järeldustele.

Teoreetilise peatüki kirjutamisel kasutasin erialaorganisatsioonide veebilehti ning erialaorganisatsioonide kirjastatud teoseid, mis aitavad arusaadavalt lahti mõtestada spetsiifilisi definitsioone ning puude raskusastmeid.

Bakalaureusetöö valmib paralleelset ajakirjanduse ja kommunikatsiooni eriala tudeng Kertu Rannuga, kes käsitleb oma töös organisatsiooni kommunikatsiooni nägemispuudega inimestega.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE

Kuulmispuue võib tuleneda tervisekahjustusest või vananemisest, mille määratlemiseks tuvastatakse puue raskusastmetega. Kuulmispuudega inimeste hulka kuuluvad vaegkuuljad ja kurdid – vaegkuuljatel on osa kuulmisest säilinud, kurtidel on kuulmisvõime täielikult kadunud (Eesti Vaegkuuljate Liit a, i.a). Vaegkuuljad saavad kuulmise parandamiseks kasutada erinevaid tehnilisi abivahendeid ning kommunikatsiooni tarbimine toimub teiste meelte, nagu nägemine, kaudu.

Järgnevates teoreetilistes alapeatükkides tutvustan töö kontekstis olulisi mõisteid, selgitan kuulmispuude liike ja raskusastmeid ning teen ülevaate vaegkuuljate abivahenditest. Lisaks kirjeldan ligipääsetava kommunikatsiooni olulisust, selle tegemise viise, ligipääsmatu kommunikatsiooni negatiivseid mõjutusi ning kasulikkust nii organisatsioonile kui ka vaegkuuljale.

1.1. Invaliidsus, puue, vaegus ja erivajadus

Invaliidsus seab piiranguid igapäevaste toimingute tegemisele. Vassenin (2003) defineerib invaliidsust kui suhet puudega inimese ja keskkonna vahel. Invaliidsusega inimesel on ülejäänud rahvastikuga võrreldes vähem võimalusi ning rohkem piiranguid, millest tingituna esineb enim takistusi invaliidsusega inimestel just kommunikatsiooni ja informatsiooni saamise valdkondades (Vassenin, 2003). Invaliidsus tähistab suhet, mitte ei tähenda koheselt näiteks kuulmiskahjustust.

Kui invaliidsus on suhe inimese ja keskkonna vahel, siis puue on tervisekahjustus. Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse (1999) § 2 sõnastab, et “puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel.” Puudest räägitakse enamasti meditsiinilises ja sotsiaalses kontekstis (Pedak, i.a). Puue vajab diagnoosiga kinnitamist.

Kuulmise kontekstis on vaegus vähenenud kuulmisvõime. Vaegus tähendab piiratud või puudulikku funktsionaalsust, mis võib olla nii püsiv kui ka ajutine ning mis võib olla põhjustatud eriliiki puuetest või üldistest terviseprobleemidest (Eesti Puuetega Inimeste Koda, 1995). Vaegus võib tekkida ka vanusest tingituna.

Erivajadusest räägitakse enamasti õppimisega seoses. Erivajadus ei defineeri ainult terviseseisundit, vaid see võib sõltuda mitmetest teistest aspektidest nagu võimekus, kultuuriline taust ja isikuomadused (Pedak, i.a). Erivajaduse mõistest räägitakse Eestis pigem hariduse ja arenemise kontekstis (Ibid.), sest erivajadus võib olla põhjustatud ka muudest teguritest kui ainult terviseseisundist (Eesti Puuetega Inimeste Koda, i.a). Kuigi erivajadus ei tähenda automaatselt puuet, on puue alati erivajadus (Ibid.). Terviseseisundid võivad liigitada inimese erivajadusega indiviidi alla.

1.1.1. Kuulmispuue

Inimene saab väga suure osa informatsiooni läbi kuulmise. Kuulmine aitab mõista ümbruses toimuvat ja omandada selle kohta informatsiooni, kuid kuulmislangus või kuulmise täielik puudumine ehk kurtus langetab indiviidi elukvaliteeti ning muudab suhtlemise keerulisemaks (Brin ja Raidla, 2016). Kuulmispuue on takistuseks kuuljatega suhtlemisel.

Nõrgenenud kuulmine võib olla kas kuulmislangus või täielik kurtus. Kuulmispuue on igasugune kuulmise langus alla normaalse kuulmise piiri (Eesti Vaegkuuljate Liit a, i.a) ning “meditsiinilise käsitlemise järgi loetakse puudeks kuulmislangust, mille puhul on vajalik teraapia ja/või kompenseerimine tehniliste vahenditega” (Reilson ja Paabo, 2007, viidatud Brin ja Raidla, 2016: 467 kaudu). Kuulmispuudega inimestele on antud erinevaid nimetusi: vaegkuulja, raskeltkuulja, poolkuulja, nürmik ja kurt (Eesti Kurtide Liit, 2010). Vaegkuulja, raskeltkuulja, poolkuulja ning nürmiku all peetakse enamasti silmas nõrgenenud kuulmisega inimest, seevastu kurdi puhul ei ole enam tegu ainult osalise kuulmislangusega, vaid kuulmine on kadunud suurel määral või täielikult (Ibid.). Halvenenud kuulumist iseloomustavad erinevad nimetused ja raskusastmed.

Kuulmislanguse tuvastamiseks viiakse läbi teste. Kuulmislangust mõõdetakse detsibellides, mille skaala ulatub 0–140ni – mida vähem inimene vaikseid helisid kuuleb, seda suurem kuulmislangus on (Ibid.). Normaalseks kuulmiseks loetakse vähemalt 15 dB taset, mille puhul inimene kuuleb näiteks puulehtede sahinat ja linnulaulu (Ibid.) Alates 15 dB arvestatakse juba kerget kuulmispuuet, 26–55 dB keskmist puuet, 56-90 dB tugevat kuulmispuuet ning alates 90 dB täielikku kuulmispuuet ehk kurtust (Clark, 1981). Kuulmispuude raskusastmeid on erinevalt hinnatud ning kõik skaalad ei ole omavahel vastavuses.

Kuulmispuude diagnoosi on saanud inimesed üle maailma. Eestis oli 2010. aasta seisuga kuni 200 000 vaegkuuljat, moodustades ligikaudu 15 protsenti Eesti elanikkonnast, ning 1500–2000 kurti, moodustades ligikaudu 0,1 protsenti elanikkonnast (Eesti Kurtide Liit, 2010). Täpse statistika saamine on pea võimatu, sest kuulmislanguse või täieliku kurtusega inimesi tuleb pidevalt juurde ning kõiki kuulmislangusi ametlikult ei tuvastata.

1.1.2. Abivahendid kuulmispuudega inimese abistamiseks ja toetamiseks

Vaegkuuljatel esineb puudest tingituna raskusi kuuljatega suhtlemisel. Kurdid ja kuulmislangusega inimesed kasutavad tihtipeale omavahel suhtlemiseks viipekeelt, kuid tavapärase kuulmisega inimestega suhtlemisel võib ette tulla takistusi, sest igaüks viibelda ei oska (Núñez-Marcos jt, 2022). Kuuljad võivad panna kurdid ebamugavasse olukorda, sundides neid kasutama viipekeelele alternatiivseid võimalusi, mis ei ole kõige eelistatumad (Ibid). Kurtide jaoks ei ole suhtlemisel probleem see, et nad ei kuule, vaid see, et ei ole olemas ühist suhtlemisviisi, mida saaksid üksteisega suheldes kasutada nii kuulmispuudega kui ka kuulmispuudeta inimesed (Ellis ja Kent, 2011). Alternatiivsed suhtlemisviisid on küll olemas ja aitavad teatud grupil omavahel suhelda, kuid ühtset “keelt” kurtide ja kuuljate vahel ei eksisteeri.

Halvenenud kuulmist aitavad vähesel määral kompenseerida abivahendid. Kuulmislangusega inimeste toetamiseks on loodud erinevad kuulmisabivahendid, mis aitavad toime tulla igapäevaeluga ning peamine neist on kuuldeaparaat (Kompetentsikeskus, i.a). Kuuldeaparaat pakub selle kasutajatele mitmeid erinevaid hüvesid, alustades heli kuuldavuse parandamisest kuni elukvaliteedi paremaks muutmiseni (Monzani jt, 2022). Samu hüvesid suudavad pakkuda ka kuulmisimplantaadid ning helivõimendussüsteemid, kuid paraku ei ole mitte ükski abivahend võimeline tagama sama head kuulmist kui inimese enda kõrv ning samuti ei ole tehnilised abivahendid igas olukorras kasutatavad (Brin ja Raidla, 2016). Kergema kuulmislangusega inimesed võivad kuulmisel abi saada isegi kõrvaklappidest (Kikkas, 1995). Tehnilistest abivahenditest on kasu vaegkuuljatele, kuid kurtide kuulmist need kompenseerida ei suuda (Brin ja Raidla, 2016). Kuulmispuude raskusastmest ja tüübist sõltuvalt on arendatud erinevaid tehnoloogilisi lahendusi, kuid mitte ükski abivahend ei asendada tavapärast kuulmist.

Puudega inimestele esialgselt mõeldud tehnoloogia on hõlpsamini kasutatav ka teistele ühiskonnaliikmetele, kellel vaegusi ei ole. On mitmeid tehnoloogilisi lahendusi, mis loodi algselt erivajadusega inimestele mõeldes, kuid mis jõudsid laiema kasutajaskonnani ning ei

ole enam suunatud ainult puudega inimeste jaoks (Business Disability Forum, 2021). Nende leiutiste hulka kuuluvad näiteks kirjutusmasin, telefon ja puuetundlikud ekraanid ning samuti subtiitrid, kõne tekstiks tehnoloogia ning ekraanilugeja (Ibid.). Ligipääsetavusest saavad kasu kõik ühiskonnagrupid.

1.2. Ligipääsetavus

Ligipääsetavus annab puudega inimestele võimaluse ühiskondlikes tegevustes osaleda. Informatsiooni saamine kuulub inimõiguste hulka (Ghannami, 2021) ja kõigil inimestel peab olema võrdne võimalus ühiskonnaelus osaleda (Riigikantselei, 2021). Siiski on ühiskonnas huvirühmasid, kelle võimetega (või võimete puudumisega) ei ole arvestatud ning kes peavad silmitsi seisma puuduliku informatsiooni ning piirangutega (Vassenin, 2003). Kikkase (1995) sõnul on ja jääb sellest olenemata puudega inimese peamiseks prioriteediks eluga iseseisvalt toime tulla ning ühiskonna eesmärk peaks olema integreerida puudega inimesed juba eksisteerivasse keskkonda, mitte luua neile eraldiseisvaid tingimusi.

1.2.1. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus

Ligipääsetav informatsioon ja kommunikatsioon võimaldab puudega inimestel elada täisväärtuslikku elu. Kõik inimesed saavad anda enda panuse, et tulevikus oleks loodav sisu ja informatsioon võimalikult juurdepääsetav (Ellis ja Kent, 2011). ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni artikkel 9 (2006) näeb ette, et puuetega inimestele võrdsete võimaluste tagamiseks peab neile pakkuma ligipääsu nii kommunikatsioonile kui ka informatsioonile. Ligipääsetav kommunikatsioon tähendab sõnumite loomist, mis on mitmes erinevas formaadis ning kõigile mõistetav (University of Oxford, i.a) ning see tähendab erinevate vajaduste teadvustamist, arvesse võtmist ja nendele vastamist (Purple, 2021). Ligipääsetavus annab inimestele võimaluse teha seda, mida nad ise tahavad ning teha seda nii, et ühtegi takistust ei oleks (Carlsson jt, 2021). Informatsiooni saamine kuulub inimõiguste hulka, mistõttu on oluline kommunikeerimisel meeles pidada kõiki ühiskonna rühmasid ehk kommunikatsiooni planeerimisel ei tohi unustada erivajadustega inimesi (Ghannami, 2021). Juurdepääsetavate lahenduste loomine aitab puudega indiviidil osaleda ühiskonnaelus täisväärtusliku liikmena, nagu teised osalevad (Kikkas, 1995). Üldjuhul peetakse silmas füüsilist ligipääsetavust, kuid kommunikatsioon on sellega võrdselt oluline (Sensory Trust, i.a). Suurema juurdepääsetavuse saavutamiseks tuleb mõelda kõigi ühiskonnagruppide peale.

Eestis reguleerib avaliku sektori digitaalset ligipääsetavust direktiiv. Alates 2019. aastast peavad kõik Eesti avaliku sektori asutused ja ettevõtted juhinduma digiligipääsetavuse nõuetest, mille Euroopa Liidu direktiiv (EL 2016/2102) on avaliku teabe seadusesse üle võetud ning kuigi esineb erandeid nõuete täitmata jätmiseks, ei kuulu erandite hulka aja, teadlikkuse ja tehniliste lahenduste puudumine ning ligipääsetavuse prioriteediks mitte pidamine (Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet, 2023). Loodud direktiiv põhineb rahvusvahelisel WCAG standardil ehk veebi sisu juurdepääsetavussuunistel, milles on välja toodud nõuded ligipääsetavate veebilehtede ning mobiilirakenduste loomiseks (Andmekaitse Inspektsioon, 2020).

WCAG standardite esimene versioon avaldati 1999. aastal, teine versioon ehk WCAG 2.0 ilmus uuendatud kujul üheksa aastat hiljem ning värskem, WCAG 2.1 standard pärineb 2018. aastast (W3C, 2018). Veebi sisu juurdepääsetavussuunised keskenduvad puudega inimestele, kaasa arvatud vaegkuuljatele ja kurtidele, juurdepääsetava sisu tagamisele ning aitavad ühtlasi vanematel põlvkondadel, kelle võimed ajas muutuvad, veebi kasutatavust parandada (Ibid.). WCAG standardis on esitatud nõuded kolmele erinevale tasemele, milleks on A (kõige madalam), AA (keskmise) ja AAA (kõige kõrgem), ning Eestis peab avalik sektor käituma AA taseme suunistest lähtuvalt ning selle taseme veebis saavutama (W3C, 2018).

Lisaks Euroopa Liidu direktiivile ning veebi sisu juurdepääsetavussuunistele võeti 2022. aastal vastu toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus, mille kohaselt peavad ettevõtted alates 2025. aasta juunikuust täitma teenuste pakkumisel ligipääsetavuse nõuded, mis kohalduvad e-kaubanduse ja finantsteenusele, elektroonilise side teenusele ja hädaabiühendusele ning lennu-, bussi- ja raudteesõitjateveoteenuse osadele, mille alla kuuluvad nii elektroonilised piletid, elektrooniline piletite müük, veebileht, teabeekraan, iseteenindusterminal, transporditeave kui ka reaajas reisiteave (Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus, 2022).

Organisatsioonid peavad oma tegevusse kaasama suuremat ligipääsu vajavaid inimesi. Puudulik teave on ligipääsmatu kommunikatsiooni peamiseks põhjuseks (Government, 2016). Paraku ei ole organisatsioonidel piisavalt teavet erivajadustega inimestele kommunikeerimise kohta ega kokkupuudet erivajadusega inimestega, kellelt seda teavet saada (Ghannami, 2021). Tihtipeale tõlgendatakse ligipääsetavust kui ainult kasutajamugavust (Riigikantselei, 2021), kuid tegelikult tähendab juurdepääsetavus kui mõiste seda, et arvutid ning erinevad tarkvarad oleksid puudega inimestele kasutatavad

(Kikkas, 1995). Avalike suhete spetsialistidel on laias mõistes kaks võimalust – nad võivad eeldada, et nende sõnum on ligipääsetav või nad võivad sõnumi testimiseks kaasata oma tegevusse puudega huvirühma (Casey N. Cawthon, 2018). Ligipääsetavuse suurendamiseks tuleb sellesse panustada aega ja energiat.

Peale organisatsioonide on ka tavakasutajatel vähe informatsiooni juurdepääsetavuse kohta. Ellis ja Kent (2011) selgitavad, et suur osa interneti jõudvast sisust on loodud tavalise kasutaja poolt, kes ei pööra suurt tähelepanu asjaolule, kas postitav sisu on kõigile ligipääsetav. Kuna postituse ligipääsetavaks muutmiseks tuleb teha kasutajal lisasamme, oleks lahendus juurdepääsetavuse funktsioonid muuta automaatseks, sest nii saaks iga kasutaja aidata tõsta ligipääsetavuse olulisuse teadlikkust (Ellis ja Kent, 2011). Programmide arendajad saavad läbi oma valikute levitada sõna ligipääsetavuse olulisusest.

Ligipääsetavaid lahendusi saavad kasutada nii puudega kui ka puudeta inimesed, nii noored kui ka vanad. Mitmekesisus on kasulik kõigile osapooltele (Parker, 2020) ning see ei tee head ainult puudega inimestele, vaid seda saab kasutada ka ülejäänud ühiskonnale kommuniqueerimiseks (Business Disability Forum, 2021), sest puudega inimestele loodud lahendusi on üldjuhul lihtsam kasutada ja nendega kohaneda (Kikkas, 1995). Näiteks aitavad ligipääsetavad keskkonnad nii noori, vanureid kui ka ajutise terviseprobleemiga inimesi (Riigikantselei, 2021). Siiski on puudega inimesed just need, kes mitmekülgetest lahendustest enim kasu saavad (Sensory Trust, i.a). Kui esmapilgul võib tunduda, et loodud lahendus on kasulik vaid ühele kindlale grupile, siis aja jooksul võib selguda, et see aitab ka paljusid teisi.

Kuigi puudega inimeste osakaal ühiskonnas on pigem väike, ei kanna nad nõrgema osapoole rolli ning nende vajadustega tuleb arvestada. Praegune ajahetk on ettevõtete jaoks määrav, et aidata oma klientidel mõista vaatajaskonna muutuvaid vajadusi ning selle saavutamiseks tuleb esialgu saada korda oma ettevõtte väärtused, mis puudutavad mitmekesisust (Chitkara, 2018). Aja jooksul on puudega inimesed suuresti saanud lahti stereotüübist, milles neid kujutatakse nõrgema ja abitu osapoolena, sest tegelikult on puudega inimesed endast piisavalt valjusti märku andnud ning tänu oma kuuldavaks tegemisele omavad nad ka suuremat kontrolli neile pakutavate võimaluste osas (Beaulaurier ja Taylor, 2001). Organisatsioonid peavad arvestama asjaoluga, et ühiskonna arenedes muutuvad inimeste vajadused.

1.2.2. Ligipääsetava kommunikatsiooni puudumise negatiivsed mõjud

Juurdepääsmatu kommunikatsioon seab puudega inimestele piire. Riigikantselei (2021) poolt läbiviidud rakkerühma uuring selgitas välja, et ligipääsmatud kohad ning keskkonnad loovad puudega inimestele ebavõrdsuse. Kui kasutataval tehnikal puudub juurdepääsetavus, võib tekkida oht, et puudega inimesed jäävad ühiskondlikust elust kõrvale (Kikkas, 1995). Ebapiisav kommunikatsioon avaldab vaegkuuljatele negatiivset mõju, tekitades isoleeritud tunnet, ärevust, enesekindluse kaotamist ja stressi (Preminger ja Laplante-Lévesque, 2014). Ühel hetkel võib ligipääsmatus takistada inimest soovitud kohta minema, kuid korduvate juhtumite puhul hakkab negatiivne mõju avalduma vaimse tervise probleemidena.

1.2.3. Puudega inimestele kommunikeerimise viisid

Digiajastu on rikastanud informatsiooni edastamise võimalusi, sest kasutusel on mitmed erinevad kanalid ja formaadid. Seda saab teha teles, raadios, internetis ja päriselus; meili teel, sotsiaalmeedias, uudistes, telefoni teel; kirjalikult, suuliselt, video ja/või heli kaudu ning läbi visuaalide (Government, 2021). Suurem osa informatsiooni jõuab inimeseni läbi meedia (Riigikantselei, 2021), aga mida rohkem kanaleid ühe kampaania puhul kasutada, seda suurema tõenäosusega jõuab sõnum laiema publikuni (Government, 2021). Tehnoloogia on andnud puuetega inimestele palju uusi võimalusi, kuid samas on see tekitanud mitmeid uusi takistusi (Ellis ja Kent, 2011). Sotsiaalmeedia mängib tänapäeva ühiskonnas suurt rolli, kuid puudega inimeste jaoks on sotsiaalmeedia platvormidel keeruline toime tulla, sest suur osa sisust ei ole ligipääsetavaks tehtud (Gleason jt, 2020). Niisamuti on olukord ka televisiooni ning veebiväljaannetega, kus sisule pääseb ligi vaid teatud grupp rahvastikust (Riigikantselei, 2021). Eesmärk peaks olema luua sisu universaalset disaini kasutades, sest nii pääseb kõige suurem hulk inimesi teabele ligi (Ellis ja Kent, 2011). Kuulmispuudega inimesed võtavad enamasti informatsiooni vastu nägemismeelega. Kuulmislangusega inimestele kommunikeerides tuleb heliline informatsioon edastada visuaalidena ehk silmaga nähtava pildina (Kikkas, 1995). Videote puhul on oluline kuulmispuudega inimestele kommunikeerimise juures meeles pidada subtiitrite olemasolu (Government, 2021) või lisada videole juurde viipekeelse tõlke klipp, mis oleksid originaalse videoga ka sünkroonis (Turner-Cmuchal ja Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015). Pealkirjade ja teksti transkriptsioonide puudumisel on video vaegkuuljale ligipääsmatu (Government, 2016). Kättesaadava informatsiooni suunised (2015) soovivad ligipääsetavuse tagamiseks võimaldada videod edasi ja tagasi kerida, pausile panna ja helitugevust reguleerida. Poolikud

lahendused võivad tunduda kasulikuna, kuid puudega inimesel võib seetõttu osa informatsioonist saamata jääda.

Kommunikatsioonitegevuste planeerimisel tuleb juba varakult mõelda, kas sõnumid ja üritused on suunatud ka puudega inimestele. Organisatsioonidel tuleks kaaluda ürituste korraldamisel professionaalide kaasamist, kes aitavad mõista, kuidas kuulmispuudega inimesed saaksid kõige kergemini ja kõige rohkem informatsiooni omandada (Government, 2021). Näiteks viipekeeletõlgid ning märkmete tegijad aitavad täita kuulmispuuete inimeste vajadusi ja ootusi, sest nad suudavad korraldajatele anda nõu, kus nad ürituse toimumise ajal asuma peaks, et kuulmispuudega inimeste jaoks oleks tugi nähtav ning et teised inimesed või halvad valgustingimused segavaks faktoriks ei osutuks, sest halvad valgustingimused ei takista ainult viipekeeletõlgi nägemist, vaid seab piiri ka kurtidele, kes on harjunud esinejate huultelt lugema (Ibid.). Organisatsioonidelt ei eeldata, et nad peavad ligipääsetavuse kohta kõike ise teadma, aga neilt eeldatakse, et nad küsivad selle saavutamiseks nõu.

Üritusi korraldades tuleb lisaks reaalsele üritusele mõelda ka korraldajatega kontakteerumise peale. Tihtipeale lisatakse informatsiooni kommuniqueerimisel sõnumisse ka kontakt, kust või kellelt lisainformatsiooni saada, kuid selleks, et lisainformatsioon oleks kättesaadav kõigile inimestele, tuleks lisaks telefoninumbri kasutada alternatiive nagu meiliaadress või postiaadress, läbi mille saaksid ka kuulmispuudega inimesed asjaolusid täpsustada (Government, 2021). Kuigi helistamine võib tunduda kõige universaalsema võimalusena, ei ole see kuulmislangusega indiviididele kasutatav meetod.

Ligipääsetavuse tagamine on aeganõudev protsess. Kommunikatsiooni planeerimisel tuleb juba algfaasis hakata mõtlema ligipääsetavusele, kuna viimase hetke korraldused ei pruugi alati õnnestuda ning osutuvad tihtipeale palju kallimaks (Government, 2021). Ürituste avalikuks tegemisel tuleb kasuks koheselt märkida, et üritus on erivajadusega inimesele ligipääsetav ning ta saab sellest osa võtta, sest see annab puudega inimestele signaali, et neid soovitakse kaasata ning neile on ürituse korraldamise käigus mõeldud (Government, 2021). Erivajadusega inimesed ilmuvad väiksema tõenäosusega üritusele kohale, kui ligipääsetavuse kohta ei ole varasemalt informatsiooni kommuniqueeritud ja see tekitab omakorda riski, et üritus neile siiski ei sobi, nad ei pääse kohale või nad ei saa sisust aru (Sensory Trust, i.a). Kuna juurdepääsetavus ei ole maailmas veel paraku iseenesest mõistetav, on hea tava ligipääsetavuse olemasolust varakult teada anda.

Kuulmispuue muudab suhtlemise keeruliseks, aga uued pandeemiad muudavad asjaolud veelgi raskemaks. 2019. aastal alguse saanud koroonapandeemia on tekitanud negatiivset mõju kuulmislangusega indiviididele, kelle jaoks on informatsiooni kättesaamine muutunud maskikandmiskohustusest tingituna keeruliseks (Saunders jt, 2021). Kaetud näo alumine osa summutab niigi vaegkuuljate jaoks vaikset heli ning lisaks ei võimalda maskid vaegkuuljatel huuli lugeda ega näoilmeid tõlgendada, mistõttu on maskikandmisele parem alternatiiv läbipaistev visiir, mida kandes on huuled, näoilmed ja emotsioonid vaegkuuljale nähtavad (Ibid). Pidevalt muutuvmas maailmas peab olema valmis kiirelt uusi lahendusi leidma.

1.2.4. Ligipääsetava kommunikatsiooni kasulikkus organisatsioonile

Ligipääsetav kommunikatsioon mõjub lisaks klientidele ja publikule hästi ka ettevõttele endale. Erasektori teenuspakkujad ei ole enamasti enda jaoks avastanud ligipääsetavuse kasulikkust, sest protsentuaalselt on vaeguste ja puuetega inimesi Eestis vähe (Riigikantselei, 2021). Tegelikult ei ole organisatsiooni pingutus mitmekesisuse tagamiseks pelgalt ühiskonnale hea, vaid see on kasulik ka ettevõtte mainele (Eesti Inimõiguste Keskus, 2015). Kõigile ligipääsetav kommunikatsioon võimaldab informatsioonil jõuda laiema ringini, rikastada suhtlust (Ghannami, 2021) ning lisaks tagab ligipääsetavus organisatsioonile rohkem rahulolevaid kliente, sest ka erivajadustega inimesed on ettevõtete jaoks potentsiaalsed kliendid (Riigikantselei, 2021). Mida juurdepääsetavamad informatsiooni või teenust organisatsioon pakub, seda rohkem saab organisatsioon ka levida ja areneda.

1.2.5. Senised praktikad

Kuigi organisatsioonide kommunikatsiooni kuulmispuudega inimestega ei ole palju uuritud, on mitmeid näiteid ettevõtetest, kes on teinud olulisi samme ligipääsetavuse saavutamiseks. Videoplatformile YouTube on kasutajatel olnud võimalik subtiitreid lisada juba 2006. aastast, kuid 2009. aastal tutvustas YouTube maailmale automaatsete subtiitrite funktsiooni, kus kõnetuvastus ehk kõne tekstiks programm lõi automaatselt videotele subtiitrid (Ellis ja Kent, 2011). Eestis populaarseim voogedastusplatvorm Netflix töötab järjepidevalt mugavamate lahenduste leidmise nimel ning tänaseks pakub vaegkuuljale võimalust subtiitreid näha, helisid kirjeldavaid tekste lugeda ning lisaks subtiitrite fonti, suurust, värvi kui ka taustavärvi muuta (Gomizelj, 2022). USA tehnoloogiahiid Apple on oma nutitelefone arendades mõelnud kuulmispuudega inimeste peale, andes teavitustest märku taskulambiga, tuvastades inimese eest soovitud helisid ja saates nendest märguande tekstina, pakkudes reaajas subtiitreid ning

tõstes videokõnes viibeldes esineva inimese automaatselt esiplaanile (Apple, 2023). Lennufirma Lufthansa pakub Ameerikas võimalust vaegkuuljatel helistamise asemel nendega kontakteeruda sõnumi saatmise teel (Lufthansa, i.a). Ühiskond on saanud vajadustest teadlikumaks ning suured ettevõtted annavad enda panuse, et ka vaegkuuljad saaksid neile vajalikke teenuseid kasutada.

Eestis näitab juurdepääsetavuse arendamisel eeskuju suuresti avalik sektor. Valitsuse pressikonverentse saavad vaegkuuljad vaadata koos viipekeelse tõlkega ning hiljem pressikonverentside stenogramme lugeda (Vabariigi valitsus, 2023). 2021. aastal avas Tartus uus sotsiaalkindlustusameti esindus, kus vaegkuuljatele mõeldes antakse häiresignaali edasi ka märgutuledega, informatsiooni esitatakse visuaalselt ning nii kliendiboks, nõupidamistruum kui ka lett on varustatud silmusvõimendiga (Vaabel, 2021). Silmusvõimendi lahenduse on lisaks avalikule sektorile kasutusele võtnud ka mitmed teised asutused, näiteks saavad vaegkuuljad kuuldeaparaadi silmusvõimendiga ühendada Vanemuise ja Draamateatris, Ülemiste keskuse infoletis, Pärnu bussijaama kassas, Tartu Pauluse kirikus, Tallinna botaanikaaias ja Eesti Meremuuseumis (Eesti Vaegkuuljate Liit b, i.a). Vanemuise teater pakub lisaks silmusvõimendile vaegkuuljatele mõeldes võimalust lugeda teatud etendustel tabloodelt subtiitreid (Vanemuine, 2023). Perearsti nõuandeliin avas 2022. aasta alguses uue teenuse vaegkuuljatele, kus helistamise asemel saavad kuulmispuudega inimesed nõu küsida veebivestluse teel (Perearsti Nõuandeliin, i.a). Eesti Rahvusringhääling võimaldab mitmeid saateid või saatekordusi näha subtiitritega ning lisaks on iga päev eetris viipekeelsed uudised (ERR, 2022). Kõik asutused ja ettevõtted saavad anda väikeste tegudega oma panuse, et tagada parem ligipääsetavus.

2. UURINGU EESMÄRK JA UURIMISKÜSIMUSED

Ühiskonna arenedes oodatakse ettevõtetelt juurdepääsetava kommunikatsiooni loomist. Sellest tulenevalt on bakalaureusetöö eesmärk saada teada, millistel viisidel on võimalik organisatsioonide tehtav kommunikatsioon muuta vaegkuuljatele ligipääsetavaks ning tuua näiteid Eesti ettevõtete kasutatavatest lahendustest. Intervjuude tulemusel on eesmärk analüüsida organisatsioonide valmisoleku hetkeolukorda ja nende arusaama ligipääsetavuse kasulikkusest ja vajalikkusest.

Uurimisküsimused püstitasin töö eesmärgist lähtuvalt. Bakalaureusetöö raames leidsin vastused järgmistele uurimisküsimustele:

- Kuidas hindavad organisatsioonid enda võimekust kuulmispuudega inimestele ligipääsetavat kommunikatsiooni tagada?
- Millised praktikad on Eesti organisatsioonides juba kasutusel kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni loomiseks?
- Millised on organisatsioonide tulevikuplaanid kuulmispuudega inimestele juurdepääsetava kommunikatsiooni loomiseks?
- Milliseid kasutegureid näevad organisatsioonid endale ja ühiskonnale, tehes kuulmispuudega inimestele ligipääsetavat kommunikatsiooni?

Uurimisküsimustele vastuste leidmiseks viisin koos kaastudeng Kertu Rannuga läbi seitse semistruktureeritud intervjuud erinevates valdkondades tegutsevate Eesti organisatsioonidega.

3. METOODIKA

Organisatsiooni kommunikatsioon kuulumispuudega inimestega on väheuuritud teema, millest tingituna kasutasin bakalaureusetöös püstitatud uurimisküsimustele vastamiseks kvalitatiivset uurimismeetodit, mis võimaldas saada erinevaid vaateid ja hoiakuid uuritavale temale (Tartu Ülikool, i.a). Kaastudeng Kertu Rannuga, kelle uurimistöö fookuses on kommunikatsioon nägemispuudega inimestega, omavahel haakuvate tööde kirjutamine andis võimaluse bakalaureusetöö raames luua valimisse kuulunud organisatsioonide näitel ülevaate erinevates valdkondades tegutsevate ettevõtete hoiakutest seoses ligipääsetava kommunikatsiooniga.

3.1. Valim

Bakalaureusetöö intervjuudes osalevad vastajad leidsin sihipärast valimit kasutades, mis kuulub mittetõenäosuslike valimite hulka ning lubab ise kõige sobivamad intervjuueeritavad välja valida (Rämmer, 2014). Sel viisil oli võimalik tuvastada organisatsioonid, kelle praktika ja tulevikuperspektiivid võiksid enim vaegkuuljaid mõjutada ja neile kõige rohkem igapäevaelus hüvesid pakkuda.

Valisin koos kaastudeng Kertu Rannuga välja organisatsioonid, kelle tegevusvaldkond on inimese igapäevaelus olulisel kohal ning kelle puhul on oluline, et vahendatav kommunikatsioon jõuaks võrdselt kõigi ühiskonnagruppideni. Meie hinnangul kuuluvad selliste tegevusvaldkondade alla telekommunikatsioon, transport, veondus, pangandus, päästetöö ja turvatöö, mistõttu moodustasid valimi ettevõtted nagu Telia, SEB, Elron, G4S, Bolt, Päästeamet ja Tallinna Lennujaam. Valimisse kuuluvad vastajad esindavad nii era- kui ka avaliku sektori organisatsioone, kuna kahele eelnevalt nimetatud sektorile kehtivad erinevad regulatsioonid, mistõttu on minu arvates oluline mõista, milliseid erinevusi nende vahel esineb.

Valimisse kuulunud ettevõtetega võtsin ühendust meili teel ning leppisin intervjuu tegemiseks kokku kõikidele osapooltele sobiva aja. Koos Rannuga viisin läbi seitse individuaal- ja paariintervjuud, milles osalesid organisatsioonide esindajad kas üksi või kahekesi. Bakalaureusetöö eksperdiintervjuudes oli organisatsioonidel õigus ise otsustada intervjuus osalev töötaja, kes on enim kursis organisatsiooni kommunikatsiooniga ning ühtlasi ligipääsetavusega seotud praktikate ja plaanidega. Kõik organisatsioonid esinevad bakalaureusetöös oma nimega, aga kuna eesmärk oli koguda sisendit mitte isiklikust

vaatenurgast, vaid organisatsiooni esindaja perspektiivist, määrasin organisatsioone esindanud töötaja(te)le koodid, mis koosnevad ühest tähest (A või B).

3.2. Andmete kogumine

Bakalaureusetöös esitatud uurimisküsimustele vastamiseks kasutasin andmekogumis- ja analüüsimeetodina kvalitatiivset uurimismeetodit, mis toetab väheuuritud teemade kohta uue informatsiooni avastamist (Strömpl, i.a). Andmete kogumiseks viisime loomulikus ja vabas õhkkonnas koos kaastudeng Kertu Rannuga läbi seitse semistruktureeritud intervjuud, mille kava on välja toodud bakalaureusetöö lõpus (vt lisa 1). Rannuga ühiselt läbi viidud intervjuu põhjus seisneb niivõrd sarnase temaatikaga tööde kirjutamises, millest tingituna leidsime, et nii aja kokkuhoiu kui ka mitmekesisemate vastuste huvides liidame mõlema intervjuuküsimused ühte kavasse, kust hiljem kumbki osapool oma tööks vajalikku sisendit kasutada saab. Kuigi intervjuukava koostas ja intervjuu viisin läbi koos kaastudengiga, kasutasin tulemuste kirjutamisel ja nende analüüsimisel üldise, kokkuvõtva ning kuulmispuude plokki vastuseid ning intervjuus käsitletud nägemispuude teemad jäid minu tööst tahtlikult välja. Läbiviidud intervjuud kestsid vahemikus 20–50 minutit ning kõik intervjuud viisime läbi Zoomi keskkonnas, kus need transkribeerimise huvides salvestasime. Veebipõhist transkriptsiooni kõnetöötlusvahendit (Olev ja Alumäe, 2022) kasutades transkribeerisime intervjuude salvestused, mis olid nii minule kui ka Rannule ühiselt kasutatavad.

Intervjuu on uurimismeetod, mida kasutatakse informatsiooni omandamiseks ning mis võimaldab uurida teemasid, millele ei ole varasemalt väga palju rõhku pandud ja mille suhtes on autoril usku, et diskussiooni käigus saadavad vastused on erinevatel intervjuueeritavatel mitmekülgsed ja üksteisest küllaltki erisugused (Uverskaja, 2011). Semistruktureeritud intervjuu võimaldas läbi intervjuukava ja täpsustavate küsimuste luua parim võimalik ülevaade organisatsioonide hetkeolukorrast. Küsimuste järjekorra muutmise ning lisaküsimuste küsimisega oli võimalik intervjuud loomulikult viisil edasi juhtida ning anda intervjuueeritavale võimalus oma vastuseid laiendada ja avada.

3.3. Andmete analüüsimine

Bakalaureusetöö intervjuudest saadud andmete ehk transkribeeritud intervjuude analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis võimaldab näha intervjuueeritava vastuseid kui ühtset tervikut, keskenduda nendele aspektidele, mis on töö raames teemat

silmas pidades olulised ning analüüsida ridade vahele peidetud sisu, mis mängivad olulist rolli niivõrd mitmetahulisest teemast kõneledes (Kalmus jt, 2015).

Läbiviidud seitsme intervjuu analüüsimiseks võtsin kasutusele juhtumiülese ehk horisontaalse analüüsi, mis läbi on võimalik kõrvutada erinevate organisatsioonide perspektiive ning neid omavahel erinevatel tasanditel võrrelda, mis omakorda loob paremad tingimused mõningate üldistuste tegemiseks, kuid samas ka peamiste erinevuste leidmiseks (Ibid.).

Kvalitatiivse sisuanalüüsi alustegevus on kodeerimine, mis võimaldab intervjuude transkriptsioonides orienteeruda, vastavaid tekstilõike omavahel võrrelda ning avastada tõlgendusi, mis tavalise lugemisega välja ei tule (Kalmus jt, 2015). Bakalaureusetöös andmete analüüsimise käigus kujunesid intervjuuküsimuste ning transkribeeritud tekstide põhjal välja järgnevad kategooriad:

- Üldised kommunikatsioonipraktikad
- Definiitsioonid ja nende mõistmine
- Hinnang ligipääsetavuse olulisusele
- Vaegkuuljatele kommuniqueerimise viisid
- Kasutegurid
- Arenguvõimalused tulevikuks
- Hinnang hetkeolukorrale

Üldiste kommunikatsioonipraktikate alla koondasin info, mida organisatsioonide esindajad andsid selle kohta, milliseid kanaleid ja milliseid viise nad kasutavad oma klientidega suhtlemiseks.

Definiitsioonide ja nende mõistmise alla koondasin info, mida organisatsioonide esindajad andsid selle kohta, kuidas nad on enda jaoks lahti mõtestanud kuulmispuude ja kommunikatsiooni ligipääsetavuse.

Ligipääsetavuse olulisuse hinnangu alla koondasin info, mida organisatsioonide esindajad andsid selle kohta, kuidas nad hindavad ligipääsetava kommunikatsiooni olulisust ning millega nad seda põhjendavad.

Vaegkuuljatele kommuniqueerimise viiside alla koondasin info, mida organisatsioonide esindajad andsid selle kohta, milliseid kanaleid ja milliseid viise nad kasutavad kuulmispuudega klientidega suhtlemiseks ning kelle või mille abi selleks kasutatud on.

Kasutegurite alla koondasin info, mida organisatsioonide esindajad andsid selle kohta, milliseid positiivseid külgi nad ligipääsetava kommunikatsiooni tegemisel näevad nii ettevõttele endale kui ka ühiskonnale üldiselt.

Arenguvõimalused tulevikuks alla koondasin info, mida organisatsioonide esindajad andsid selle kohta, kuidas võiks edaspidi kuulmispuudega inimestele kommunikatsiooni ligipääsetavamaks muuta ning kuidas nad hindavad rohkemate võimaluste loomise vajalikkust.

Hetkeolukorra hinnangu alla koondasin info, mida organisatsioonide esindajad andsid selle kohta, kuidas nad hindavad Eestis tehtava kommunikatsiooni ligipääsetavust ning oletatavad põhjused, miks kommunikatsioon on või ei ole kuulmispuudega inimesele 2023. aastal ligipääsetav.

Kui esimese uurimisküsimuse raames soovisin teada saada, kuidas hindavad organisatsioonid oma võimekust vaegkuuljale ligipääsetavat kommunikatsiooni tagada, siis sellele vastuste leidmiseks pöörasin intervjuudes tähelepanu tegevustele, mida organisatsioonid on seni oma kommunikatsioonis ära teinud ning seisukohtadele, kui palju valimisse kuulunud organisatsioonid on seni vaegkuuljatele mõelnud ning kuidas on nad ligipääsetavuse olulisust mõtestanud.

Kui teise uurimisküsimuse raames soovisin teada saada, millised praktikad on organisatsioonides juba praegu vaegkuuljatele ligipääsetavuse tagamiseks kasutusel, siis sellele vastuste leidmiseks pöörasin intervjuudes tähelepanu organisatsioonide senistele teadlikele ning alateadlikele kommunikatsioonitegevustele.

Kui kolmanda uurimisküsimuse raames soovisin teada saada, mida soovivad organisatsioonid tulevikus juurdepääsetava kommunikatsiooni pakkumiseks ära teha, siis sellele vastuste leidmiseks pöörasin intervjuudes tähelepanu ettevõtete seisukohtadele, kas nad näevad vajadust uute lahenduste järele, ning konkreetsele tegevuste loetelule.

Kui neljanda uurimisküsimuse raames soovisin teada saada, millist kasu näevad organisatsioonid endale ja ühiskonnale ligipääsetavat kommunikatsiooni tehes, siis sellele

vastuste leidmiseks pöörasin intervjuudes tähelepanu sellele, kuidas organisatsioonid erinevaid võimalikke hüvesid prioritseerivad ning millised hüved ettevõtte eesmärkidega enim kokku lähevad.

3.4. Piirangud

Bakalaureusetöös valitud uurimis- ja analüüsimeetodid olid minu arvates käesoleva teema uurimiseks kõige sobivamad, ent igal meetodil esineb kitsaskohti, mis võivad mõjutada andmete saamist, nende analüüsimist ja mõistmist.

Intervjuude läbiviimisel on autoril oht intervjueeritava vastuseid alateadlikult mõjutada, esitada küsimusi liiga testival viisil ning tõlgendada intervjueeritava vastuseid või tooni mõeldust valesti (Lepik jt, 2014). Nimetatud ohtude vähendamiseks on autoril enne valimisse kuuluvate organisatsioonidega intervjuude läbiviimist võimalik rakendada prooviintervjuud, et vältida teoreetiliste materjalide ülekandumist eeldustena intervjuukavasse (Ibid.). Kuigi prooviintervjuu võib olla kasulik, otsustasime kaastudeng Rannuga prooviintervjuu läbiviimisest loobuda, sest seminaritöö aine raames selleks aega ei jäänud ning bakalaureusetööd kirjutades oli ajaliselt mõttekas kohe valimisse kuulunud organisatsioonidega intervjuud kokku leppida. Semistruktureeritud intervjuu oli kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni uurimiseks hea vahend, võimaldades intervjueeritaval oma arvamust avaldada ja teemat soovi korral ka laiendada. Samas oli intervjuerijatel võimalus lisaküsimuste näol küsida täpsustusi teemadel, mis vastajatel vastamata jäid. Intervjuude kasutamine andis võimaluse tuvastada organisatsioonide hoiakuid seoses kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni olulisusest. Samas oleks kvantitatiivse uurimismeetodi põimimine andnud võimaluse luua terviklikuma ülevaate, mida kvalitatiivne meetod ei võimaldanud.

Mittetõenäosuslikku sihipärast valimit kasutades on ja võivad olla valimisse sattumiseks ebavõrdsed võimalused, sest autor valib uuritavad objektid vastavalt oma vajadustele ja eesmärkidele, et leida teema käsitlemiseks ideaalsed vastajad, mistõttu ei ole neid tulemusi võimalik populatsiooni tasandil üldistada (Rämmer, 2014). Küll aga ei ole käesoleva töö eesmärk tulemusi üldistada, mistõttu võimaldas mittetõenäosuslik sihipärane valim leida organisatsioonid, kellelt kommunikatsiooni kätte saamine on vaegkuuljatele oluline. Kuigi ootuspäraselt peaksid osalema intervjuus inimesed, kes on ettevõtte kommunikatsiooni ligipääsetavusega kõige rohkem kursis, ei pruugi see nii siiski olla, sest organisatsioonid

pakkusid ise intervjueeritavad välja ning muud viisi intervjueeritavate informeerituse kontrollimiseks mina ega Rannu ei kasutanud. Seega võib siiski olla, et nii suurtes organisatsioonides on ülesanded jaotatud ja üks inimene ei suuda katta kõiki teemaga seonduvaid aspekte ja sellepärast ei saa anda ekspertsisendit intervjuusse.

Kvalitatiivne sisuanalüüs võimaldab küll erinevaid intervjuusid ja nende tulemusi üksteisega võrrelda, ent näiteks standardiseeritud kontentanalüüsiga võrreldes ei ole tekstid sama palju kõrvutatavad, keskenduda saab vaid väiksemale arvule valimitele ning tulemused ei ole enamasti üldistatavad (Kalmus, 2015).

Kvalitatiivses sisuanalüüsis kasutatav juhtumiülene analüüsitehnika ei võimalda autoril süvitsi ühte intervjuud analüüsida (Ibid.), kuid tagab seevastu ülevaatlikuma võrdluse kõigist intervjuudest.

Distantsist tingituna Zoomis tehtud intervjuud võivad ühelt poolt luua intervjueeritavale mugavamad tingimused, kuid virtuaalselt on keerulisem luua inimlikku kontakti, et intervjueeritav vabamalt räägiks. Tehnilised äpardused võivad katkestada nii intervjuerija kui ka intervjueeritava mõttelõnga, mille kiireks taastamiseks peab intervjueeritav näitama üles initsiatiivi, et vestlus saaks loomulikul viisil jätkuda. Kõik intervjuud toimusid Zoomi keskkonnas märtsi lõpust kuni aprilli lõpuni ning kestsid orienteeruvalt 20-50 minutit. Intervjuudega alustades ei osanud mina ega Rannu ette näha takistusi, mis teele tulid. Kevad on tihtipeale inimestel kiire aeg ning intervjuude kokkuleppimine oli pikk protsess, sest organisatsioonid ei leidnud vastamiseks aega. Lisaks tuli ühel korral ette juhtum, kus organisatsioon unustas intervjuu toimumise ära. Intervjuude läbiviimiseks valitud keskkond tõi endaga kaasa tehnilisi tõrkeid, kus ühelt poolt oli Zoomi kasutamise võimalused organisatsioonidel piiratud ning teisalt lülitas keskkond end keset intervjuud välja. Takistustest hoolimata said kõik intervjuud tehtud ning ka salvestused säilisid.

4. TULEMUSED

Intervjuude käigus esindasid respondendid organisatsiooni perspektiivi ning tutvustasid kasutusel olevaid praktikaid, tulevikuvisioone ning ligipääsetavuse kasulikkust. Tulemuste peatükis tähistab ettevõtte organisatsiooni esindajat, kes täidab eestkõneleja rolli. Käesolevas peatükis on kõrvutatud valimisse kuulunud organisatsioonide arvamused ning on esitatud intervjueritavate kogemused ja seisukohad koos kõige olulisemate tsitaatidega.

4.1. Üldised kommunikatsioonipraktikad

Uurisin kõikidelt organisatsioonidelt intervjuu alguses nende üldiste kommunikatsioonipraktikate kohta, mis ei ole otseselt seotud kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni tegemisega. Vaegkuuljatele ligipääsetava kommunikatsiooni loomine on organisatsioonides tihtipeale alateadlik tegevus, sest kuigi näiteks 360 kraadi kommunikatsiooni tehes (mida SEB teeb) on ettevõtte eesmärk ühes formaadis teadet lihtsalt võimalikult paljudes vormides ära kasutada ja kogu ring ära katta, tagab see alateadlikult võimaluse sama uudise sisu erinevates vormides tarbida ka kuulmispuudega inimestel.

Erinevates valdkondades tegutsevad ettevõtted kasutavad oma töös erisuguseid kanaleid, mis on tingitud nii organisatsiooni sihtrühmast, edastatavast sõnumist kui ka üldisest vajadusest. Kuigi pea kõikide intervjueritavate puhul kuulusid loetletud kommunikatsioonipraktikate hulka meediasuhtlus ajakirjanikega, pressiteadete saatmine ning nii Facebooki, Instagrami kui ka LinkedIni sotsiaalmeedia kanalite kasutamine, kasutasid mõned ettevõtted, Telia, SEB ja G4S, ka uudiskirja hüvesid. On huvitav märkida, et valimisse kuulunud ettevõtetest märkis Bolt ainsana TikToki platvormi, mis on minu hinnangul põhjendatud nende noorema sihtrühmaga ja brändi noortepärasema kuvandiga. Transporditeenuse pakkujana tõi Elron aga veel esile kõnekeskuse, läbi mille reisijad asjakohast informatsiooni saavad ning Tallinna Lennujaam nimetas oma kommunikatsioonikanalite hulka veel e-mailid ning teabenõude vormid. Päästeametis on lisaks tavameediale ja peamistele sotsiaalmeedia kanalitele kasutusel Twitter, et vältida kriisiolukordades pidevat pressiteadete saatmist ning et ajakirjanikud saaksid operatiivse informatsiooni kiirel ja lihtsal viisil kohe kätte. Kuigi ülejäänud organisatsioonid oma kommunikatsioonikanalina lühisõnumite edastamiseks mõeldud Twitteri veebisaiti välja ei toonud, on tegu ka teistele ettevõtetele potentsiaalselt kasuliku platvormiga ning võimalusega informatsiooni vahetult edasi anda ja kasutatavate kanalite hulka laiendada.

Organisatsiooni kommunikatsiooni korraldamisel saab kasutada erinevaid lähenemisi ning nii mõnegi näite puhul jaguneb kommunikatsioon erinevatesse plokkidesse, et erinevaid sihtrühmasid ja nende kommuniqueerimise viise eristada.

“Meil ongi võib-olla siis kolm sellist suuremat plokki – meediasuhtlus, see, mida siis läbi ajakirjanduse me edastame nii proaktiivselt kui siis reaktiivselt, siis läbi kampaaniate kõik meie sõnumid ja siis on veel eraldi liin oma klientidega otse suhtlemisel.” (Telia. A).

Kommunikatsiooni eraldi kategooriateks jaotamisel võib olla tagajärg, et erinevate kommunikatsiooniplokkidega tegelevad organisatsioonis erinevad inimesed, millest tingituna ei ole kõik kommunikatsiooniliinid üksteisega kooskõlas ning kõik kommunikatsioonidivisjoni töötajad ei ole kursis oma kolleegide tehtava tööga. Sarnase probleemini jõudsid ka intervjueeritavad ja kirjeldasid olukorda, kus organisatsiooni kodulehekülg on küll kommunikatsioonikanal, kuid selle ligipääsetavusega ei olda kursis just seetõttu, et kodulehe haldamisega tegeleb teine kolleeg.

“Üks kanal, mida muidugi ei maininud, on ka koduleht, et ma ei tea, kas meie koduleht on ligipääsetav kõigile. /—/ Ma arvan, et me ei ole eraldi teinud kodulehte kuidagi ligipääsetavamaks, aga ma ei julge muidugi väita ka väga kindlalt.” (Bolt. A).

4.2. Ligipääsetavuse ja kuulmispuude mõistmine

Kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni loomist mõistetakse organisatsiooniti erinevalt, mis võib tingida organisatsiooniti erineval tasemel ligipääsetava kommunikatsiooni loomise. Kuigi Elroni, Tallinna Lennujaama, Bolti, Päästeameti ja SEB jaoks tähendab ligipääsetavus asjaolu, et kõik inimesed ja kliendid pääseksid informatsioonile võimalikult lihtsal viisil ligi ning digitaalselt oleks võimalus kuulmispuudega inimestel raadio ja televisiooni asemel teksti lugeda, ei ole Telia jaoks ligipääsetavuse mõtestamine vajalik, sest telekommunikatsiooniettevõtte mõistab seda seadusaktidest ja standarditest tulenevalt. G4S ei pea ligipääsetavuse lahtimõtestamist vajalikuks aga seetõttu, et ettevõtte kogemuste põhjal ja nende klientide näitel ligipääsetavuse probleemi kuulmispuudega inimestel praegusel hetkel ei ole. Ettevõtte hinnangul puuduvad kommunikatsioonitöös ilmselged vastused ja ettekirjutatud lahendused ning finantsilistel põhjustel ei saa hakata erinevaid lahendusi ainult igaks juhuks rakendama.

“Tänapäeval tehnika arenguga ja kõige arenguga ikkagi on, ma usun, nii kuulmis- või nägemispuudega inimestel lihtsam olla infoväljas sees.” (G4S. A).

Kuulmispuue kui puude liik seostub vastajatele üsna sarnaselt. Nii SEB, G4S kui ka Telia esindajatele tuli esmajoones kuulmispuudest kõneldes ette pilt kuuldeaparaadiga inimesest, kuid lisaks mõeldi ka kuulmislangusega inimese ja kurdi inimese peale. Päästeametis ei seostu kuulmispuue täieliku kurtusega, vaid inimesega, kellel on kuulmine erinevatel tasanditel langenud ning vajab seeläbi mingil hetkel abi oma kuulmisvõime parandamiseks. Telia esindaja märkis, kuulmispuue võib olla tekkinud ka vanusest tingituna.

“Aga ka vanainimesed, kellel lihtsalt kuulmislangus on aja jooksul vaikselt-vaikselt tulnud ja ta ei olegi väga tegelema sellega.” (Telia. B).

Elroni esindajatele seostus kuulmispuudega inimestele mõeldes esmalt kurt inimene ning peale seda ka kuulmislangusega indiviid, kuigi kuuldeaparaadi olemasolu eraldi välja ei toodud. Tallinna Lennujaama intervjuus seostati kuulmispuudega inimest, kes ei kuule, ning üksnes Boltist mainiti, et kuulmispuudega seostub enim inimene, kes kasutab suhtlemiseks viipekeelt.

Kõik intervjuueeritavad mõistsid, et kuulmispuudega inimene vajab kommunikeerimiseks abivahendeid või alternatiivseid suhtlemisviise. Küll aga ei ole alati võimalik vaegkuuljat peale vaadates tuvastada, mistõttu peaksid ligipääsetavad lahendused alati kättesaadavad olema.

4.3. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus

Eranditult kõik valimisse kuulunud organisatsioonid peavad oluliseks, et kommunikatsioon oleks ligipääsetav kõikidele ühiskonnagruppidele. Telia tõi välja, et kui ühelt poolt sunnib seadusandlus ligipääsetavusele tähelepanu pöörama, siis ettevõtte on enda jaoks seadnud eesmärgiks parema ühenduvuse ehk nii info saamise, selle tarbimise kui ka suhtlemise. G4S-s usuti, et informatsioon peab olema kõigile lihtsal viisil kättesaadav ning Elron pidas oluliseks väärtustada kõiki oma reisijaid, mistõttu proovib ettevõtte pidevalt jälgida, mida ja kuidas saab paremaks muuta. Päästeameti jaoks peitub ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus selles, et kriisiolukordades oleksid kõikidel inimestel võrdsed võimalused informatsiooni saada ning et mitte ükski puudega indiviid ei peaks jääma lootma kellegi teise peale.

“Selline olukord – kui sul on varjumiskohad, siis kõik inimesed peavad varjuma sellises olukorras. Ükskõik, mis versioonis inimene sa üldse oled. Et kõik teaksid, mida teha.” (Päästeamet. A).

Vaatamata sellele, et kõik valimisse kuulunud ettevõtted peavad oluliseks luua juurdepääsetavat kommunikatsiooni, ei ole palju neid organisatsioone, kes võtaksid igapäevatoos kuulmispuudega inimeste vajadusi arvesse ja nendele eraldi mõtleksid. Kõik intervjueritavad tunnistasid, et praegusel ajahetkel kommunikatsiooni tehes puudega inimestele eraldi ei mõelda ning tihtipeale on tegu alateadliku tegevusega. Ligipääsetavuse probleemi teadvustamisest hoolimata on organisatsioonidel erinevad põhjused, miks vaegkuuljatega ei arvestata. Kui SEB-s usutakse, et kommunikatsioonivaldkonnas töötav inimene ei arvesta kuulmispuudega inimestega seetõttu, et ta eeldab, et IT-tiim on ise juba ligipääsetava lahenduse loonud, siis nii Elron kui ka Päästeamet tõdeavad, et teema on lihtsalt võrdlemisi uus ja võõras ning paratamatult suunatakse fookus asjadele, mis on paralleelselt sama olulised.

“Täna tuleb tunnistada, et tõepoolest, mõlemad sihtgrupid [kuulmispuudega ja nägemispuudega inimesed – G. S.] on jäänud tegelikult suhteliselt kõrvale.” (Päästeamet. B).

Tallinna Lennujaama näitel puudub ettevõttel aga ülevaade, kui suur on puudega inimeste osakaal, mistõttu on ligipääsetava kommunikatsiooni tegemine suurest tahtest hoolimata unarusse jäänud. Ligipääsetavuse tagamisel on läbiv probleem vähene teadlikkus. Kui ettevõtetel oleks ligipääs oma sihtrühmade täpsele kaardistusele, oleks kõigil võimalus nende vajadusi ühiselt mõista ning ettekirjutatud suuniseid ratsionaalselt kasutada.

Telekommunikatsiooniettevõtte Telia arvestab kommunikatsiooni tehes aina enam puudega inimestega ning kuigi 80% veebist on ligipääsetav, siis ettevõtte esindajate sõnul arenemisruumi veel on. Möödunud aastal tegi Telia esinduste kaardistuse, kus testostul osales ka vaegkuulja, ning juba mitmeid aastaid viiakse eesliinitöötajatele läbi teemakohaseid koolitusi, millega jätkatakse ka edaspidi ning mille eesmärk on tagada parem teenindus erivajadusega inimestele. Sarnase klienditeekonna uuringu on läbi viinud ka Elron, mille sihtrühma kuuluvad erivajadusega inimesed.

Intervjuudes osalenud organisatsioonid teevad pingutusi, et leida lahendusi ligipääsetavate lahenduste loomiseks. Eestis puuduvad ülevaatlilikud kaardistused ja uuringud, millest

tulenevalt on organisatsioonid võtnud initsiatiivi ning asunud leidma lahendusi andmete kogumiseks, et oleks midagi, mille põhjal muudatusi läbi viia.

Samas kerkib esile probleem, kuidas tagada ligipääsetavus organisatsiooni ja meediakanali koostöös, kui näiteks ettevõtte kommunikatsioon oma informatsiooni intervjuu kaudu, mida esitleb publikule mõni telekanal.

“See on nagu keeruline, et kui me näiteks anname Kanal2-le intervjuu, et kuidas siis mina saaksin seda nagu toetada, et see oleks ligipääsetav?” (Bolt. A).

Rollijaotused, kes peaks vastutama ligipääsetavuse eest, kui kommunikatsioon liigub läbi mitme osapoole ja kanali, ei ole üheselt mõistetavalt paika pandud, mis põhjustab organisatsioonides segadust. Taoliste kokkulepete puudumine tekitab ettevõtetes ebakindlust uute ligipääsetavate lahenduste loomiseks, kuna selle alla läheb palju ajalist ressursi ja võimalikku asjatut raha kulutamist.

4.4. Kuulmispuudega inimestele suunatud kommunikatsioonipraktikad

Valimisse kuulunud organisatsioonide põhjal saab öelda, et mida enam aeg edasi läheb ning ühiskond areneb, mõeldakse aina rohkem ka vähemusgruppide peale, kuigi eraldi kommunikatsiooniplaani vaegkuuljatele ning kurtidele enamjaolt ei tehta.

Kommunikatsiooni ligipääsetavaks muutmine on mahukas tegevus, kus tehnilised lahendused võivad vajada uuendamist, meeskond koolitamist ning sisu kohandamist. Telia kommunikatsioonipraktikad põhinevad WCAG standarditel, mis muudab sisu automaatselt ka tugitehnoloogiatele avatuks ning seeläbi on sisu ligipääsetav kõikidele, ükskõik millise puudega inimestele. Subtiitrid on üks peamisi abivahendeid kuulmispuudega inimestele ja need on Inspira kanalil ning videolaenutuses Telia enda vastutada. Lisaks tagab Telia subtiitrite olemasolu korral nende vahendamise ja käivitamise võimaluse ka TV-platvormil, kus subtiitrid on algselt telekanali enda loodud. Ka sotsiaalmeedias proovib Telia aina enam videoformaadis sisule subtiitrid juurde lisada ning veebiseminare korraldades on kasutusele võetud automaatsed subtiitrid, mis loovad kõnelemise ajal otse-eetris trükitud teksti videole juurde. Peale digikommunikatsiooni ligipääsetavaks muutmise on telekommunikatsiooni ettevõtte kaasanud oma korraldatavatesse üritustesse viipekeeletõlgi, nende digiboksi ja telerit on võimalik ühendada kuuldeaparaadiga, samuti on ettevõtte paigaldanud mõnedesse esindustesse silmusvõimendi, esindustes ja mehitamata digiesindustes saab delikaatsete andmete kaitsmiseks kõrvaklapid süsteemiga ühendada ning kuulmispuudega klientide

teenindamisel kasutatakse kunagise paberi ja pliiatsi abil suhtlemise asemel tänasel päeval kommunikeerimiseks tahvelarvutit, mis on põhjustanud positiivset reaktsiooni.

“Klient andis tagasisidet ja oli siiralt üllatunud, et seda võtet kasutasid esinduse töötajad. Et nad olid juba varasemalt nii-öelda kogenud seda paber ja pliiats varianti ja olid meeldivalt üllatunud. Seal on ka olnud sellist case'i, et tuleb inimene, paberile on kirjutatud see mobiilimark, mida ta tahab või see mudel, ja siis teenindaja võiks ju selle müüa. /—/ Aga selle asemel teenindaja ikkagi võtab ja hakkab suhtlema selle inimestega, eks, kuigi keelt kasutada ei saa, onju. Ja selgitab välja tegeliku vajaduse ja lõpptulemus oli see, et ta ostis palju odavama seadme, sest see sobis talle sama hästi. Ehk siis ei tohi hinnaalandust teha.” (Telia. B).

Elron teeb asjakohase informatsiooni saamiseks koostööd erinevate institutsioonidega, kes puuetega inimeste heaks töötavad ning seeläbi on eesmärk muuta sisu nii ligipääsetavaks kui võimalik. Kommunikatsiooni planeerimisel abi kaasamine võimaldab tuvastada tegelikke vajadusi ja vajadustele vastavaid võimalusi, kui ettevõttel endal pädevus puudub. Organisatsioon pöörab kommunikatsiooni tehes tähelepanu asjaolule, et sisu oleks kõikides kanalites silmaga nähtav ja seeläbi ka juurdepääsetav kõikidele inimestele. Videoid jagades on Elronil saanud tavaks alati subtiitrid juurde panna ning avalikustada need üldsegi ilma helita ja ainult tekstilise kirjeldusega.

“Kuna me tahtsime videoid kasutada küll teistel üritustel ja messidel, kus siis heli ei saa lasta, siis just nii-öelda kõik “näeksid ja kuuleksid”, siis jaa, panime subtiitrid alla ja oleme seda eelnevalt kasutanud.” (Elron. A).

Sarnaselt Elronile kaasab SEB oma kommunikatsioonitegevuste planeerimisse protsesside parendamise eesmärgil teemaga kursis olevaid praktikuid ja katusorganisatsioone ning ka pank on videotele subtiitrite lisamist viimastel aastatel praktiseerinud just seetõttu, et nendele ei soovita heli juurde panna. Sarnaselt Teliale on SEB üksikutel üritustel kaasanud viipekeeletõlgi, kuid see ei ole veel tavaks muutunud. Seevastu üritustel esinejad võtavad endaga alati kaasa slaidid, kus on kirjas üks või kaks lauset, et presentatsioon oleks lihtne ja puhas, kuid siiski piisavalt informatiivne, et kuulmispuudega inimene saaks peamise mõtte lugedes teada. Viipekeeletõlgi teenus on aga saadaval kontorites, kus klientidel on võimalus saada viipekeelset nõustamist.

Kuulmisvõime kaotanud inimene saab igapäevaelus hakkama põhiliselt nägemismeelega, mistõttu on vaegkuuljale oluline igasugune silmaga nähtav informatsioon. Tallinna Lennujaamas on kogu häälteavitustega esitatav informatsioon nähtav ka ekraanidel ning videotele lisatakse alati subtiitrid juurde.

Bolti intervjuust selgus tõsiasi, et teadlikult ei ole vaegkuuljatele mõeldes mitte midagi tehtud ning isegi kui koduleht on automaatselt tekstiline vorm ning seeläbi kuulmispuudega inimestele kättesaadav, puudub muudes kanalites teadlikult tagatud ligipääsetavus.

“Pikematel videotel äkki on ikkagi nagu subtiitrid all, sest et see ei ole mitte ainult kuulmispuudega inimestele, aga ka tavalised inimesed väga tihti ei vaata videoid häälega. Näiteks kui nad telefonist vaatavad, et siis selleks, et sisu üldiselt rohkem tarbitakse, ikka tasub subtiitrid peale panna.” (Bolt. A).

Samas on Bolt taganud ligipääsetavuse ettevõttesiseselt, pakkudes kuulmispuudega kolleegidele võimalust veebi teel toimuvatel koosolekutel lugeda reaajas loodavaid subtiitrid. Kui ettevõttel on olemas võimekus ligipääsetavust sisekommunikatsioonis pakkuda, on olemas suutlikkus seda tulevikus ka väliskommunikatsioonis rakendada.

Päästeametis on ligipääsetava kommunikatsiooni pakkumine küllaltki uus teema, mistõttu on mitmed juurdepääsetavad lahendused alles arendamisel ning tihtipeale on ligipääsetavad lahendused tekkinud alateadlikult. Siiski, olles üle võtnud olevalmis.ee veebilehe, prioritseerib organisatsioon videote puhul subtiitrite kasutamist, sest nii ennetus- kui ka õppevideoid tehakse Päästeametis palju. Lisaks on veebilehel olemas viipekeelsed käitumisjuhised, mis on üks samm ligipääsetava kommunikatsiooni tagamise suunas ning kodukülastusi tehes jagatakse informeerivaid voldikuid.

Turvalahendusi pakkuv G4S kasutab kommunikatsioonis peamiselt tekstilist väljendust, millest tingituna videoid väga palju ei jagata ning nendel subtiitrid juures ei ole. Esinemiste korral on vaegkuuljate probleem lahendatud hiljem tekstilise kokkuvõtte kirjutamisega, mis läbi kuulmispuudega inimene saab kogu sisu tekstiliselt kätte. Kuigi ettevõtte ei ole määratlenud, kas tegu on otseselt kuulmispuudega inimese suunatud kommunikatsiooniga või mitte, kasvatatakse teadlikkust juhtimiskeskusesse signaali saatvast Nublu suitsuandurist, mida vaegkuuljad ja kurdid kodudes kasutada saavad.

Mitme ettevõtte intervjuus tuli välja seisukoht, et kuulmispuudega inimestele on kommunikatsioon juba ligipääsetavusele mõtlemata rohkem kättesaadav. Kirjalik sisu on

kommunikatsioonis enim levinud vorm, mis on vaegkuuljale ja kurdile igal hetkel tarbitav ning ei vaja kõrvalist assisteerimist.

“Kuulmispuudega inimesed ilmselt elavad natuke tavalisemat elu, võrreldes nagu nägemispuudega inimestega.” (Tallinna Lennujaam. A).

4.5. Ligipääsetava kommunikatsiooni kasutegurid

Kuulmispuudega inimestele juurdepääsetavat kommunikatsiooni tehes võidavad kõik inimesed, sest vähemusgrupi probleemide lahendamine muudab informatsiooni tarbimise lihtsamaks ja mugavamaks ka neile, kellel kuulmisvõime on olemas. Samal ajal on ligipääsetavat kommunikatsiooni tehes fookuses ka ettevõtte enda kasutegurid.

“Äriettevõtte peab olema kasumile orienteeritud, äriseaduses välja öeldud, see kohustus on kõigil äriühingutel. Ehk kui me panustame oma kliendi heaolusse, siis me ootame ka, et sealt tuleks meie jaoks materiaalne kasu.” (Telia. B).

Lisaks materiaalsele kasule on esmaklassilise brändikuvandiga ettevõtte ülesanne näidata väiksematele tegijatele suunda, luua uut standardit, olla innovaatilised ja panustada sellistesse väärtustesse, mis tegelikult organisatsioonile otsest kasu ei too.

“Me tahame oma klienti väärtustada, me tahame seda heaolu seal tagada ja võrdselt kohtlemist. See on hästi oluline – see on ettevõttes fookuses ja selle taga ei pea olema see väga otsene tasuvuse skeem.” (Telia. B).

SEB usub, et ligipääsetavat kommunikatsiooni tehes saab kõikidesse ühiskonnagruppidesse võrdselt suhtuda, mis tuleb kasuks ka ettevõtte mainele, sest kui tihtipeale on turul pangad võrdlemisi sarnase kuvandiga, siis sellised uuendused aitavad teiste seast välja paista. Samas valdkonnas tegutsevad ettevõtted peavad paratamatult tegema samme konkurentsipüsimiseks ning tihtipeale on kõrvaltvaatajal keeruline tuvastada, millistel motiividel midagi tehtud on. Samas muudab peale konkurentsipüsimise kuulmispuudega inimestele juurdepääsetava kommunikatsiooni loomine sisu lihtsamini kättesaadavamaks veel lastele ja vanematele inimestele, kelle puhul esineb tõenäosus, et kommunikatsiooni, slänge ja lühendeid on raske mõista.

Pangaga sama meelt on G4S, kelle jaoks on inimesed, kellel mõni võime on võib-olla natukene nõrgem kui teistel, sama väärtuslik, kui mitte isegi veel väärtuslikum. Nad aitavad luua ettevõttele väärtust ning kõiki inimesi koheldakse võrdsetel tingimustel.

Kui organisatsioon on pannud kirja enda väärtused, on oluline nendest lähtuda. Võimalus ja suutlikkus ligipääsetavust tagada ning olla enda väärtuste väärilised, on kasutegur nii ettevõttele kui ka selle sihtrühmadele.

“Meie vaatest kõige olulisem võib-olla selle vastavus ja kooskõla tegelikult meie väärtustega. Et meie väärtusteks on see, et me oleme avatud, me hoolime.” (Tallinna Lennujaam. A).

Päästeamet peab kõige suuremaks kasuteguriks ligipääsetava kommunikatsiooni tegemise juures inimeste valmisolekut ning kuigi organisatsiooni arvates ei saa mitte kunagi terve ühiskond kriisideks valmis olema, ei saa valmisolekus inimeste arv jääda Päästeameti taha, sest iga inimene loeb.

“Me võime nahast välja pugeda ja õpetada ja teha, aga nad lihtsalt ei olegi võimelised vastu võtma kas tahtmisest või muust. Aga see protsent ei saa jääda meie taha, et me ei ole inimesteni piisavalt nagu seda kättesaadavaks teinud” (Päästeamet. A).

Ühtlasi on Päästeamet arvamusel, et ligipääsetava kommunikatsiooni tagamine aitab organisatsiooni kuvandit paremaks muuta, kuid Päästeamet on inimestele usaldusväärne asutus alati olnud. Ligipääsetavate lahenduste väljatöötamine ei saa olla kõigest parema kuvandi saavutamiseks. Ettevõttel on oluline omada ka tahet ja tegutsemisiha, et loodud kommunikatsioon päriselt vaegkuuljaid aitaks ning et see ei mõjuks ainult enda organisatsiooni kiitmisega.

“Ei taha öelda brändi kuvandi nagu tõstmine, see kõlab nagu ma tahaks teha selle kaudu endale reklaami.” (Bolt. A).

4.6. Tulevikuvisionid ja arenguvõimalused

Valimisse kuulunud ettevõtete näitel on parema ligipääsetavuse tagamiseks veel arenguruumi. Üks kõige lihtsam ja kergemini teostatav viis on subtiitrite lisamine nii videotele kui ka veebikoolitustele, mis on Päästeameti näitel vajalikud ka kuulmispuudega inimeste

suunamiseks, õpetamiseks ja toetamiseks, kuid hetkel puudub koolitustel viipekeelne tõlge, läbi mille vaegkuuljad või kurtid sellel osaleda saaks.

“Meile on tulnud lausa nagu küsimusi, et kas te teete ka näiteks kuulmispuudega inimestele nii-öelda sellise sünkroontõlkega neid koolitusi ja siis tulebki natukene nagu häbipuna palgele, et meil ei ole selle jaoks nagu suutlikkust.” (Päästeamet. B).

Kuulmispuudega inimesed kuuluvad Päästeametis riskirühma, millest tingituna on organisatsiooni eesmärk kasvatada vaegkuuljate ja kurtide teadlikkust erinevatest ohutussüsteemidest, mille hulka kuuluvad nii valguse kui ka vibratsiooniga suitsu- ja vinguandurid. Lisaks vajab ligipääsetav kommunikatsioon Päästeameti hinnangul tehnilisi lahendusi, mida hetkel ei suudeta pakkuda, sest ei töötajad ega ka kõik süsteemid ei ole veel piisavalt pädevad. Oleva veebilehe arendamise kõrval loodab Päästeamet luua juurde veel teisi ligipääsetavaid kanaleid, sest finantsiline võimekus on uuenduste tegemiseks olemas.

Kõikidele ühiskonnagruppidele juurdepääsetav kommunikatsioon ei pea ilmingimata olema kallis, kuna juba teadlik kommunikatsiooni planeerimine võimaldab muuta igapäevase sisu vaegkuuljale tarbitavaks. Pannes kommunikatsiooni tegemisse vähe mõtteainet, jäävad ettevõtetel kasutamata lihtsad moodused ligipääsetavuse tagamiseks. Ilma üleliia suure lisavaevata on võimalik ka vaegkuuljale tagada ligipääs erinevate formaatide tarbimiseks.

“Meil on oma podcast, et sinna võib-olla teha juurde väikene kirjalik artikkel sellest või mingi lugu juurde kirjutada, et ühesõnaga mõelda läbi, et oleks siis multiformaadis sama sisu edastatud.” (Bolt. A).

Lisaks multiformaadis sisu edastamisele ning subtiitrite kasutamisele peavad ettevõtted võimalikuks arenguks kaasata oma kommunikatsiooni viipekeeletõlke. Kuigi viipekeelset nõustamist SEB pangas juba pakutakse, on võimalik viipekeeletõlke kaasata ka üritustele ja konverentsidele. Silmusvõimendi lisamise näol nähakse arenguruumi ka pangakontorites, kus seni vastav süsteem vähesest teadlikkusest tingituna puudub. Ligipääsetavat kommunikatsiooni võrreldakse SEB-s elava protsessiga, kus kogu aeg tuleb midagi juurde ning avastatakse uusi kanaleid (näiteks Teams või Zoom), kus saab ligipääsetavust parandada.

Elronis ollakse arvamusel, et kuulmispuudega inimestele kommunikatsiooni ligipääsetavaks muutmiseks on vaja toota silmaga nähtavat sisu, millest tingituna on pandud ja kavatsetakse

ka edaspidi lisada videotele subtiitrid. Ettevõttel on käimas infotabloode projekt, mille raames soovitakse ideaalis igasse rongipeatusesse paigalda infotabloo, kus oleks kogu informatsioon visuaalselt nähtav. Kuna Elron omab ainult ronge ning kõik viidad, tahvlid ja sildid kuuluvad Eesti Raudteele või Edelaraudteele, ei ole kõik otsused nende teha ning Elron saab jagada ainult soovitusi ja teha ettepanekuid. Ettevõtte näitab täieliku kontrolli puudumisest hoolimata üles initsiatiivi, et saavutada kõigile võrdsete võimaluste pakkumine.

Telia on varem ühel veebiseminaril automaatseid subtiitreid katsetanud, kuid see loodetakse ühel hetkel normiks muuta ja neid aktiivselt kasutama hakata. Ettevõttes peetakse oluliseks, et kui on loodud vaegkuuljaid abistavad meetodid, siis tuleb tagada ka nende toimimine ja võimalus kliendil neid kasutada. Lisaks soovitakse jätkata eesliinitöötajate koolitamise sarjaga ja lisada kõikidesse esindustesse silmusvõimendi. Mehitamata iseteenindustes nähakse ideaalina tulevikus võimalust lisaks kõrvaklappidele ühendada süsteemiga ka kuuldeaparaat, et vaegkuuljale tuleks heli otse kõrva ning kogemus oleks võimalikult lihtne ja mugav.

G4S peab kuulmispuudega inimestele sisu ligipääsetavamaks muutmise peamiseks viisideks viipevariantide kasutamist ning visuaalide avaldamist, mis võimaldab tekstidega võrreldes rohkem emotsiooni edasi anda. Samas kuulub vaegkuulja ettevõtte jaoks pigem ilma puudeta inimeste rühma, sest näiteks nägemispuudega inimesega kõrvutades on tal siiski lihtsam informatsiooni kätte saada. Ettevõtte edasised arengud olenevad seadusandlusest. Usutakse, et tehnoloogilised lahendused on juba ise piisavad ning suurel ettevõttel on keerulisem asjadega kaasas käia, sest grupi tasandil on paljud tegevused reguleeritud ning peale selle on uute lahenduste loomine kulukas. Sellest hoolimata proovib G4S vajaduse tekkimisel innovaatilisi lahendusi siiski klientidele pakkuda.

Kuigi ka Tallinna Lennujaama kogemused ütlevad, et kuulmispuudega inimesel on nägemispuudega inimesega võrreldes lihtsam toime tulla, nähakse arenguruumi töötajate koolitamisel. Mitmete valimisse kuulunud organisatsioonide puhul on üheks kommunikeerimise viisiks otsesuhtlus. Kuulmispuudega inimesed vajavad teistega suhtlemiseks tehnilisi lahendusi, kui personal viipekeelt ei oska.

“Mida me oleme tegelikult arutanud, et kuidas üldse muuta võib-olla ligipääsetavaks ja kuidagi arusaadavamaks ka osasid meie töötajaid ehk et need inimesed, kes on saanud koolituse, et kuidas siis suhelda võib-olla paremini ja lihtsamini siis erinevate puudega inimestega, et nendel siis oleks teistsugused kaelapaelad, et selle põhjal

oleks nagu nendel inimestel lihtsam ära tunda, et kellega ja kuidas nagu suhelda.”
(Tallinna Lennujaam. A).

4.7. Seisukohad hetkeolukorrale Eestis

Kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni hetkeolukorda on raske hinnata inimestel, kellel kuulmise langust ei esine. Siiski leiavad pea kõik valimisse kuulunud ettevõtted, et Eestis tehtav kommunikatsioon seab vaegkuuljatele piiranguid. Ligipääsetava kommunikatsiooni vähesuse peamine põhjus on teadlikkuse puudumine. Päästeamet leiab, et tegu ei ole pahatahtliku käitumisega, vaid inimesed ei ole endale seda probleemi teadvustanud ning kui teemale läheneda teadlikult, on võimalik ligipääsetavat sisu palju lihtsamini luua.

“Nagu meiegi tegelikult – me ju teame, kliendid on ju olemas, inimesed on ju olemas. Aga me ei ole nagu teadvustanud, et me saame midagi nagu väga ise ära teha.”
(Päästeamet. A).

Nii Tallinna Lennujaama kui ka Bolti arvamusel kohaselt on peamiseks ligipääsmatu kommunikatsiooni põhjuseks raha. Algusest ligipääsetavaid lahendusi looma hakates võib väljaminek tunduda suur ning samas tekib küsimus selle vajalikkuses. Puudega inimesed kuuluvad ettevõtete kliendirühmas vähemusse, mistõttu ei nähta suuremat pilti ja vähemusgruppide vajadusi ning ei peeta vajalikuks neile ligipääsetavaid lahendusi luua.

“Et võib-olla tundub, et tehakse mingit niši asja ja mis me ikka sinna nagu panustame.” (Bolt. A).

Lisaks hoolimatusele toob ka Telia murekohtadena välja ressursid, sest ligipääsetavad lahendused nõuavad raha ja aega ning lisaks spetsialistide puuduse, kuna ettevõtte sõnul eksisteerib Eesti turul ainult üks sertifikaadiga WCAG standardi ligipääsetavuse ekspert, kes paratamatult igale poole ei jõua ning kõiki ettevõtteid aidata ja suunata ei saa. Telia usub, et rohkemate spetsialistide ja koolituste olemasolul saaks rohkem organisatsioone oma teenuseid ja kommunikatsiooni arendada. Ligipääsetavus on Eestis küllaltki uus teema ning muudatuste elluviimiseks vajatakse juhendajat, kes aitaks ettevõtteid õigete ja asjakohaste lahenduste loomisel, sest ettevõtted ise ei ole juurdepääsetavuse tagamiseks piisavalt kompetentsed.

“Ja võib-olla ka ei osata hinnata seda, et kui palju sellest sinu publikust või kliendibaasist üldse seda vajaks, et võib-olla isegi sellest vajadusest ei olda teadlikud.” (Telia. A).

Elron leiab, et vähese ligipääsetava kommunikatsiooni põhjus Eestis on esiteks see, et nägijad ja kuuljad ei oskagi nende nüansside peale mõelda, mida puudega inimestel tarvis on ning veel on ligipääsetavate lahenduste loomine lisakulu, sest paljudes ettevõtetes on puudega inimeste hulk marginaalne ning juurdepääsetavatele lahendustele raha panustamine mõjub kasutu kulutamisena.

“Kuni mingid asjad ei ole kohustuslikud ja mingite suurte trahvidega sanktsioneeritud, siis seni ei muutu ka nagu väga palju midagi.” (Elron. B).

Eestis tehakse SEB arvamusel kommunikatsiooni automaatselt, kuulumispuudega inimesele mõtlemata, mistõttu ei ole see vaegkuuljale informatsiooni kättesaamiseks piisav. Kuna arenguruumi jagub, nähakse pangas lahendusena tugevaid poliitikuid ja asjatundlikke inimesi, kes oleksid muudatuste tegemise nimel valmis pingutama. Ligipääsetavuse probleemi saab hakata mõistma siis, kui sellest avalikult räägitakse ning sellele tähelepanu tuuakse.

G4S ei näe, et Eestis oleks vaegkuuljatele ligipääsetava kommunikatsiooni pakkumine probleem, sest tekstilise sisu osakaal on ettevõtte arvates nii suur, et isegi kui mõnedel juhtudel heli- ja videoformaadi kasutamisel jääb vaegkuuljal või kurdil osa informatsiooni kommunikatsioonis saamata, on võimalik peamine sõnum siiski kätte saada, sest kuuldava sisu transkribeerimine on viimastel aastatel trendiks muutunud. Siiski on ettevõtte valmis vastavalt vajadusele erisuguseid lahendusi looma, et oma sihtrühma vajadustele vastata. Vajadusele vastavalt uute lahenduste loomine hoiab ära mõttetut rahakulu ning annab võimaluse võtta kasutusele viise, millest päriselt kasu saadakse.

5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

Bakalaureusetöö raames läbi viidud intervjuudest selgus, et organisatsioonide arvamuse kohaselt esineb Eestis probleem ligipääsetava kommunikatsiooni pakkumisega kuulmispuudega inimestele. Mõne intervjuueeritava arvamusel ei olnud probleem küll nii suur, sest vaegkuuljad ja kurdid saavad informatsiooni puudest hoolimata siiski kergemal viisil kätte kui näiteks vaegnägijad. Järgnevas peatükis kõrvutan intervjuueeritavate arvamusi ja seisukohti teoreetiliste materjalidega.

5.1. Kuulmispuude ja ligipääsetavuse definitsioonid

Kuulmispuuet on võimalik ilma meditsiinilist käsitlust teadmata erinevalt hinnata, kuna kuulmispuudega inimeste hulka kuuluvad nii langenud kuulmisvõimega inividid kui ka täielikult kuulmisvõime kaotanud kurdid (Eesti Vaegkuuljate Liit a, i.a). Clark (1981) on eristanud kuulmispuude erinevad raskusastmed, millega nõustuti ka intervjuude käigus. Kuna kuulmispuuet ei ole alati võimalik inimesele peale vaadates tuvastada, tulid intervjuudes kuulmispuudega inimesele mõeldes silme ette just erineva taseme kuulmisega inividid, sest iga kuulmise langus alla normaalse kuulmise piiri on kuulmispuue (Eesti Vaegkuuljate Liit a, i.a). Samas jõuti mitmel intervjuul järeldusele, et kuulmispuudega inimene on see, kes kasutab abivahendina kuuldeaparaati. Kuuldeaparaat on üks peamisi kuulmisabivahendeid, mis aitab heli kuuldavust parandada (Monzani jt, 2022). Kuulmisvõime kaotamine ei ole alati kaasasündinud, vaid see võib olla tingitud ka üldistest terviseprobleemidest ja vanusest (Eesti Puuetega Inimeste Koja, 1995), mida toodi välja ka intervjuudes.

Ligipääsetava kommunikatsiooni tegemiseks ei ole vaja mõista kuulmispuude ja ligipääsetavuse definitsioone, vaid tuleb aru saada ühiskonnagruppide muutuvatest vajadustest. Ligipääsetava kommunikatsiooni tegemisel on oluline saada aru, et informatsioon peab olema kõikidele inimestele võrdselt kättesaadav (Riigikantselei, 2021), millega enamjaolt nõustuti. Ühelt poolt peab sisu olema mitmes erinevas formaadis, et kõik inimesed, olenemata puudest või selle puudumisest, selle kätte saaksid, kuid teisalt toodi välja WCAG standard, mis ütleb ette ligipääsetavuse nõuded ja millest tulenevalt ei pea ligipääsetavust ise lahti mõtestama. WCAG standard ehk veebi sisu juurdepääsetavussuunised on suunatud puudega inimestele, kuid samas aitavad need ligipääsetavust parandada ka vanematel inimestel (W3C, 2018).

5.2. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus ja takistused

Kuulmispuude ja ligipääsetavuse mõistmine näitab, et organisatsioonid saavad aru kuulmispuudega inimesele ligipääsetava kommunikatsiooni olulisusest. Kikkase (1995) sõnul annab ligipääsetav kommunikatsioon ka puudega inimestele võimaluse ühiskonnas täisväärtuslike liikmetena osaleda, ilma et oleks vaja kõrvalist abi. Sama olulisuse aspekt ilmes ka intervjuudes, kus ühe organisatsiooni jaoks seisnes ligipääsetavuse olulisus selles, et kriisiolukordades oleksid kõikidel inimestel võrdsed võimalused informatsiooni saamiseks ning nad saaksid iseseisvalt hakkama.

Intervjuude käigus selgus, et ligipääsetava kommunikatsiooni olulisuse mõistmine ei tähenda automaatselt, et organisatsioonid ligipääsetavaid lahendusi ka kasutavad. Eesti Kurtide Liidu (2010) andmetel on vaegkuuljate osakaal rahvastikust ligikaudu 15 protsenti ning intervjuude käigus tuli mitme ettevõtte näitel välja, et ei olda kursis puudega inimeste sihtrühma suurusega. Kuna sihtrühm ei ole täpselt määratletud, on ka neile suunatud kommunikatsioon seetõttu unarusse jäänud. Ühtlasi toodi välja vähest teadlikkust, olgugi et kuulmispuudega inimesed on aina enam hakanud oma vajadustest kõva häälega rääkima (Beaulaurier ja Taylor, 2001). Täieliku kuulmisega inimestel on raske end vaegkuulja olukorda panna ning mõista täpselt nende vajadusi. Kuigi aja jooksul on aru saadud, et kuulmispuudega inimesed ei ole nii abitu ja nõrk ühiskonnagrupp, kui varasemalt arvati (Ibid.), siis Ghannami (2021) sõnul ei ole organisatsioonidel täna endiselt täpset teavet selle kohta, kuidas erivajadustega inimestele ligipääsetavat kommunikatsiooni teha ning samuti puuduvad inimesed, kellelt seda teavet saada. Sama asjaolu selgus ka intervjuude käigus, kus ettevõtte tundis murekohana vastava valdkonna spetsialistide puudust. Mitmed organisatsioonid kinnitasid, et ligipääsetavus on Eestis küllaltki uus ja võõras teema, mistõttu ei ole ligipääsetavate lahenduste loomine hoogu sisse saanud ning arengute juhtimiseks oleks vaja juhendajat, kes aitaks õige suuna üles leida. Spetsialistide puudus turul läheb kohati vastuollu Government (2021) soovituseliga kaasata kommunikatsioonitegevustesse professionaale, kes aitaksid mõista kuulmispuudega inimeste vajadusi.

Mitme organisatsiooni näitel takistab ligipääsetavate lahenduste loomist finantsiline võimekus. Ligipääsetava sisu tagamiseks on vaja teha suuri arendusi, millele raha kulutamine võib tunduda raiskamisena, sest ligipääsetavate lahenduste kasutajate arv on sedavõrd väike. Government (2021) sõnul võivad viimase hetke lahendused küll kallimaks osutuda, kuid tegelikult on võimalik ligipääsetavust tagada ka igapäevaselt kasutusel olevate kanalite abil,

sest mida rohkem kanaleid ühe sõnumi edastamiseks kasutada, seda rohkemate inimesteni see ka jõuab. Ka valimisse kuulunud organisatsioonid tõdesid, et enamjaolt tehakse kuulmispuudega inimestele ligipääsetavat kommunikatsiooni seda eraldi eesmärgiks seadmata, kuid mõttega neid samu asju tehes oleks lihtsal viisil võimalik tagada vaegkuuljatele võimalus sisu tarbida. Enamasti ei mõelda kommunikatsiooni tehes teadlikult ligipääsetavusele, millest tingituna ei ole ligipääsetavus ettevõtete kasutatavates kanalites regulaarne ning kuulmispuudega inimestele ei ole sisu tarbimise võimalus alati garanteeritud. See läheb vastuollu kommunikatsiooni hea tavaga informeerida kuulmispuudega inimesi ligipääsetavuse võimalusest, et nad saaksid sisu kättesaamisega ette arvestada (Government, 2021).

5.3. Ligipääsetava kommunikatsiooni kasulikkus

Sarnaselt Riigikantselei (2021) ja Eesti Inimõiguste Keskus (2015) nimetatud aspektidele leidsid valimisse kuulunud organisatsioonid, et ligipääsetava kommunikatsiooni tegemine aitab juurde saada potentsiaalseid kliente ning parandada mitmekesisuse näitamisega ettevõtte mainet. Intervjueeritavad tõid välja, et juba äriseaduse kohaselt peab ettevõtte eesmärk olema kasumit teenida, mistõttu oodatakse klientide heaolul panustamise eest tulu. Positiivse küljena mainiti veel ära konkurentsipüsimine, sest mitmekesisus ja uued lahendused aitavad samas valdkonnas tegutsevate ettevõtete seast välja paista. Samas nõustuti ka Ghannami (2021) öelduga, et juurdepääsetav kommunikatsioon ei ole kasulik ainult ettevõttele endale, vaid kõikidele inimestele, sest ühiskonnas eksisteerib grupe, kelle jaoks on ühel või teisel põhjusel informatsioonile ligipääsemine või selle mõistmine keeruline.

5.4. Ligipääsetava kommunikatsiooni tagamise viisid

Valimisse kuulunud organisatsioonid pidasid kõige olulisemaks kuulmispuudega inimestele kommuniqueerimise osaks videotele subtiitrite lisamist, mida toetab ka Government (2021) nõuanne. Samas laiendasid intervjueerivad mõtet võimalusega lisada subtiitrid ka veebiseminaridele, mis on aina enam levinud kommuniqueerimise viis. Vastajad leidsid, et kuulmispuudega inimesteni aitab jõuda viipekeeletoetuse kasutamine, mida osades organisatsioonides on juba nii veebis kui ka päriselus praktiseeritud. Viipekeelne tõlge peab aga olema originaalvideoga sünkroonis (Turner-Cmucha ja Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015), sest poolikud lahendused ei täida oma eesmärki. Kuna kuulmispuudega inimene omandab informatsiooni peamiselt läbi nägemise, on oluline

edastada sisu visuaalidena (Kikkas, 1995), millega vastajad olid sama meelt. Tehniliste lahendustena võivad Kikkase (1995) sõnul vaegkuuljad abi saada isegi kõrvaklappidest. Sarnase lahenduse olulisus selgus ka ühes intervjuus, kus organisatsioon nägi tulevikus vajadust lisada esindustesse kõrvaklappide kasutamise võimalus, et kuulmispuudega inimesel oleks võimalik iseseisvalt toimida. Lisaks ilmnes intervjuude käigus silmusvõimendi kasulikkus, mis on kasutusel juba mitmetes Eesti asutustes (Eesti Vaegkuuljate Liit b, i.a), ning organisatsioonid pidasid sellist lahendust heaks võimaluseks tulevikus veelgi enam kuulmispuudega inimestele paremat kogemust pakkuda.

5.5. Ligipääsetava kommunikatsiooni olukord Eestis ja eeskujud välismaalt

Vassenini (2003) hinnangul on ühiskond on etapis, kus endiselt eksisteerib neid ühiskonnagruppe, kelle vajadustega ei ole arvestatud ja nendele ei vastata. Samasugusele arvamusel jõudsid pea kõik uurimuses osalenud organisatsioonid, tõdedes, et Eestis ei tehta kuulmispuudega inimestele piisavalt ligipääsetavat kommunikatsiooni. Kui ühelt poolt leiti, et hea tasemega ligipääsetavuse saavutamiseks on vaja aktiviste, kes järjepidevalt teema olulisuse tõstatamise ja informeerimisega tegeleks, siis teisalt jõudsid paar ettevõtet arusaamale, et kuulmispuudega inimestel on ühiskonnas teiste puudeliikide esindajatega võrreldes lihtsam toime tulla ning lisasammu tegemine parema juurdepääsetavuse saavutamiseks vajalik ei ole, sest tehnoloogilised lahendused suudavad juba ise kasutatavaid lahendusi pakkuda. Kuigi välismaa praktikate näitel pakub YouTube platvorm videotele automaatseid subtiitreid (Ellis ja Kent, 2011) ning platvormile videot laadiv ettevõtte neid ise alati lisama ei pea, puudub kuulmispuudega inimesel siiski Brin ja Raidla (2016) sõnul võimalus läbi kuulmismeele informatsiooni omandada, mistõttu ei lange vaegkuulja täieliku kuulmisvõimega inimesega samasse kategooriasse ning vajab tavapärasest praktikast erinevaid lahendusi.

5.6. Edasised uuringud

Kuigi kuulmispuudega seotud teemasid on nii Eestis kui ka välismaal uuritud, puuduvad konkreetsed uuringud organisatsiooni kommunikatsiooni kuulmispuudega inimeste kohta, mistõttu jääb selle teema raames õhku mitmeid suundasid, mida edasi uurida. Käesoleva töö raames oli fookuses, millised kommunikatsiooniviisid muudavad sisu kuulmispuudega inimesele ligipääsetavaks ning kuhu on võimalik tulevikus areneda. Kuna tegu oli kvalitatiivse uurimusega, on sellest tulenevalt teemat võimalik edasi uurida kvantitatiivselt, et

luua ülevaade, kui paljud Eesti organisatsioonid ligipääsetavuse tagamisega tegelevad. Samuti saab võtta uurimiseks suuna eraldi era ja avaliku sektori praktikate jaoks, et luua täpsem ülevaade nimetatud kahe praktikatest ja nõuetest. Kuna selle töö raames keskendusin täielikult väliskommunikatsioonile, on ligipääsetavat kommunikatsiooni võimalik uurida ka sisekommunikatsioonis ning ühendada see kuulmispuudega inimeste värbamise teemaga. Samuti oleks kasulik viia läbi uuring kuulmispuudega inimeste seas, kes saaksid jagada oma reaalseid vajadusi. Ettevõtete esindajate hulgas lahknesid arusaamad sellest, kas kuulmispuudega inimestega peaks eraldi kommunikeerima või mitte ning sel viisil ei põhineks kuulmispuudega inimestele suunatud kommunikatsiooni uurimine ainult organisatsioonide arvamustel ja oletustel, vaid reaalsetel vajadustel.

KOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärk oli saada teada, millised on organisatsioonide praktikad kuulmispuudega inimestega kommuniqueerides ning milliseid lahendusi soovitakse tulevikus kommunikatsiooni ligipääsetavuse parandamiseks kasutusele võtta. Töö teoreetilistes peatükkides kirjeldasin kuulmispuude olemust, definitsioone, raskusastmeid, abivahendeid, ligipääsetava kommunikatsiooni olulisust ja seda reguleerivaid direktiive, nõudeid ning seadusi, selle tegemise viise, selle puudumise negatiivseid mõjusid, kasu organisatsioonile ning seniseid praktikaid nii Eestist kui ka välismaalt.

Vaegkuuljad on kuuljatega sama oluline ühiskonnagrupp. Kõikidel inimestel on võrdne õigus saada informatsiooni ja teha igapäevatoiminguid iseseisvalt ning kuigi teadlikkus ligipääsetavuse olulisusest on aastatega kasvanud ja aina enam tehakse samme ligipääsetavuse saavutamiseks, ei ole organisatsioonidel piisavalt teadmisi, et kommuniqueeritav sisu oleks täiel määral vaegkuuljale juurdepääsetav. Nii Eestis kui ka välismaa organisatsioonide hulgas on näiteid sellest, kuidas on astunud väikseid samme ligipääsetavuse parandamiseks, kuid siiski ilmneb mitmeid vajakajäämisi, kuna erasektoris ei ole ligipääsetavus seadusega reguleeritud, puudub teadlikkus ja finantsiline võimekus ning organisatsioonid ei kaasa oma kommunikatsiooni planeerimisse kuulmispuudega indiviide, kes saaksid anda oma panuse informatsiooni levitamise paremaks muutmisesse.

Seisukohtade ja praktikate analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset andmeanalüüsi meetodit. Bakalaureusetöö raames viisin koos kaastudeng Kertu Rannuga läbi seitse semistruktureeritud intervjuud, kus ettevõtete esindajad kirjeldasid kasutusel olevaid kommunikatsioonipraktikaid, puudega inimestega arvestamist, tulevikusuundasid ning andsid hinnangu hetkeolukorrale Eestis. Intervjuu analüüsimeetodina kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi ning horisontaalset ehk juhtumiülest analüüsi, mis võimaldas käsitletud teemasid kogutud intervjuude lõikes kõrvutada.

Intervjuude tulemusi ning teoreetilisi seisukohti võrreldes esines nii täpset kattumist kui ka mõningaid lahknevusi. Ettevõtted mõistsid üheselt, et kuulmispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni pakkumine on oluline ning intervjuude käigus tulid välja erinevad viisid, kuidas ligipääsetavust saavutada. Lisaks nõustuti, et Eestis on ligipääsetava kommunikatsiooni loomine alles algusjärgus ning puuduvad andmed ja kaardistused sihtrühma suurusest ja nende täpsetest vajadustest. Samas jäädi kohati erinevatele arusaamadele selles, kas kuulmispuudega inimesed vajavad täiendavate lahenduste loomist,

kui nende jaoks on ühiskonnas osalemine ja informatsiooni kätte saamine lihtsam kui näiteks nägemispuudega inimesel.

Üldiselt selgus, et valimisse kuulunud Eesti organisatsioonid on valmis võtma kuulmispuudega inimeste vajadusi arvesse ning võimaldama neile võrdseid võimalusi sisu tarbimiseks. Kuigi bakalaureusetöö valim ei olnud esinduslik ning selle põhjal ei saa teha üldistusi tervele populatsioonile, võimaldasid läbi viidud intervjuud tuua näited erinevates valdkondades tegutsevate organisatsioonide hoiakutest.

SUMMARY

The aim of the bachelor's thesis was to find out what the practices of organizations are when communicating with hearing impaired people and what solutions they want to implement in the future to improve the accessibility of communication. In the theoretical chapters of the thesis, I described the nature of hearing impairments, definitions, degrees of difficulty, aids, the importance of accessible communication and the directives, requirements and laws regulating it, the ways of doing it, the negative effects of its absence, benefits to the organization and current practices both from Estonia and abroad.

The hearing impaired people are as important a social group as the hearing people. Everybody has an equal right to receive information and perform daily activities independently, and although awareness of the importance of accessibility has grown over the years and more and more steps are being taken to achieve accessibility, organizations do not have enough knowledge to make the communicated content fully accessible to the hearing impaired. Among both Estonian and foreign organizations, there are examples of how small steps have been taken to improve accessibility, but there are still a number of shortcomings, because accessibility in the private sector is not regulated by law, there is a lack of awareness and financial capacity, and organizations do not include hearing-impaired individuals in their communication planning, who could contribute to improving the dissemination of information.

I used the qualitative data analysis method to analyze standpoints and practices. As part of my bachelor's thesis, I conducted seven semi-structured interviews with my fellow student Kertu Rannu, where company representatives described the communication practices in use, consideration of disabled people, future directions and gave an assessment of the current situation in Estonia. As an interview analysis method, I used qualitative content analysis and horizontal, i.e. case-by-case analysis, which made it possible to compare the discussed topics across the collected interviews.

Comparing the results of the interviews and the theoretical positions, there was both exact overlap and some discrepancies. The companies clearly understood that providing accessible communication to the hearing impaired is important, and during the interviews different ways to achieve accessibility emerged. In addition, it was agreed that the creation of accessible communication in Estonia is still in its early stages and there is no data and mappings on the size of the target group and their exact needs. At the same time, there were some different

understandings as to whether people with hearing impairments need additional solutions to be created, if it is easier for them to participate in society and get information than, for example, people with visual impairments.

In general, it turned out that the Estonian organizations included in the sample are ready to take into account the needs of people with hearing disabilities and provide them with equal opportunities to consume content. Although the sample of the bachelor's thesis was not representative, and on this basis it is not possible to make generalizations for the entire population, the conducted interviews made it possible to provide examples of the attitudes of organizations operating in different fields.

KASUTATUD KIRJANDUS

Andmekaitse Inspeksioon. (2020). *Veebilehtedele ligipääsetavusest*. Kasutatud 24.04.2023, <https://www.aki.ee/et/teabe-avalikkus/veebilehtedele-ligipaasetavusest>

Apple. (2023). *Accessibility*. Kasutatud 07.01.2023, <https://www.apple.com/accessibility/>

Beaulaurier, R. L., & Taylor, S. H. (2001). Dispelling fears about aging with a disability: Lessons from the disability rights community. *Journal of Gerontological Social Work*, 35(2), 81-98.

Business Disability Forum. (2021). *How accessibility benefits your business*. Kasutatud 14.12.2022, <https://businessdisabilityforum.org.uk/knowledge-hub/resources/how-accessibility-benefits-your-business/>

Brin, I. ja Raidla, U. (2016). Kuulmispuudega laste kõne. L. Jago (toim), *Kommunikatsioonipuuded lastel ja täiskasvanutel: märkamine, hindamine ja teraapia* (465-517). Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Carlsson, G., Slaug, B., Schmidt, S. M., Norin, L., Ronchi, E. ja Gefenaite, G. (2021). A scoping review of public building accessibility. *Disability and Health Journal*.

Casey N. Cawthon. (2018). *Accessibility: why PR pros should care*. Kasutatud 14.12.2022, <https://caseycawthon.com/2018/03/01/accessibility-why-pr-pros-should-care/>

Chitkara, A. (2018). *PR Agencies Need to Be More Diverse and Inclusive. Here's How to Start*. Kasutatud 11.12.2022, <https://hbr.org/2018/04/pr-agencies-need-to-be-more-diverse-and-inclusive-heres-how-to-start>

Clark, J. G. (1981). *Uses and abuses of hearing loss classification*. *Asha*, 23, 493–500.

Eesti Inimõiguste Keskus. (2015). *Mitmekesisus ettevõtluses ja erivajadusega inimesed*. Kasutatud 10.12.2022, https://humanrights.ee/app/uploads/2017/01/Teatmik_erivajadused.pdf

Eesti Kurtide Liit. (2010). *Kurtus*. Kasutatud 10.12.2022, http://www.ead.ee/haridus_ja_kultuur/kurtus

Eesti Puuetega Inimeste Koda. (i.a). *Mis on puue?*. Kasutatud 10.12.2022, <https://epikoda.ee/lapsevanemale/mis-on-puue>

Eesti Puuetega Inimeste Koda. (1995). *Puuetega inimestele võrdsete võimaluste loomise standardreeglid: Eesti Vabariigi invapoliitika üldkontseptsioon: lühendatud ja kohandatud*

ÜRO Peaassamblee resolutsioonist 48/96: heaks kiidetud EV Valitsuse 16. mai 1995. a. istungil. Tallinn: Eesti Puuetega Inimeste Koda.

Eesti Vaegkuuljate Liit a. (i.a). *Mis on kuulmispuue?*. Kasutatud 10.12.2022, <https://vaegkuuljad.ee/kuulmisabi/mis-on-kuulmispuue/>

Eesti Vaegkuuljate Liit b. (i.a). *Silmusvõimendus*. Kasutatud 07.01.2023, <https://vaegkuuljad.ee/teenused/silmusvoimendus/>

Ellis, K., & Kent, M. (2011). *Disability and new media*. New York: Routledge.

ERR. (2022). *Vaegkuuljatele ja -nägijatele*. Kasutatud 08.01.2023, <https://info.err.ee/983356/vaegkuuljatele-ja-nagijatele>

Ghannami, S. A. (2021, 9. oktoober). *How engaging people with disabilities in Public Relations help produce accessible communications that raise brands reputation* [LinkedIn postitus]. LinkedIn. https://www.linkedin.com/pulse/how-engaging-people-disabilities-public-relations-help-al-ghannami/?trk=articles_directory

Gleason, C., Carrington, P., Chilton, L. B., Gorman, B., Kacorri, H., Monroy-Hernández, A., ... & Wu, S. (2020). Future research directions for accessible social media. *ACM SIGACCESS Accessibility and Computing*, (127), 1-12.

Government. (2021). *Using a range of communication channels to reach disabled people*. Kasutatud 10.12.2022, <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/using-a-range-of-communication-channels-to-reach-disabled-people>

Gomizelj, A. (2022). *A Netflix Original Closed Captioning Study: How Netflix Closed Captions Make Audiovisual Content Accessible to Deaf Audiences*. Doktoritöö. University of Ottawa.

Government. (2016). *What we mean when we talk about accessibility*. Kasutatud 11.12.2022, <https://accessibility.blog.gov.uk/2016/05/16/what-we-mean-when-we-talk-about-accessibility-2/>

Harmon, K. (2010). *Deaf Matters: Compulsory Hearing and Ability Trouble*. S. Burch & A. Kafer (toim), *Deaf and Disability Studies. Interdisciplinary Perspectives* (lk 31-47). Washington, DC: Gallaudet University Press

Kalmus, V., Masso A. ja Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 20.04.2023, <https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Kikkas, K. (1995). *Puuetega inimesed ja infotehnoloogia – Mis? Kuidas? Miks?*. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus.

Kompetentsikeskus. (i.a). *Kuulmispuue*. Kasutatud 14.12.2022, <https://kompetentsikeskus.sm.ee/et/vordsed-voimalused/ligipaasetavus/mis-see/pohimoisted/kuulmispuue>

Ligipääsetavuse rakkerühma lõpparuanne. (2021). *Riigikantselei*. Kasutatud 30.12.2022, https://epikoda.ee/media/pages/spetsialistile/uuringud-ja-analuusid/ea089b4048-1632471530/riigikantselei_ligipaasetavuse_rakkeruhma_lopparuanne.pdf

Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M. & Strömpl J. (2014). Intervjuu. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 07.01.2023, <http://samm.ut.ee/intervjuu>

Lufthansa. (i.a). *Customer Relations USA*. Kasutatud 08.01.2023, <https://www.lufthansa.com/us/en/local-page/customer-relations-usa>

Monzani, D., Nocini, R., Presutti, M. T., Gherpelli, C., Di Bernardino, F., Ferrari, S., ... & Palma, S. (2022). The Effect of the Use of Hearing Aids in Elders: Perspectives. *Audiology Research*, 12(2), 143-151.

Núñez-Marcos, A., Perez-de-Viñaspre, O., & Labaka, G. (2022). A survey on Sign Language machine translation. *Expert Systems with Applications*, 118993.

Olev, A. ja Alumäe, T. (2022). *Estonian Speech Recognition and Transcription Editing Service*. Baltic HLT.

Parker, S. (2020). *Resources for Increasing Diversity and Inclusion in your Communications*. Kasutatud 14.11.2022, <https://www.cision.com/2020/06/resources-for-increasing-diversity-and-inclusion-in-your-communications/>

Pedak, K. (i.a). *Erivajadus ja sellega seotud mõisted*. Kasutatud 10.12.2022, https://www.tlu.ee/opmat/ts/TST6004/1_erivajadus_ja_sellega_seotud_misted.html

Perearsti Nõuandeliin. (i.a). *Vaegkuuljale*. <https://www.1220.ee/vaegkuuljale/>

Preminger, J. E., & Laplante-Lévesque, A. (2014). Perceptions of age and brain in relation to hearing help-seeking and rehabilitation. *Ear and Hearing*, 35(1), 19-29.

Purple. (2021). *What is Accessible Communications?*. Kasutatud 11.12.2022, <https://wearepurple.org.uk/what-is-accessible-communications/>

Rämmer, A. (2014). Valimid. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 07.01.2023, <http://samm.ut.ee/valimid>

Saunders, G. H., Jackson, I. R., & Visram, A. S. (2021). Impacts of face coverings on communication: an indirect impact of COVID-19. *International Journal of Audiology*, 60(7), 495-506.

Sensory Trust. (i.a). *Inclusive communication*. Kasutatud 14.12.2022, <https://www.sensorytrust.org.uk/resources/guidance/inclusive-communication>

Strömpl, J. (i.a). *Üldmetodoloogilised küsimused*. Kasutatud 08.01.2023, <https://sisu.ut.ee/kvalitatiivne/%C3%BCldmetodoloogilisi-k%C3%BCsimusi>

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet. (2023). *Digiligipääsetavuse tagamine*. Kasutatud 24.04.2023, <https://ttja.ee/digiligipaasetavuse-tagamine/avalik>

Tartu Ülikool. (i.a). *Teadustöö alused*. Kasutatud 07.01.2023, https://sisu.ut.ee/teadustoo_alused/avaleht

Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus (30.05.2022). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 24.04.2023, <https://www.riigiteataja.ee/akt/115062022001>

Turner-Cmuchal, M. & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur. (2015). *Kättesaadava informatsiooni suunised. Õppeks vajaliku informatsiooni juurdepääsetavust toetav IKT (ICT4IAL)*. Suunised. Kasutatud 04.01.2023, https://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information_E_T.pdf

University of Oxford. (i.a). *Accessible communication. Guidance for communicating clearly and accessibly*. Kasutatud 14.12.2022, <https://academic.admin.ox.ac.uk/accessible-communication#collapse1801041>

Uverskaja, E. (2011). *Organisatsiooni Infovajadus*. Tallinna Ülikool, Tallinn.

Vaabel, K. (2021). Lähimõeldud ligipääsetavus on kasuks kõigile. *Sotsiaaltöö*, 5. veebruar. Kasutatud 07.01.2023, <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoe/labimoeldud-ligipaasetavus-kasuks-koigile>

Vabariigi valitsus. (2023). *Valitsuse pressikonverents 5. jaanuaril 2023*. Kasutatud 09.01.2023, <https://www.valitsus.ee/uudised/valitsuse-pressikonverents-5-jaanuaril-2023>

Vanemuine. (2023). *Ligipääsetavus*. Kasutatud 08.01.2023, <https://www.vanemuine.ee/piletiinfo/ligipaasetavus/kui-sa-tahad-teatris-paremini-kuulda/>

Vassenin, A. (2003). *Nägemispuudega inimesed*. Tallinn: Eesti Puuetega Inimeste Koda.

W3C. (2018). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. Kasutatud 24.04.2023, <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

ÜRO. (06.12.2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Kasutatud 04.01.2023, https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf

LISAD

Lisa 1. Intervjuukava

Kirjutame bakalaureusetööd, mis käsitleb ettevõtete kommunikatsiooni nägemis- ja kuulmispuudega inimestega. Kuna puudega inimeste osakaal on ühiskonnas siiski võrdlemisi väike, võib tulla ette, et kuulmis- ja nägemislangusega inimesed jäävad tehtavast kommunikatsioonist lihtsalt kõrvale. Meie eesmärk ongi saada teada, kui suurel määral ja kuidas Eesti ettevõtted sõnumite edastamisel üldse kuulmis- ja nägemispuudega inimestele mõtleavad. Eriti arvestades asjaolu, et kuulmis- ja nägemispuudega inimesed ei pruugi olla kõigest vähenenud kuulmise või nägemisega, vaid nad võivad olla ka täielikult kurdid või pimedad.

Kuna siin õigeid või valesid vastuseid pole, siis ootaksimegi võimalikult vabasid ja ausaid vastuseid, mis võimaldavad meil pärast luua ülevaate Eesti ettevõtete kogemustest, vaadetest ja ka tulevikuperspektiivist.

Küsimused on neljas plokkis – alguses on üldised sissejuhatavad küsimused, seejärel teises plokkis keskendume nägemispuudele, kolmandas plokkis kuulmispuudele ja lõpuks on mõned kokkuvõtavad küsimused. Küll aga paluksime, et nägemispuude plokkis keskendusidki ainult nägemispuudele ja kuulmispuude plokkis ainult kuulmispuudele, sest nii on meil võimalik saada mõlema puude kohta võrdselt sisendit.

Üldine sissejuhatav plokk

1. Millised on teie organisatsiooni senised kommunikatsioonipraktikad?
 - *Kuidas te oma kommunikatsiooni planeerite? (mis kanalid, mis sõnumid, kampaaniad jne)*
2. Palun kirjelda, mida tähendab teie jaoks ligipääsetav kommunikatsioon.
3. Kas te arvestate kommunikatsiooni tehes kuulmis- ja nägemispuudega inimestega?
4. Kas teie jaoks on oluline, et kommunikatsioon oleks ligipääsetav kõigile ühiskonnagruppidele, kaasa arvatud puudega inimestele?
5. Miks on teie arvates kõigile ühiskonnagruppidele ligipääsetav kommunikatsioon oluline?

6. Milliseid võivad teie arvates olla kasutegureid organisatsioonile, kui tehakse kommunikatsiooni tehes mõelda puudega inimestele?

Nägemispuude plokk

1. Kuidas teie mõistate nägemispuuet?

- *Kes tuleb esimesena silme ette?*

2. Millised kommunikatsiooniviisid muudavad teie arvates sisu nägemispuudega inimesele ligipääsetavaks?

3. Mida on organisatsioon seni nägemispuudega inimestele mõeldes kommunikatsioonis ära teinud?

4. Kuidas plaanib organisatsioon tulevikus oma kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele ligipääsetavamaks muuta?

5. Kas organisatsioon on värvanud ettevõttesse nägemispuudega inimesi?

Kuulmispuude plokk

1. Kuidas teie mõistate ettevõtte kuulmispuuet?

- *Kes tuleb silme ette?*

2. Millised kommunikatsiooniviisid muudavad teie arvates sisu kuulmispuudega inimesele ligipääsetavaks?

3. Mida on organisatsioon seni kuulmispuudega inimestele mõeldes kommunikatsioonis ära teinud?

4. Kuidas plaanib organisatsioon tulevikus oma kommunikatsiooni kuulmispuudega inimestele ligipääsetavamaks muuta?

5. Kas organisatsioon on värvanud ettevõttesse kuulmispuudega inimesi?

Kokkuvõttev plokk

1. Kas teie arvates pakuvad Eesti ettevõtted ligipääsetavaid teenuseid ja informatsiooni nägemis- ja kuulmispuudega inimestele?

- *Mis on teie arvates peamine põhjus, miks ei ole teenused ja informatsioon veel nägemis- ja kuulmispuudega inimestele täies mahus ligipääsetavad? / Mis on teie*

arvates peamine põhjus, miks teenused ja informatsioon on nägemis-ja kuulmispuudega inimestele ligipääsetavad?

2. Kas ja milliseid mõtteid teil veel sel teemal intervjuu käigus tekkis?

Intervjuu lõppeb kokkuvõtva vestlusega.

LITSENTS

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Gloria Sibold,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Organisatsiooni kommunikatsioon kuulumispuudega inimestega“,

mille juhendaja on Ragne Kõuts-Klemm, PhD,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Gloria Sibold

25.04.2023