

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni õppekava

Organisatsioonide kommunikatsioon nägemispuudega inimestega

Bakalaureusetöö

Kertu Rannu

Juhendaja: Ragne Kõuts-Klemm, PhD

Tartu 2023

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD	6
1.1. Nägemispuude olemus	6
1.1.1. Invaliidsuse, puude ja vaeguse defineerimine	6
1.1.2. Nägemispuue ja selle liigid	7
1.2. Abivahendid	8
1.2.1. Ligipääs informatsioonile	9
1.3. Nägemispuudega inimestega arvestamine organisatsioonides	13
1.3.1. Kommuniqueerimise viisid nägemispuudega inimestega Eestis	14
1.3.2. Nägemispuudega inimeste värbamine Eestis	16
2. UURINGU EESMÄRK JA UURIMISKÜSIMUSED	18
3. METOODIKA	18
3.1. Valim	19
3.2. Andmete kogumine	19
3.3. Andmete analüüs	20
3.4. Piirangud	22
4. TULEMUSED	24
4.1. Organisatsioonide praegused kommunikatsiooniviisid	24
4.2. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus ja kasutegurid nägemispuudega inimestele	25
4.3. Nägemispuude mõistmine organisatsioonis	31
4.4. Nägemispuudega inimestele kommuniqueerimine ja tulevikuvisionid	34
4.5. Organisatsioonide hinnang ligipääsetavusele Eestis	41
5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON	43
5.1. Ligipääsetav kommunikatsiooni olulisus nägemispuudega inimestele	43
5.2. Meetodi kriitika	48
5.3. Edasised uuringud	49

KOKKUVÕTE	50
Summary	52
LISAD	62
Lisa 1: Bakalaureusetööd tutvustav e-kiri	62
Lisa 2: Intervjuukava	63

SISSEJUHATUS

Sotsiaalkindlustusameti, 30. septembri, 2022. aasta andmete järgi elab Eestis ligikaudu 130 tuhat puudega inimest (Eesti Puuetega Inimeste Koda, i.a). Neist üle seitsme tuhande on nägemispuudega inimesed (Tennosaar, i.a). Nägemise kaudu tajutav kommunikatsioon on enamlevinud viis teabe esitamiseks (Kompetentsikeskus, i.a), mille tõttu ei ole nägemispuudega inimesed võrdses olukorras ülejäänutega, kes pääsevad takistusteta visuaalselt esitatud informatsioonile ligi (Lazar & Jaeger, 2011). Antud töös käsitletakse nägemispuudega inimest Tennosaare (i.a) definitsiooni järgi, kus nägemispuue võib olla nägemise täielik kaotus või nägemise langus alla normaalse nägemise piiri. Seetõttu on nägemispuudega inimestel ja vaegnägijatel keerulisem pääseda ligi teabele kui teistel ühiskonnaliikmetel (Kikkas, 1995). Juurdepääsetavuse mõiste hõlmab füüsilisi elemente, kuid ka veebikeskkonnas toimuvat, mille alla kuuluvad veel sõnumite loomine, teabe edastamine ja kättesaadavus (Turner-Cmuchal & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015). Nägemispuudega inimeste jaoks on veebikeskkonnas väga palju takistusi (näiteks tekstide lugemine, veebilehtedel liikumine), mille tõttu on keeruline info vastuvõtmisega iseseisvalt hakkama saada ning pääseda ligi erinevatele teenustele ja toodetele. Näib, et mitmetel organisatsioonidel puudub arusaam nägemispuudega inimeste infovajadusest ja neid ei tajuta esmatähtsa sihtrühmana, kellele oma kommunikatsiooni suunata. Just eelnimetatud argumendid ajendasid mind käesolevat tööd kirjutama.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on selgitada välja, millistel viisidel on organisatsioonidel võimalik muuta oma väliskommunikatsioon juurdepääsetavamaks nägemispuudega inimestele ning millised on senised Eesti ettevõtete kommunikatsioonipraktikad nägemispuudega inimeste suhtes.

Töö teoreetilise raamistiku koostamisel kasutasin põhiallikatena eesti- ja ingliskeelseid materjale. Kirjanduse otsinguks kasutasin otsingumootoreid Google, Google Scholar, EBSCO andmebaasi, sotsiaalvaldkonna raamatuid ning Tartu Ülikooli ja Tallinna Ülikooli lõputööde andmebaase. Eraldi toon välja raamatu A. Vassenin “Nägemispuudega inimesed”, millest oli töö kirjutamisel rohkesti abi, sest raamat kirjeldas vajadusi ja informatsiooni ligipääsetavust nägemispuudega inimeste kogemusel ning andis mulle parema võimaluse mõistmaks nägemispuudega inimeste

perspektiivi. Kasutasin töös erinevaid veebilehti, kuna eestikeelseid materjale on selle teema kohta vähe ning erinevad materjalid aitasid mul asetada teema Eesti konteksti.

Töö koosneb kuuest põhipeatükist. Esimeses peatükis loon uurimuse teoreetilise ja empiirilise raamistiku, kus defineerin ja kirjeldan erinevate puuete liike ning tutvustan nägemispuudega inimeste ja vaegnägijate abivahendeid, mida erinevad organisatsioonid on enda töös rakendanud. Teises peatükis tutvustan olemasolevaid praktikaid organisatsioonides, uurin organisatsioonide kommunikatsiooni vastavalt sihtrühmale, kirjeldan erinevaid kommuniqueerimise viise ja nägemispuudega inimeste tööturul osalemisest. Lisaks annan ülevaate sellest, millisel tasemel on puudega inimeste värbamine ja Eesti riigi toetusmeetodid puuetega inimestele. Kolmas peatükk keskendub uuringu eesmärkidele ja uurimisküsimustele, mille alusel töö valmis. Neljas peatükk sisaldab informatsiooni valimi, andmete kogumise, andmete analüüsi ja piirangute kohta. Viiendas peatükis tutvustan intervjuudega kogutud infot, millele järgneb kuuendas peatükis tulemuste analüüs ja diskussioon.

Täna töö valmimisele kaasa aidanud organisatsioonide ja ettevõtete esindajaid. Bakalaureusetöö on valminud Tartu Ülikooli õppejõu Ragne Kõuts-Klemmi juhendamisel.

1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

Järgnevat peatükides selgitan nägemispuude olemust ja selle vorme ning teen ülevaate abivahenditest, mida nägemispuudega inimene vajab. Veel avan puuetega inimestega arvestamise teema organisatsioonides ning kirjutan kommunikeerimise viisidest nägemispuudega inimestega. Lisaks puudutan teooria osas nägemispuudega inimeste värbamist Eestis. Teooria sidustab bakalaureusetööd ning annab ülevaate, miks on antud teemast oluline rääkida ning miks on nägemispuudega inimeste jaoks oluline informatsioonile ligi pääseda.

1.1. Nägemispuude olemus

Ühiskonna terviku loomise üheks eelduseks on invaliidide, puudega või vaegusega inimeste abistamine ja aktsepteerimine, et luua kõikidele ühiskonnaliikmetele võrdsed võimalused elamiseks (sh saada haridust, pääseda ligi informatsioonile, osaleda avalikus diskussioonis jms) ning, et iga indiviid suudaks igapäevaeluga iseseisvalt toime tulla (Vassenin, 2003). Hughesi (2007) sõnul tekitab ühiskondlik tõrjutus puuetega inimestes ebamugavustunnet ja enesetaju kaotust sotsiaalsetes olukordades, mille tõttu on oluline luua ühiskonnas olukord, kus arvestatakse kõikide inimeste vajadustega. Puuetega inimestega arvestamine peab toimuma igas valdkonnas ja olema kättesaadav igale ühiskonnagrupile, millest üks olulisem on ligipääsetavus informatsioonile, mis hõlmab erinevaid planeerimisstrateegiaid ja töö koordineerimist igas eluvaldkonnas (Vassenin, 2003). Riigikantselei (2021) on tõdenud, et Eesti ühiskonnas ei peeta ligipääsetavust erivajadustega inimestele elutähtsaks ning eelkõige kujundatakse Eesti ühiskonda inimestele, kes ei pea silmitsi seisma nägemispuudega. Siiski tuleks elukeskkonda arendades pidada silmas neid, kellel on raskusi iseseisvalt hakkama saamisega ning kes võivad tunda ennast ühiskonnast kõrvalejäetuna (Vahter jt, 2020).

1.1.1. Invaliidsuse, puude ja vaeguse defineerimine

Järgnevalt defineerin mõisted invaliidsus, puue ja vaegus. “Invaliidsus on võimaluste kaotus või piiratus, mis ei võimalda inimesel teistega võrdselt ühiskonna elust osa võtta. Invaliidsus kirjeldab suhet puudega inimese ja keskkonna vahel ja selle alla kuuluvad niisugused valdkonnad nagu kommunikatsioon, haridus ja informatsioon” (Vassenin, 2003: 6). Puue ja vaegus on sarnased mõisted invaliidsusele, kuid puue on meditsiiniliselt väljakujunenud seisund, mis võib ajas minna

paremaks või halvemaks, kuid ei kao (Eesti Puuetega Inimeste Koda, i.a). Vaegus koondab kokku erinevad piirangud, mis võivad olla füüsilised, meditsiinilised või inimese elu takistavad tegurid (Eesti Puuetega..., 1995). Kõik kolm terminit on ajas muutunud oma definitsiooni poolest selgemaks, kuid siiski võidakse neid tõlgendada mõnevõrra erinevalt (Eesti Puuetega..., 1995). Seetõttu on oluline märkida ära definitsioonid, mille kohaselt mõistan invaliidsuse, puude ja vaeguse tähendusi.

1.1.2. Nägemispuue ja selle liigid

Nägemispuudest arusaamiseks on oluline mõista, kuidas üldse inimese nägemismeel toimib. Inimese viiest meelest peetakse nägemist just kõige olulisemaks (Hutmacher, 2021). Üle maailma on kokku umbes 253 miljonit nägemispuudega inimest (Business Wire, 2019). Eesti riigil puudub täpne teave nägemispuudega inimeste arvu kohta, kuid hinnanguliselt jääb see ligikaudu 7500 nägemisinvalidi juurde (Eesti Puuetega Inimeste Koda, i.a), millest 70% on vanemas eas olevad inimesed (Vassenin, 2003). Nägemine on välisilma abil tervikpildi tekitamine ja kujutluspildi loomine (Vassenin, 2003). Silmas olevale võrkeestale jõuavad läbi sarvkesta valguskiired, mis loovad vaadeldud objektist ajule kujutise ning annavad edasi informatsiooni toimuvast, mis seletab ka seda, kuidas igal inimesel on olemas kaks silma, aga ainult ühene informatsioon just nähtust (Vassenin, 2003). Silm on justkui kaamera, mis pildistab silmaläätse abil üles ümbritsevat (White, 1998). Saadud informatsioon jõuab aju nägemiskeskustesse, mille abil töödeldakse informatsioon ning aju saab ettekujutuse sellest, mida inimene päriselt näeb (Vassenin, 2003).

Nägemispuude liigid olenevad silmade ja nägemise olukorrast. Nägemispuue võib olla nägemisvõime täielik kadumine või nägemise langus alla normaalse nägemise piiri, mida määratletakse vastavalt nägemisteravusele (Eesti Pimedate Liit, i.a). Nägemispuue võib alguse saada sünnieast või tekkida mõne õnnetuse tagajärjel (Tennosaar, i.a). Inimesi, kes ei näe mitte midagi, nimetatakse pimedateks ja neid, kelle on mingil määral nägemisvõime olemas, nimetatakse nägemispuudega inimesteks (White, 1998). “Pime – inimene, kelle nägemisteravus paremini nägeval silmal koos korrektsiooniga on alla 0,05 ja/või vaateväli kitsam kui 10 kraadi.” (Eesti Pimedate Liit, i.a). Enamlevinud põhjus, miks inimesed jäävad pimedaks, on kae esinemine, mis katab ära silmaläätse, mille abil inimesed näevad (White, 1998). “Vaegnägija – inimene, kelle nägemisteravus on prillidega korrigeerituna paremini nägeval silmal alla 0,3 ja/või kelle vaateväli

on kitsam kui 30 kraadi.” (Eesti Pimedate Liit, i.a). Vaegnägil võib olla mõni haigus, mis ei lase silmal korralikult näha ning mille tõttu nägemispuuet võib mõista erinevalt (White, 1998). Selliselt mõistetakse nägemist, mida on oluline käesolevas töös ära märkida.

Nägemispuudega inimeste elus on mitmeid takistusi tulenevalt halvast nägemisest või nägemise puudumisest. Kõikidel nägemispuudega inimestel on raske tulla toime igapäevaeluga, eriti füüsilises keskkonnas nagu tööl, koolis, tänaval, mis raskendab nende elu teistega võrreldes, sest iseseisvalt tuleb toime tulla nii ohutu liiklemise kui ka informatsiooni kättesaamisega (Eesti Pimedate Liit, i.a). Vaegnägemisel on mitmeid mõisteid, kuid definitsioonidel võib olla mitmeid tähendusi vastavalt tõlgendamisele (Vassenin, 2003). Näiteks kasutatakse mõisteid nägemishäire, nägemisvõimetus, nägemisinvalidsus, nägemispuue ning lisaks eristatakse nägemist vastavalt viiele grupile, mis algab mõõduka vaegnägemisega ja lõpeb täieliku pimedusega (Vassenin, 2003).

1.2. Abivahendid

Abivahendite kaudu on nägemispuudega inimestel võimalik võtta ümbritsevast maailmast vastu infot. Tänapäeva maailmas on väga palju erisugust informatsiooni, mis levib erinevates elektroonika seadmetes nagu arvuti, nutitelefon, tahvelarvuti, e-raamatu lugerid jpm (Ben-Noun (Nun), 2014). Selleks, et halvenenud nägemise korral saaks inimene elada teistega võrdsemat elu, vajavad nägemispuudega inimesed toimetulekuks abivahendeid, mida on mitmeid, kuid peamiselt seotud erinevate helide, seadmete ja füüsiliste abivahenditega, mis aitavad inimesel ümbruskonda tajuda (Eesti Pimedate Liit, i.a). Abivahendid jagunevad masstoodanguks ja vastavalt indiviidi vajadusele valmistatud abivahenditeks (Vassenin, 2003). Üks abivahenditest on loom, kelleks on üldjuhul koer, kes aitab juhtida nägemispuudega inimese trajektoori ning on nägemispuudega inimese jaoks oluline juht, et liigelda väljaspool kodu ohutult (SA Juht- ja Abikoerte Kool, i.a). Lisaks abikoerale kasutatakse ka füüsilise abivahendina valget keppi, mis aitab nägemispuudega inimesel kompida kepiga ümbruses toimuvat (SA Juht- ja Abikoerte Kool, i.a). Nägemismeele puudumise korral saadakse ümbritsevat infot lisaks kompimisele kõrvade, nina ja suu abil, kasutades teisi meeli (White, 1998).

Üks viisidest, et jõuda rohkemate inimesteni, on võimalik kasutada kõnesünteesi programme, mis esitavad kirjutatud teksti helifailina kõnes ning selle eesmärk on aidata inimesi, kellel on

nägemispuue, mingil põhjusel häiritud lugemine või on soov muuta näiteks füüsiline raamat audioraamatuks (WebsiteVoice, 2022). Kõnesünteesi kui tehnoloogilise abivahendi kaudu on võimalik muuta hääle erinevaid komponente nagu kiirust, kõla ja laadi ning seda saab inimene valida vastavalt vajadusele ja eelistusele (Dale, 2022). Dale (2022) tõi veel välja, et kõnesünteesi kasutades saab heli tõlkida ka erinevatesse keeltesse, mis annab ettevõttele ärilise eelise turul ning on suures pildis kasulik majandusele. Sellised tarkvarad aitavad nägemispuudega inimestel ka füüsilises maailmas toime tulla, mis on neile suureks abiks, kasutades asukoha kirjeldusi ringi liikumiseks (WebsiteVoice, 2022). Abivahenditel on väga suur roll nägemispuudega inimeste elus.

Hariduse saamine ja sellest osa võtmine on nägemispuudega inimestel teistest erinev. Füüsilises maailmas kasutavad pimedad teabe kättesaamiseks enamasti punkt kirja (ka Braille kiri), et näppude abil tunnetada ja lugeda reljeefset kirjasüsteemi, mis on eriti oluline koolides, et nägemispuudega inimesed saaksid samaväärselt teadmisi omandada ning saaksid ka selgeks erinevad lauseehituse viisid paberil, nagu teised kooliõpilased, kellel ei ole raskusi nägemise ja lugemisega (Nellis jt, 2012). Nägemispuudega inimestele ja vaegnägijatele on oluline, et neil oleks võimalus käega kompides infot saada, sest tänu sellele on nad julgemad ennast teistele avama (Ben-Noun (Nun), 2014). Sotsiaalmeedias olevat sisu saavad nägemispuudega inimesed paremini kätte, kui fotode juurde on lisatud pilti kirjeldav tekst, mida nimetatakse ka alternatiivtekstiks, ning lisaks aitab vaegnägijaid see, kui kirjeldatakse sümboleid, nagu näiteks emotikone (Braille Works, 2022). Eelnimetatud võimaluste ja abivahendite kasutamine on nägemispuudega inimeste jaoks elutähtsad, et elada teistega võrdväärsemat elu ning pääseda ligi informatsioonile.

1.2.1. Ligipääs informatsioonile

Erinevad tehnilised lahendused ja visuaalid toetavad nägemispuudega inimeste iseseisvalt hakkama saamist. Pimedate ja vaegnägijate jaoks on väga oluline teistega suhelda, millest üks osa on suhtlus telefonis ja erinevates seadmetes (Vassenin, 2003). Informatsiooni kättesaadavus ei ole puudega inimeste jaoks oluline ainult internetis, vaid ka füüsilises maailmas (Turner-Cmuchal & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015). Organisatsioonidel ja ettevõtetel on võimalik läbi erinevate kanalite suhelda enda klientidega ning pakkuda neile informatsiooni oma teenuste ja toodete kohta (StudySmarter, i.a). Peamisteks väliskommunikatsiooni kanaliteks on

raadio, televisioon, trükimeedia ja ka erinevad sotsiaalmeedia kanalid, millest kõige populaarsemad on Facebook, Instagram ja Twitter (StudySmarter, i.a).

Nägemispuudega inimeste jaoks on aga väga keeruline seadmetest ja kanalitest infot saada, kui teavet pole neile kohandatud, sest üldjuhul on teave ainult visuaalselt esitatud ning kui inimene ei näe, siis ta ei saa sealt informatsiooni ilma abivahenditeta kätte (Ben-Noun (Nun), 2014). Vaegnägijate ja nägemispuudega inimeste puhul tuleb arvestada erinevate takistustega arvutis, milleks võivad olla ka väga minimaalsed detailid nagu näiteks see, mis suuruses on hiirekursor, kas teksti on võimalik suurendada ja muuta kirjagarnituuri, kuidas leiab inimene üles rippmenüü ning kuidas see on talle visuaalselt kasutatav (Kikkas, 1995). Erinevad meediumid peaksid arvestama sellega, kuidas informatsiooni kavatsetakse esitleda ning millises vormis, et seda saaksid kasutada ja jagada kõik inimesed (Turner-Cmuchal & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015). Ettevõtted peaksid mõtlema ka enda sotsiaalmeedia kanalite peale ning sellele, kas nägemispuudega inimene saab sotsiaalmeedias olevale sisule ja informatsioonile ligi (Braille Works, 2022).

Nägemispuudega inimeste jaoks on olulised igasugused detailid, mis lihtsustavad nende elu nii veebikeskkonnas kui ka teistes seadmetes. Seega ei saa mööda vaadata puuetega inimeste puhul ligipääsetavuse ja kättesaadavuse probleemist, kuna peaaegu iga eluvaldkond on liikunud veebi, mis tekitab ühiskonnas vähem kaitstud osapoolte huvide ja vajaduste konflikti (Lazar & Jaeger, 2011). Just seetõttu peaksid igasuguse teabe autorid mõtlema viisidele, kuidas vältida barjääride tekkimist kasutajatele, kuhu hulka kuuluvad ka nägemispuudega inimesed (Turner-Cmuchal & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015). Tarbeelektronika tootja Apple paistab silma nutikate lahendustega, mis on loodud seadmetesse, et ka pimedad ja vaegnägijad saaksid nende tooteid kasutada (Accessibility, i.a). Seadmetesse on programmeeritud ekraanilugeja, punktikirja subtiitrid, suulise sisu funktsioon, luup, teksti suuruse muutmine ning robot-inimese Siriga rääkimine, kes allub suulistele käskudele ning leiab otsetee rakendusteni ilma telefoni puutumata (Accessibility, i.a). Arvatakse, et juurdepääsetavuse loomine ja parandamise tagamine on keeruline, kuid üksikisik või organisatsioon saab ära teha nii mõndagi, et teha ligipääsetavuse muudatuse algatus (Turner-Cmuchal & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015). Kikkase (1995) sõnul on ka Eesti ettevõtetele selliste detailide sisseviimine võimalustele vastav,

sh ka erinevad klaviatuuri muudatused, mis aitaksid vaegnägijaid ja pimedaid. Ka väiksemate muudatuste sisseviimine on olulise tähtsusega nägemispuudega inimestele.

Organisatsioone aitavad regulatsioonid. Ülemaailmsed suunised WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) aitavad organisatsioonide veebilehti ja mobiilirakendusi paremaks muuta, et nii tavainimeste kui ka nägemispuudega inimeste kasutajakogemus oleks mugav (Andmekaitse Inspektsioon, 2020). Eelmisel aasta, 30. mail, võeti Eestis vastu toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus, mis kohustab 2025. aastaks erinevate teenuste osutajaid muutma tooted ja teenused ligipääsetavaks, mis on oluline erinevate puudega inimestele, sh nägemispuudega inimestele (Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus, 2022). Seadus kehtib järgnevate teenuste osutajatele: e-kaubandus ja e-raamatud, elektroonilise side teenused, hädaabiühendus, audiovisuaalsed teenused, finantsteenused ja transporditeenused (Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus, 2022). Seadus hakkab kehtima nii toodete pakenditele kui ka veebilehtedele, et nägemispuudega inimesel oleks võimalik näiteks e-lugeriga informatsioonile ligi pääseda (Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus, 2022). Uus seadus seab karmid, aga väga vajalikud nõuded ettevõtetele.

Nägemispuudega inimeste jaoks on olulisel kohal ka erinevad kommunikatsioonitehnoloogia vahendid, nagu näiteks tarkvarad seadmetes, kuid alati ei pruugi need veebilehe sisu vajatavas formaadis toetada, mille tõttu ei saa nägemispuudega inimene ekraanilugerit kasutada (Lazar & Jaeger, 2011). Sama kehtib ka erinevate visuaalide, graafikute ja piltide kohta, mille tõttu ei saa nägemispuudega inimene ekraanilugerit kasutada ning selle abil teksti kuulata või punktkirjas lugeda (Lazar & Jaeger, 2011). Samuti on osade veebilehtede sisud kasutatavad ainult keerukamate programmidega, nagu näiteks Java ja Silverlight, mida ekraanilugeja ei toeta või muudab veebilehe kasutamise nägemispuudega inimese jaoks ebamugavaks ja kasutuskõlbmatuks (Borodin jt, 2010). Ligipääsetavuse muutmisel peab olema mõju ning kui varasemalt on olnud nägemispuudega inimeste jaoks takistusi, siis loodetavasti kaovad need mured peagi.

Nägemispuudega inimeste vajadused on peamiselt individuaalsed. Kui veebilehtedel viiakse sisse erinevad muudatused puuetega inimeste jaoks, siis ometi ei eraldata neid vastavalt vajadustele gruppidesse ehk on levimas arvamus, et kõik puuetega inimesed on samasugused ning vajavad

ühesugust abi, kuid tegelikult see siiski nii ei ole (Lazar & Jaeger, 2011). Erinevad tehnoloogilised vahendid muudavad inimeste elu lihtsamaks, kuid nägemispuudega inimeste jaoks on tehnoloogilised abivahendid hädavajalikud ja esmatähtsad, et tunda ennast teiste ühiskonna liikmetega võrdsena ning saada samasugusest infovoost osa (Moser, 2006). Ka juurdepääsetavuse juures tuleb arvestada, et vaegnägijate ja pimedate võimalused info kättesaamiseks on erinevad (Kikkas, 1995). Vaegnägijatele piisab arvutiekraani ja veebilehe suurendamisest, aga pimedal inimesel pole ekraanil oleva infoga midagi teha, kui üles kirjutatud teksti ei saa kuulata helifailina või kõnes (Kikkas, 1995). Tihtipeale ei mõtle organisatsioon või ettevõtte pimedat, kurdi või füüsilise puudega isiku peale, mille tõttu jäävad nad kommunikatsioonisõnumist ilma, sest puudega inimeste takistused ei võimalda ilma organisatsiooni panuse või abita sellele ligi pääseda (Paciello, 2000). Nägemispuudega inimeste jaoks on oluline, et nendega arvestatakse ka sotsiaalmeedias, sest ühelt poolt soovivad nad maksimaalselt infost osa saada ning teisalt suhelda ettevõtetega läbi sotsiaalmeedia kanalite (Braille Works, 2022). Omaette küsimus on see, et kas organisatsioonile läheb üldse korda see, kellele kommunikatsioonisõnum on suunatud ning kes on nende sihtrühm (Paciello, 2000). Paljuski oleneb see organisatsioonist ja selle väärtustest.

Nägemispuudega inimestel on keeruline omandada haridust võrdsetel tingimustel. Nägemispuudega kooliõpilased on teadlikud, miks juurdepääsetavuse võimaldamine on nende jaoks elutähtis, kuid keerulisem on lahendada küsimust, et kuidas neid kooliõpilasi saab aidata, et nad pääseksid haridusele paremini ligi, samamoodi nagu puudeta inimesed (Youngblood, 2013). Seetõttu on ka organisatsioonide jaoks oluline luua tööriistad enda veebilehtedele, et kõikidel inimestel oleks võimalik pääseda ligi pakutavatele teenustele või toodetele ja ka üleüldisele teabele, mida võib inimene vajada (World Wide Web Consortium, 2005). Arvestades kõikide ühiskonnagruppide soovide ja vajadustega paraneb organisatsiooni kuvand, nii konkurentide kui ka teiste organisatsioonide ees, võimaldades luua suuremat kasumit toodete ja teenuste näol (World Wide Web Consortium, 2005). Organisatsioonidel on aga lihtsam keskenduda suuremale sihtrühmale ja jätta väiksemad grupid tähelepanuta.

Ligipääsetavus on oluline igas eluvaldkonnas, jätmata kedagi informatsioonist välja. Ligipääsetavate internetilehtede eesmärk on kõikidele ühiskonnaliikmetele pakkuda võimalust veebilehel orienteeruda nii, et kogu kirjasolev informatsioon ja teenused oleksid külastajale

arusaadavad ning nad pääseksid vajalikule teabele ligi (European Commission, 2019). Eriti oluline samm on see avalikus sektoris, sest ka nägemispuudega inimene peab riigi elanikuna saama osa avalikust diskussioonist ning olema igal viisil digitaalselt kaasatud (European Commission, 2019). See eest peabki organisatsioon suhtekorraldust tehes oma klientide vajaduste ja huvidega arvestama, et teada saada ühiskonnas levivaid arvamusi ning ootusi (Saksakulm Tampere, 2005). Suhtekorralduse üheks tulemuseks on indiviidide käitumise mõjutamine ja vastupidiselt organisatsiooni kuvandi tajumine laiemale avalikkusele (Saksakulm Tampere, 2005). Kõikide ühiskonnaliikmete digitaalsest kaasamisest on kasu kodanikele, ettevõtetele ja ka avalikule haldusele (European Commission, 2019). Ligipääsetavuse tagamine aitab nii organisatsiooni ennast, aga ka nägemispuudega inimest.

1.3. Nägemispuudega inimestega arvestamine organisatsioonides

Ühiskonna terviku loomiseks on oluline arvestada puuetega (sh nägemispuudega) inimeste vajadustega. Digitaalne kaasamine on eriti kasulik eraettevõtetele, sest kui pakkuda tervele elanikkonnale ligipääsu, siis suureneb ka ettevõtete turg ja kasumlikkus, mis on üldjoontes kasulik majandusele (European Commission, 2019). Kui kõikidele inimestele ei ole võimaldatud ligipääsu teabele, siis tekib ühiskonnas digitaalne lõhestumine, mis jaguneb kaheks: ühed on need, kellel on vaba ligipääs ja kirjaoskus digitaalsele infole (sh veebis kättesaadavale infole) ning teised on need, kellel jäävad teadmised saamata, sest puuduvad oskused ja võimalused saada pakutavat teavet (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet, 2008). Digitaalsele teabele ligipääs on oluline ka kommunikatsiooni või suhtekorraldust tehes, sest see suurendab inimeste majanduslikku, sotsiaalset ja territoriaalset heaolu, kui nendega arvestatakse, ning tekitab sotsiaalse ühtekuuluvuse tunde (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet, 2008).

Mitmed suuretted näitavad ligipääsetavuse tagamisega eeskujuna ning inspireerivad teisi. Infotehnoloogia ettevõtete eestvedamisel luuakse abivahendeid, et muuta pimedate ja nägemispuudega inimeste igapäevaelu vajalikud toimetused lihtsamaks (Hakobyan jt, 2013). Leidub mitmeid ülemaailmseid suuretted, kes arvestavad pimedate ja vaegnägijate vajadusi ning vastutavad selle eest, et nende kliendid ja ka töötajad oleksid täielikult kaasatud (Weber, 2022). Ühe eeskujuna tuuakse välja tehnoloogiaettevõtet Google, kes on võtnud enda missiooniks arendada infotehnoloogia võimalusi ja oma töötajate teadmisi, et välja töötada parimad võimalused

juurdepääsetavuseks (Weber, 2022). Hakobyan jt (2013) on öelnud, et erinevad abistavad tehnoloogiad aitavad kaasa nägemispuudega inimeste turvatunde tekkimisele ja seeläbi julgevad nad olla sotsiaalsemad ka väljaspool mugavustsooni. Ettevõtte Microsoft annab igal aastal välja stipendiumi puuetega inimestele, töökatele gümnaasiumiõpilastele, kes plaanivad edasi õppima minna tehnoloogia valdkonda (Gingras, 2020). Microsoft on pälvinud tähelepanu veelgi, luues 2009. aastal puuetega töötajate grupi, et olla väljapaistvam tööandja puuetega inimestele ning luua tooteid ja teenuseid vastavalt puuetega klientide vajadustele (Butler, 2017). Friend (2006) on välja toonud, et puuetega inimesed oskavad leida oma kogemusest lahendusi juurdepääsuga seotud küsimustele, millest on kasu teistele puuetega inimestele, nende lähedastele ja ettevõttele üldisemalt. Toodud näited tõestavad, et kui ettevõtte soovib digitaalselt kaasata nägemispuudega inimesi, siis on see võimalik ning töötajate kaasamine aitab paremini mõista nägemispuudega inimeste vajadusi.

Muudatuste sisseviimise tõenäosus organisatsioonides on suurem, kui tehakse koostööd. Mitmed ettevõtted on aina enam hakanud mõtlema ühiskonna kaasamisele, sealhulgas populariseerinud puuetega inimeste tööle võtmist ja inspireerides teisi sarnaselt käituma (Grossthal, 2019). Eesti Pimedate Liidu juhatuse esimehe Jakob Rosina sõnul mõtlevad ka Eesti ettevõtted aina enam nägemispuudega inimeste heaolule ning leiavad ettevõttena lahendusi selleks, et pimedad ja vaegnägijad tunneksid ennast igapäevaelu toimetusi tehes hästi (Rosin, 2021).

1.3.1. Kommuniqueerimise viisid nägemispuudega inimestega Eestis

Eestis tunnustatakse igal aastal Eesti Pimedate Liidu poolt organisatsioone ja üksikisikuid, kes on panustanud pimedate ja vaegnägijate abistamisesse (Rosin, 2021). Näiteks 2021. aasta tunnustuse sai Itella SmartPost, kuna ettevõtte paigutas pakiautomaatide ustele punktkirjas numbrid, et vaegnägijad ja pimedad saaksid tellitud kauba abi küsimata ise kätte (Rosin, 2021). Uued lahendused on väga olulised nägemispuudega inimestele, sest nendega suhtlemise ja arvestamise jaoks on tähtis kirjeldada asju, mida nemad ei näe, ning erinevad abiseadmed aitavad vähendada puuetega inimestele suunatud häbimärgistamist (Hakobyan jt, 2013). Uued lahendused kinnitavad nägemispuudega inimestele, et nendega arvestatakse ühiskonnas.

Paremate tingimuste võimaldamine nägemispuudega inimestele sai alguse mitmed aastad tagasi. Juba 1995. aastal loodi Eesti Puuetega Inimeste Koja poolt võrdsemate võimaluste loomise head tavad, et kaasata riiki järgima inimõigusi (Eesti Puuetega..., 1995). Sealsed reeglid sisaldavad kaasatuse punkte, millest kõige olulisem on riigi roll esitada teavet selliselt, et puuetega inimesed pääseksid sellele ligi (Eesti Puuetega..., 1995). Siiski võidakse jätta nägemispuudega inimesed välja elutähtsatest toimetustest, millest üks hiljutisemaid oli seotud üleriigilise digiregistratuuriga, kus nägemispuudega inimesed ei saanud endale mugavalt internetis aega broneerida vaksineerimiseks, sest nende vajadustele ja ligipääsetavusele ei mõeldud (Velleste, 2021). Võrdsete võimaluste loomise standardreeglites on veel välja toodud, et massiteabevahendid peavad arvestama igasuguse publikuga ning riigipoolsed dokumendid peavad olema vormistatud kas Braille'i kirja või heliga võimalikuks kuulamiseks (Eesti Puuetega..., 1995). Eestis kehtiva ravimi müügiloo taotluse vorminõude § 4 kohaselt peab olema ravimi pakendil Braille' kirjas ravimi nimi ja tugevus (Ravimi müügiloo taotluse liigid..., 2010). Punktkirja võib Eestis leida liftinuppudel, postmargilt, etiketidelt, kalendritelt ja spetsiaalsetest raamatutest (Teataja, 2022). Nägemispuudega inimestele on oluline, et nad saaksid nii füüsilises maailmas kui ka internetis läbi viia vajalikke toimetusi, mille jaoks on vajalikud ka need abivahendid, mis on eelnevates peatükkides välja toodud.

Üks võimalus eeskuju näitamiseks on luua käsiraamat. Illari Lään (2014) lõi kommunikatsiooni käsiraamatu, mis selgitab, kuidas organisatsioon peaks informatsiooni edastamisel ja vastuvõtmisel käituma, pidades silmas puuetega inimeste vajadusi ning ootusi. Väga oluline on puuetega inimeste jaoks info levitamiseks mõeldud kanalite valik ning käsiraamat tuletab organisatsioonidele meelde, mis on ühe või teise kanali eesmärk ning kellele üks või teine kanal kõige paremini sobib (Lään, 2014). Samuti tuleks organisatsioonidel meeles pidada ürituste korraldamisel mõningaid tähelepanekuid, mis enamjaolt puudutavad sihtrühma vajadusi, väärtusi ja maksimaalset kaasamist (Lään, 2014). See on oluline kogu ühiskonnagrupi kaasamiseks.

1.3.2. Nägemispuudega inimeste värbamine Eestis

Nägemispuudega inimeste värbamisel töötajateks levivad negatiivsed hoiakud. Ühiskonnas leiab aset arvamus, et kõik puuetega inimesed on töövõimetud, samasuguste vajadustega ja neid kujutatakse vähemusena, mille tõttu on puuetega inimeste jaoks raskendatud töö leidmine (Friend,

2006). Nägemispuudega vanemaealiste inimeste jaoks on raske oma eluga toime tulla, mis on majanduslikuks koormaks riigile (Köberlein jt, 2013). Eesti riik toetab erinevate hüvede ja teenuste läbi tööandjaid, nagu näiteks palgatoetuse maksmine tööandjale, kui tema juures töötab puudega või vähenenud töövõimega inimene, mida kaasrahastab Euroopa Liidu Euroopa Sotsiaalfond (Eesti Töötukassa, i.a). Seda selleks, et vähenenud töövõimega inimesed saaksid teiste ühiskonnaliikmetega võrdsemat ja kvaliteetsemat elu elada ning teenida elatist nii endale kui ka tulu riigile (Eesti Tööstajate Keskkliit, i.a). Kikkase (1999) sõnul keskendub Eesti sotsiaalsüsteem pigem rahalise toetuse maksmisele, kuid mitte puuetega inimeste abistamisele haridussüsteemis ja töö leidmisel. Esiolgu hariduse omandamine ja seejärel töö leidmine on aga väga tugevas omavahelises seoses, sest kui puuetega inimesel ei ole võimalust saada haridust, siis tekib inimesel madalam sotsiaalne staatus, mis omakorda loob ebasoodsad tingimused tööle kandideerima ja tööd saama (Kikkas, 1999). Nägemispuudega inimeste jaoks on oluline osaleda tööturul isegi siis, kui Eesti riik toetab neid rahaliselt.

Väike sissetulek on üks põhjustest, miks pimedatel ja vaegnägijatel on madal sotsiaalne staatus, sest rahapuuduse tõttu jääb neil käimata teatris, kohvikus ja teistel avalikel üritustel, kuhu jõudmine on kulukas (Vassenin, 2003). Ei saa ka ära unustada erinevaid hoolde- ja ravikulusid, mis mõjutavad nägemispuudega inimeste majanduslikku seisut (Köberlein jt, 2013). Eesti riigis toetatakse rahaliselt puuetega ja vähenenud töövõimega inimesi vastavalt puude raskusele: keskmine, raske, sügav (Puudega inimesele, i.a). Lisaks pakub Sotsiaalkindlustusamet rehabilitatsiooni teenust puuetega või vähenenud töövõimega inimestele, et abistada inimesi ja nende lähedasi töö-, kooli- ja igapäevaelus (Sotsiaalne rehabilitatsioon, i.a). Rehabilitatsiooni suurem eesmärk on tasakaalustada puudega inimese ja ühiskonna vahel tekkinud ebavõrdsust ning tekitada puuetega inimestele positiivsemat ellusuhtumist (Vassenin, 2003). Seega on nägemispuudega inimeste toetamine igas mõttes oluline.

Organisatsioonid ja ettevõtted pole teadlikud, kuidas puuetega inimeste värbamine välja näeb. Eesti Pimedate Liit (i.a) on öelnud, et tööandjatel on hirm puuetega inimeste töösuhte ees, sest kardetakse suuremaid kulutusi, kui seda oleks puudeta inimeste värbamisel. Lisaks puuduvad tööandjatel teadmised ning kogemused puuetega inimestega koos töötamisel, mille tõttu on tööandjatel raske ette kujutada, et nad sobiksid väljakuulutatud töökohale (McDonnall jt, 2014).

Tööandjad ei oska mõelda ka sellele, et nägemispuudega inimeste või vaegnägijate töökeskkond võib suuresti erineda alates valguse reguleerimisest töökohas kuni punktkirja võimaldamiseni ning kõikide puuetega inimeste vajadused ei ole samasugused (McDonnall jt, 2014). Isegi, kui suurem osa puudega inimesi ei vaja töökeskkonna muutmist või kohandamist (Friend, 2006). Eesti Pimedate Liidu (i.a) sõnul saavad nägemispuudega inimesed hakkama töökeskkonnas, kus on arvuti, mis võimaldab suurendada teksti ekraanilugemisprogrammiga ning muuta teksti kontrastsust. Borg jt (2019) on leidnud, et puuetega inimestel on keeruline olla nii digitaalses kui ka füüsilises maailmas võimekas ning neile ei piisa ainult veebilehtede juurdepääsu loomisest. Seega on oluline toetada nägemispuudega inimest töökeskkonnas orienteerumisel ning pakkuda neile iga küsimuse või olukorra korral abi (Friend, 2006). Lisaks on puuetega inimeste jaoks oluline inspireerida ka teisi, kes on nendega sarnases olukorras ning motiveerida neid samuti avatud tööturul kandideerima (Eesti Pimedate Liit, i.a). Wolffe jt (2002) uuringust selgus, et ka tööandjad, kelle kollektiivis on nägemispuudega inimesed, saavad inspireerida teisi tööandjaid palkama puuetega inimesi ning jagada enda teadmisi, mis aitaksid paremini nägemispuudega inimestel keskkonna ja kollektiiviga kohaneda. Teavitustöö tegemine töökollektiivis kaotab ära negatiivsed hoiakud puuetega inimeste suhtes ning aitab kaasa sellele, et puuetega inimesed ei tunneks ennast teistega võrreldes teisiti ja kõrvalejäetuna (Compton, i.a). Puuetega inimeste jaoks on töökeskkonnas oluline ka igasugune tunnustamine, mis muudab neid iseseisvamaks ja kindlamaks enda tegemistes, ka tööasjades (Compton, i.a). Kokkuvõtvalt saab öelda, et puuetega inimeste värbamisel on mitmeid kasutegureid nii puuetega inimestele endale kui ka tööandjale.

2. UURINGU EESMÄRK JA UURIMISKÜSIMUSED

Käesoleva töö eesmärk on selgitada, kuidas mõistavad ja rakendavad erinevate Eesti ettevõtete ja organisatsioonide esindajad kommunikatsiooni nägemispuudega inimestega, kui läbimõeldult seda tehakse ja kui oluliseks peetakse. Bakalaureusetöö raames püstitati neli uurimisküsimust.

1. Millised on Eesti organisatsioonide praktikad nägemispuudega inimestega kommuniqueerimisel?
2. Millised on Eesti organisatsioonide tulevikuvaated nägemispuudega inimestega kommunikatsiooni osas?
3. Kuidas mõistavad organisatsioonid ligipääsetavat kommunikatsiooni?
4. Milliseid kasutegureid näevad Eesti organisatsioonid kommunikatsioonil nägemispuudega inimestega?

Neile vastamiseks töötasin kõigepealt läbi varasemad uuringud ja materjalid organisatsioonide kommunikatsiooniviisidest nägemispuudega inimestega. Samuti viisin läbi poolstruktureeritud süvaintervjuid seitsme organisatsiooni esindajaga.

3. METOODIKA

Kuna töö teemaks on tähendused ja praktikad, siis otsustasin kvalitatiivse uurimismeetodi kasuks. See võimaldab selgitada Eesti ettevõtete esindajate arusaamasid praegusest olukorrast ligipääsetavuse kontekstis. Kvalitatiivne uurimismeetod võimaldab koguda organisatsioonide kogemusi kirjeldustena ning anda võimalus vastata küsimustele vabas vormis, et vajadusel oleks mõlematel osapooltel võimalus end täiendada (Lepik jt, 2014).

Ligipääsetavust uurisin koostöös Gloria Siboldiga, kes uuris seda kuulmispuudega inimeste perspektiivist. Meetodit arendasime ja intervjuud viisime läbi koos, kuid siinses töös kasutan ainult nägemispuudega seonduvaid ligipääsetavuse küsimusi.

3.1. Valim

Intervjueeritavate leidmiseks kasutasime sihipärast valimit, et jõuda sobivate organisatsioonideni, mille valisime välja koos Gloria Siboldiga (Rämmer, 2014). Organisatsioonide valikul lähtusime sellest, et esindatud oleksid organisatsioonid valdkondadest, millega võivad inimesed igapäevaselt kõige enam kokku puutuda ning esindatud oleksid teenused, mida iga ühiskonna liige vajab – pangandus, transport, veendus, telekommunikatsioon, ohutus ja turvalisus. Valisime välja järgnevad ettevõtted: G4S Eesti AS, Bolt (Bolt Technology OÜ), Tallinna Lennujaam AS, Telia AS, Elron (Eesti Liinirongid AS), Päästeamet, SEB Pank AS. Valimis olevad ettevõtted kuuluvad enamjaolt erasektorisse, mis oli teadlik valik, aga ka avalikku sektorisse. Eraettevõtete uurimine on oluline selle tõttu, et erinevalt avalikust sektorist ei kehti erasektorile ligipääsetavuse nõuded ning juurdepääsetavuse tagamine nägemispuudega inimestele on ettevõtte enda otsustada. Avaliku sektori ettevõtetele kehtivad regulatsioonid, kuid iga ettevõtte ei pruugi neid veel täita.

Organisatsioonide esindajatega võtsime ühendust e-kirja teel, kus tutvustasime bakalaureusetöö teemat ning andsime ülevaate üldistest teemadest, millele soovisime vastuseid saada (vt lisa 1). Esmalt püüdsime saada kontakti kommunikatsiooni osakonna inimesega, kes võiks olla potentsiaalselt kõige rohkem ligipääsetavuse teemaga kursis, sest ligipääsetavus on kommunikatsiooni üks osadest, aga samuti oli eeldus, et kommunikatsiooni inimene organisatsioonis teab kõige paremini, kes ettevõttes antud teemaga tegeleb. Seega sai iga organisatsioon ise valida enda töötajate seast inimese, kes võiks olla teema kohta pädev rääkima ning kelle kogemused on võimalikult laiahaardelised ja bakalaureusetöö eesmärkidega kooskõlas. Ettevõtet esindanud inimese nimi on tööde autoritele teada, kuid kuna töö seisukohast ei ole olulised isikud, vaid nende professionaalsed rollid. Jätsime intervjueeritavad konfidentsiaalseks ja nime asemel tähistame teda tsitaadis tähega. Kolmes intervjuus osalesid organisatsioonist kaks esindajat, mille märgistused on A ja B.

3.2. Andmete kogumine

Intervjuu on kahe või enama inimese vahel toimuv vestlus, mis keskendub kindlale teemale ning intervjueeritava poolt esitatud küsimustele, et koguda andmeid võimalikult vabas ja loomulikus õhkkonnas (Abercrombie, i.a). Uurijal on võimalus intervjuu käigus koguda infot läbi

intervjueeritava kogemuste ja tähenduste (Kalmus jt, 2015). Kuna teema on uudne, siis võimaldab poolstruktureeritud intervjuu koguda infot intervjuukava järgi, kuid jätab ka mänguruumi küsimuste vahel liikumiseks (Lepik jt, 2014). Kuna organisatsioonide kommunikatsiooni nägemispuudega inimestega soovisime uurida seoses iga organisatsiooni spetsiifikaga, siis annab valitud intervjuu tüüp võimaluse küsida juurde ka täpsustavaid küsimusi (Lepik jt, 2014) ning luua ülevaade organisatsioonide ja ettevõtete kommunikatsioonist nägemispuudega inimestega. Lisaks on antud uuringus olulised ka organisatsioonide kommunikatsiooni tulevikuvaated nägemispuudega inimestega, mida võimaldab poolstruktureeritud intervjuu ja kvalitatiivne sisuanalüüs teha (Lepik jt, 2014).

Viisin koos kaastudengi Gloria Siboldiga andmete kogumiseks läbi seitse poolstruktureeritud süvaintervjuud Eesti ettevõtetega, et teada saada, kuidas organisatsioonid kommunikeerivad nägemis- ja kuulmispuudega inimestega. Intervjuutulemused jagasime vastavalt teemale ära nii, et sissejuhatavad küsimused on kasutatavad mõlemas töös, mina kasutan nägemispuude plokki, Sibold kuulmispuude plokki ning viimane küsimus on samuti mõlemale kasutada. Intervjuukava pandi koos kokku ning on nähtav bakalaureusetöö lõpus (vt lisa 2). Intervjuud viisime läbi Zoomi keskkonnas tulenevalt asukoha erinevustest ning nende kestus oli vahemikus 20-50 minutit. Kõik kohtumised Zoomi keskkonnas salvestati selleks, et nii mina kui ka Sibold saaksime salvestused transkribeerida ning neid hiljem samaväärselt kasutada. Transkribeerimiseks kasutasime veebipõhise kõnetöötlusvahendi abi (Olev ja Alumäe, 2022), kuhu lisasime intervjuu helifaili ning helifaili transkriptsioon saadeti meile umbes päev hiljem e-maili peale. Seejärel jagasime Siboldiga transkriptsioonid ära, et need keeleliselt üle toimetada ning märkida juurde, et kes midagi intervjuus rääkis. Transkriptsioonid lisasime ühisesse Google Drive faili, et mõlematel oleks juurdepääs transkriptsioonidele. Intervjuud viisime läbi märtsis-aprillis 2023.a.

3.3. Andmete analüüs

Intervjuu transkriptsioonide analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis võimaldas mul otsida vastuseid uurimisküsimustele, leida tekstist olulisi seisukohti ning saada täpseid kirjeldusi kogemustest ja arvamustest (Lepik jt, 2014). Intervjuude analüüsil püüdsin eristada ja mitte kaasata järelduste tegemisse intervjueeritava isiklike eelistusi ja hoiakuid, vaid piirduda organisatsiooni esindaja professionaalse rolliga (Kalmus jt, 2015). Kuna kvalitatiivse

sisuanalüüsiga on võimalik ka laiem tõlgendus, siis pidasin oluliseks, et intervjueeritava isiklikud arvamused ja hoiakud ei esindaks ettevõtte seisukohti (Kalmus jt, 2015). Küll aga on analüüsis mõnevõrra keeruline neid kahte lahus hoida. Isiklik hoiak tuli näiteks välja SEB intervjuust, kus uurisin intervjueeritavalt, et kas SEB esindaja arvates on oluline, et kommunikatsioon oleks ligipääsetav kõikidele ühiskonnagruppidele, kaasa arvatud puudega inimestele. Esindaja arvas, et kindlasti on oluline ning tõi enda isiklikust elust näite, kuidas Pärnu kaubanduskeskus Port Artur pole füüsiliselt ligipääsetav kahe lapsega emale. Näiteks toodud isiklik hoiak esines intervjuus, kuid töös ma seda ei kasutanud.

Kvalitatiivse sisuanalüüsi tegemiseks kasutasin juhtumiülest analüüsi (teisisõnu ka horisontaalset analüüsi), mis võimaldas vaadelda ja analüüsida uuringu seitset intervjuud korraga (Kalmus jt, 2015). Juhtumiülene analüüs andis võimaluse koguda erinevate organisatsioonide intervjuude tekstiosad kokku, võrrelda sarnasusi ja erinevusi ning kategoriseerida tekste (Kalmus jt, 2015). Kvalitatiivsele sisuanalüüsile omaselt jagasin intervjuu tekstid kategooriatesse, mis andis mulle võimaluse analüüsida teksti vastavalt uurimisküsimustele ning mille tulemusel oli mul hea ülevaade vastustest enne tulemuste ja analüüsi kirjutamist (Kalmus jt, 2015). Kategooriad kujunesid selliselt:

- 1) **Praegused kommunikatsioonipraktikad** (praeguste kommunikatsioonipraktikatena määratlesin kõik sellised tekstilõigud, kus oli juttu sellest, mil viisil, st milliste kanalite kaudu või milliseid vahendeid kasutades ja millistel põhimõtetel suheldakse ettevõtte sihtrühmadega)
- 2) **Ligipääsetavuse tagamine ja olulisus** (ligipääsetavuse tagamise ja olulisuse juures määratlesin kõik tekstilõigud, kus oli juttu sellest, mida tähendab organisatsioonide jaoks ligipääsetav kommunikatsioon ning kui oluliseks seda peetakse organisatsioonides kommunikatsiooni tehes, ka nägemispuudega inimestele kommuniqueerimisel)
- 3) **Kasutegurid organisatsioonile** (organisatsioonide kasuteguritena määratlesin kõik sellised tekstilõigud, mis puudutasid kasulikke aspekte organisatsioonidele (parem maine, rohkemate klientideni jõudmine jms), kui tehakse ligipääsetavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele)

- 4) **Nägemispuude mõistmine** (nägemispuude mõistmise juures määratlesin tekstilõigud, kus organisatsioonide esindajad defineerisid nägemispuude mõistet ja seda, kuidas nägemispuudega inimesi mõistetakse kommunikatsiooni tehes)
- 5) **Nägemispuudega inimestega kommuniqueerimine** (määratlesin kõik tekstilõigud, kus organisatsioonid esindajad tõid välja, millised kommuniqueerimise viisid oleksid sobilikud nägemispuudega inimestele, et nad pääseksid sisule ligi nii, et informatsioon oleks neile tarbitav ning milliseid viise organisatsioonid ise kasutavad, et nägemispuudega inimesed saaksid organisatsioonide kommunikatsioonist osa)
- 6) **Tulevikuvisionid** (organisatsioonide tulevikuvisionide juures määratlesin ära kõik tekstilõigud, kus tuli juttu sellest, millised plaanid on organisatsioonidel tulevikus, et pakkuda ligipääsetavamad kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele või millised võimalused oleksid organisatsioonil üldse nende kaasamiseks)
- 7) **Organisatsioonide hinnang ligipääsetavusele** (määratlesin kõik tekstilõigud, kus tuli juttu sellest, kui ligipääsetavad on Eesti ettevõtted valimis olnud organisatsioonide esindajate arvates ning mis on nende põhjused ja arvamused hinnangule)

3.4. Piirangud

Bakalaureusetöökäsitatud sihipärane valim kuulub mittetõenäosuslike valimite hulka, mille puhul ei ole Eesti organisatsioonidel võrdsed võimalused valimisse sattumiseks, sest valisime koos kaastudeng Gloria Siboldiga tunnetuslikult uuritavad ise välja (Rämmer, 2014). See seab piirangu üldistuste tegemiseks, tervikliku ülevaate loomiseks ning valimi mahule (Rämmer, 2014). See tähendab, et valitud ettevõtete pinnalt ei saa teha järeldusi selle kohta, kuidas Eestis üldiselt ettevõtted kommuniqueerivad nägemispuudega inimestega. Lisaks annab poolstruktureeritud intervjuu võimaluse küsida täpsustavaid küsimusi, kuid ei kohusta neid küsima kõikidelt valimis olevatelt organisatsioonidelt, mille tõttu ei pruugi iga organisatsiooni vastuste tulemus intervjuus olla sama ning võib juhtuda, et mõni detail jääb selle tõttu märkamata ja tulemused võivad erineda (Lepik jt, 2014).

Kvalitatiivse sisuanalüüsi puhul tuleb arvestada ka sellega, et uurija võib otsida oma küsimustele selliseid vastuseid, mis tunduvad talle meelepärased ning ka seeläbi organisatsiooni eestkõnelejat mõjutada (Lepik jt, 2014). Mõjutus võib olla ka tuntav intervjuu käigus, kui tekib tehniline rike

keskkonnas, kus intervjuud läbi viiakse, sest katkestatud vestluse ajal on võimalik uuritaval pikemalt mõelda esitatud küsimuse peale või muuta esialgset mõtet. Kahe intervjuu ajal tekkis Zoomi keskkonnas tehniline rike, kus Zoomi keskkond läks kinni ning arvuti tuli uuesti käivitada. Meie õnneks saime suhteliselt kiiresti Zoomi keskkonda naasta ning salvestused ei kadunud ära. Järgmiseid intervjuusid tehes hoiatasime uuritavaid, et oleme kokku puutunud tehniliste riketega ning kui midagi peaks keskkonnas juhtuma, siis ootame uuritavat koheselt Zoomi ruumi tagasi. Õnneks viperusi rohkem ei tulnud.

Samuti võib seada piiranguid intervjuueeritavate valik – kas leidsime neist suhteliselt suurtest organisatsioonidest õige inimese, kellel on kõige rohkem infot uurimistööd puudutaval teemal. Ei saa ka mööda vaadata sellest, et mõnes organisatsioonis on turundusosakond ja kommunikatsiooniosakond kokku liidetud ning eraldi osakondi ei eksisteeri (Moingeon & Soenen, 2002). See võib seada piiranguid uuritavaga vestlemisel, sest intervjuueeritav ei ole intervjuu käigus pädev koheselt vastama küsimusele nii, et ta ei peaks teisest osakonnast vajalikku informatsiooni üle küsima.

4. TULEMUSED

Järgnevates alapeatükkides tutvustan seitsme intervjuu tulemusi, mis kirjeldavad Eestis tegutsevate organisatsioonide kommunikatsioonisõnumite edastamist ja nägemispuudega inimestele ligipääsetavuse tagamist. Alapeatükkides toon välja intervjuueeritavate arvamused ja kogemused koos tsitaatidega.

4.1. Organisatsioonide praegused kommunikatsiooniviisid

Organisatsioonide praegustest kommunikatsioonipraktikatest toodi välja erinevate meediakanalite kasutamist, mis ei ole seotud otseselt nägemispuudega inimeste vajadustega. Põhiliselt toodi välja pressiteadete kasutamist, sotsiaalmeedia rolli ning raadio ja televisiooni osakaalu. Sotsiaalmeediast kasutatakse enim Facebooki ja Instagrami, Twitterit, aga ka LinkedIni ja TikToki. Kõik intervjuueeritavad töid välja lisaks kodulehe kasutamise, mille kaudu informatsiooni jagatakse, kuid kuna alati ei tegele kommunikatsiooniosakond veebilehe sisuga, siis ei teata veebilehe kohta nii palju. Samas, kui organisatsiooni esindaja mainib veebilehte kui ühte kommunikatsioonivahendit, siis ma eeldaks, et ollakse kursis veebilehe ligipääsetavusega ja selle sisuga.

SEB esindaja tõi eraldi välja 360 kraadise kommunikatsiooni, mis tähendab seda, et ettevõtte poolt tehtud uudis liigub ühest kanalist teise ja katab ära ettevõtte kasutuses olevad kanalid. Kommunikatsiooni planeerides annab see võimaluse mõelda ka erinevate generatsioonide ja sihtrühmade peale, et nii vanemad kui ka nooremad inimesed saaksid informatsioonist osa, mis on väga hea lähenemisviis, sest kommunikatsiooni tehes tulebki kaasata kõiki ühiskonnagruppe. Telia esindaja sõnul kasutatakse ettevõtte suurusest tulenevalt massikommunikatsioonikanaleid, kuid on olemas ka selge otsekommunikatsiooniliin, mis aitab sarnaselt SEB-le planeerida kommunikatsiooni paremini. Kommunikatsiooni planeerimine on väga oluline, sest nii on suurem tõenäosus, et sihtrühma hulka kuuluvad ka nägemispuudega inimesed ning neil on võimalik informatsioonist osa saada ja ka teabele ligi pääseda.

Tallinna Lennujaama esindaja sõnul on ettevõtte kommunikatsioon jagatud korporatiivkommunikatsiooniks ja otseselt reisijatele suunatud kommunikatsiooniks.

Kommunikatsioonisuundade eristamine ei ole iseenesest halb variant, sest olenevalt organisatsioonist ja teenusest võib see planeerimisele palju kaasa aidata, aga võib ka juhtuda, et ühele kommunikatsiooniosale pannakse rohkem rõhku kui teisele, mis tekitab omakorda ebavõrdse olukorra. Päästeameti esindaja tõi ühe kommunikatsioonikanalina välja Twitteri, mida kasutatakse eelkõige kriiside ajal, et saaks võimalikult kiiresti ja operatiivselt ajakirjanikele infot anda. Üldiselt jaguneb Päästeameti kommunikatsioon kaheks: strateegiline kommunikatsioon, mille alla kuulub ka riskikommunikatsioon, ning operatiivkommunikatsioon, mille alla kuulub lisaks kriisikommunikatsioon. Jagatud kommunikatsioon aitab paremini sõnumeid ja tegutsemise kiirust planeerida, mis on Päästeameti sektorist tulenevalt mõistlik vajalik. Eraldi tõi Päästeameti esindaja riskikommunikatsiooni osast välja olevalmis.ee veebilehe, kust leiab käitumisjuhised kriisiolukordadeks. Üldiselt saab väita, et kommunikatsiooni tehakse Päästeametis vastavalt sündmusele.

Elroni esindajad leidsid, et kommuniqueerimise viise on nende ettevõttes mitmeid, tuues välja erinevad intervjuu vormid nii telefoni, kaamera kui ka kirja teel. Transpordiga seotud organisatsioonid, Tallinna Lennujaam ja Elron, töid välja kõnekeskuse või infoliini kasutamise, mis on nende valdkonnast tulenevalt õige lähenemisega kommunikatsiooniviisi, sest eesmärk on pakkuda reisijale otsest kommunikatsiooni, et reisija saaks küsida oma reisi kohta küsimusi ning saada ka kohene vastus. Kõnekeskust kasutab ka Telia. Nägemispuudega inimeste jaoks on tähtis, et küsimuse korral saaksid nad kiiremas korras abi küsida ning vajadusel oleks olemas neil inimene, kelle käest küsida asukoha või trajektoori kohta. Ka SEB kasutab sarnast lahendust ehk infoliini, kuid erinevalt teistest ettevõtetest aitab SEB veebikeskkonnas kliente inimese asemel robot, et abivajaja leiaks oma murele lahenduse. Kuna nägemispuudega inimene vajab rohkeid kirjeldusi, siis robot ei ole ilmselt selles kontekstis hea lahendus, sest puudub kontakt päris inimesega, kes oskaks hästi ja eluliselt nägemispuudega inimest juhendada.

4.2. Ligipääsetava kommunikatsiooni olulisus ja kasutegurid nägemispuudega inimestele

Küsisin kõikidelt intervjuueeritavatelt, et mida tähendab nende jaoks ligipääsetav või juurdepääsetav kommunikatsioon. Peamiselt toodi välja, et info oleks digitaalselt võimalikult kättesaadav nii klientidele kui ka ettevõtte töötajatele, olenemata piirangutest. Teistest eristus

selgelt Päästeamet, sest Päästeameti esindaja sõnul hakkas ta mõistma ligipääsetavuse terminit paremini siis, kui tehti olevalmis.ee veebilehte, mille eesmärk on anda informatsiooni kriisiolukordadeks valmistumiseks. Esindaja tõi välja, et tavainimesel on lihtne saada teavet kätte enda nutitelefonist või mujalt, aga nägemispuudega inimestega on olukord keerulisem. Kommunikatsioonisõnumit välja saates mõtlevad organisatsioonid pigem ideaalse maailma peale, kus puuetega inimesi ei ole ning unustatakse mõelda vähemuste peale, sest ei osata ennast teistega sarnasesse olukorda panna, mis läheb vastuollu organisatsioonide esindajate ligipääsetava kommunikatsiooni defineerimisega.

Intervjueeritavad tajuvad nägemispuudega inimeste väga erinevaid vajadusi ning on ühel meelel, et nägemispuudega inimene ei pea olema ilmtingimata täiesti pime, vaid nägemispuudega inimene võib lihtsalt vajada teistest rohkem tuge ja võimalusi. Tallinna Lennujaama esindaja tõi näiteks, et nemad ettevõttena saavad ligipääsetavust pakkuda vastavalt nende võimaluste piires, kuid mingit statistikat nad ei oma, et kes vajavad rohkem ligipääsetavaid teenuseid. Esindaja lisas, et Tallinna Lennujaam peab osutama teenust, mille nimi on PRM teenus (*people with reduce mobility*), mille peamine eesmärk on pakkuda liikumispuudega inimestele abi, kuid tänapäeval ei vaja pelgalt abi ainult ratastoolis inimesed, vaid ka nägemispuudega inimesed, et nad jõuaksid õigel ajal lennukile ning oskaksid lennujaamas liigelda. Andmete puudumine nägemispuudega inimeste kohta tuli välja ka teistelt organisatsioonidelt, mis seab ettevõtete esindajate sõnul nad keerulisse olukorda, sest neil puudub tervikpilt enda sihtrühmast ning kui laiemat sihtrühma ei teadvustata, siis ei ole võimalik ka neile kommunikatsiooni teha. Samas tõdesid organisatsioonid, et ligipääsetav kommunikatsioon tähendab nende jaoks seda, et kõik inimesed saaksid organisatsioonide poolt välja saadetud infot tarbida.

Telia esindaja tõdes, et ligipääsetavus on neile arusaadavam tänu ekspertidele, õigusaktidele ja sealt tulenevalt standarditele, mis osutavad ligipääsetava kommunikatsiooni aluspõhimõtetele ning mida nad saavad järgida. Nende veebileht vastab 80% ligipääsetavuse nõuetele ning aina enam arvestatakse teadlikult nägemispuudega inimeste vajadustega, mida rakendatakse ka eesliini töötajate koolitustel, et tulla toime nägemispuudega inimestega suhtlemisel ja abistamisel. Eesliini töötajate koolitamine on igati mõistlik, sest eesliini töötajad vastutavad organisatsiooni maine eest

ning nägemispuudega inimestega suheldes saab klient järeldada, et kas temaga arvestatakse või mitte.

“/.../ Et õigusaktid, mis meile seda ütlevad ja sealt läbi õigusaktide suunatakse meid standardite ja juhiste juurde. Ehk siis need aitavad orienteeruda, mis see tähendab. Teine pool on võib-olla sellest, et meil on oma koostööpartnereid, eksperdid ligipääsetavuse alal ja ka võib-olla see, kust see ligipääsetavuse vajadus tekib. /.../ Mis erivajadused on, missugused on enamlevinud äpid, töövahendid, mida siis kasutavad inimesed, kellel on ligipääsetavusega probleeme.” (Telia, B)

Ka Elroni ja SEB esindajate sõnul on nad kursis ligipääsetavuse standarditega, kuid mitte ükski organisatsioon praegu teadlikult ei mõtle nägemispuudega inimeste peale ja neile tehtavast kommunikatsioonist. Samas selgus intervjuudest, et teadlikkus on olemas ning aina enam osatakse tajuda, mida organisatsioonid saavad nägemispuudega inimeste heaks ära teha isegi siis, kui täpsed arvud nende inimeste kohta puuduvad.

“Selles mõttes, et seda uudist tehes PR-i inimene kindlasti ei arvesta, aga siis ta eeldab võib-olla, see on võib-olla, et see IT või veebitiim on siis loonud sellise keskkonna. Kui ta paneb seal üles sinna uudistelehele, et siis nägemispuudega inimene võib seda sealt siis meelepäraselt lugeda tänu sellele, et ta saab siis oma seda kuvarit seadistada nii, et talle oleks see mugav ja kättesaadav.” (SEB, A)

Tallinna Lennujaama esindaja sõnul arvestatakse uut veebilehte tehes nägemispuudega inimestega, aga muudes kanalites arvestamist väita ei saa. Teiste intervjuueeritavatega võrreldes on see märkimisväärne erisus, sest erinevalt teistest ei ole Tallinna Lennujaama jaoks kõik kommunikatsioonikanalid samaväärselt olulised ning on pandud rohkem rõhku just veebilehele, mis on praegu tegemisel. Bolti esindaja tõi näiteks, et kui nad saadavad välja pressiteate, siis tundub see justkui piisav tegevus kõigi jaoks. Esindaja tunnistas, et ilmselt tuleneb see arvamusest, et kõik inimesed saavad üheselt informatsioonile ligi ning ka mõistavad saadud sisu samasuguselt. Tegelikult see nii ei ole, sest nägemispuudega inimestel on keeruline pressiteatest informatsiooni saada, kui nägemine puudub või on piiratud. Pigem tuleks nägemispuudega inimestele läheneda informatsiooni edastades helilisel teel.

Raadio ja televisiooni kasutamise juures mainisid osad organisatsioonid, et kui keegi nende ettevõttest seal esineb, siis nemad omalt poolt ei saa sisu ligipääsetavamaks muuta, kui näiteks telekanal ei ole tehnilise poole pealt ise mõelnud nägemispuudega inimeste peale ning mis võibki sageli nii juhtuda. Organisatsioonid kasutavad kommunikatsiooni tegemiseks erinevaid kanaleid, aga ligipääsetavusest rääkides mõeldakse eelkõige veebikanalitele või pressiteadetele ning teisi kanaleid ei osata samal määral ligipääsetavuse seisukohast hinnata.

Ühiselt oldi arvamusel, et ligipääsetav kommunikatsioon ja teenuse pakkumine laiemalt on oluline kõikidele ühiskonnagruppidele, kaasa arvatud nägemispuudega inimeste jaoks. Nägemispuudega inimesi kui sihtrühma organisatsioonid igapäevategevuses praktiliselt ei märka ja sellest tulenevad on ka puudujäägid nendele suunatud kommunikatsioonis. Lisaks pööratakse rohkem tähelepanu tavakommunikatsioonile, sest selle sihtrühm on kõige suurem ning ka sellest saadav kasu. G4Si esindaja leidis, et kui inimesel on mingi võime nõrgem, siis ei tähenda see seda, et ta oleks teiste inimestega võrreldes vähem väärtuslikum, vaid isegi väärtuslikum, mis on erinev käsitlus teiste organisatsioonide esindajatega võrreldes. Kuid seda enam tuleks rohkem mõelda sellele, kuidas organisatsioon saab nägemispuudega inimeste jaoks olemas olla ning neile väljendada, et jah, sina kui meie klient, oled meile väärtuslik ja me hoolime sinust.

SEB esindaja sõnul on oluline, et kommunikatsioon oleks ligipääsetav nägemispuudega inimestele, kuid tegemist on siiski uue teemaga ja kui inimene ise vähemusgruppi ei kuulu, siis on raske teadlikult mõelda nendega arvestamise peale, mida tõid veel välja mitmed organisatsioonid. Sama tõi ka välja Päästeameti esindaja, kuid lisas, et varasemalt polnud rahalisi ressursse, kuid nüüd on rohkem võimalusi erinevate nüansside arvestamiseks, mis võiks viidata sellele, et nüüd on aeg muutusteks. Ajaline ja rahaline ressurss tuli teemaks ka Telia intervjuus, kus üks uuritavatest rääkis, et igasugusel panustamisel on väga suured mahud ning panustamise maksumus võib ulatuda suurte summadeni, mida eraettevõtte lihtsasti tagasi ei teeni, kuid panustab ühiskonna heaolusse. Intervjuudest selgus, et peamiselt nähakse ligipääsetavuse jälgimisest tulenevat kasu ettevõtte brändile – ligipääsetavuse järgimine loob mulje hoolivast ja vastutustundlikust brändist. Tegelikult paraneb nii organisatsiooni kuvand, aga ka saadakse erinevate teenuste ja toodete näol suuremat kasumit, kui arvestatakse kõikide ühiskonnagruppide soovide ja vajadustega.

“/.../ kasutajapoolne ja sellesse panustamine, olen täiesti nõus, aga nüüd kui see sinna investeerid, et neil oleks hea ja võrdne kohtlemine, et mis siis tegelikult see, et turult sa võtad nagu mingis mõttes ju innovatsiooniraha nagu ära ja paned sinna eksju, et mis need summad siis on, mis sinna lähevad /.../ Et me räägime siin ikkagi miljonitest.” (Telia, B)

Ka Tallinna Lennujaama esindaja tõi välja selle, et iga tegevus peab olema nende jaoks ettevõtte väärtustega kooskõlas. Kui ettevõtte väärtus on olla avatud ja hooliv kõigi suhtes, siis võiks see olla ka tegevustes näha. Hetkel veel ligipääsetavat kommunikatsiooni Tallinna Lennujaamas ei tehta, kuid ettevõtte pingutab selle nimel, et suurendada ligipääsetavust ja täita eesmärke.

Päästeameti esindaja oli väga kindlal seisukohal, et kommunikatsioon peab olema ligipääsetav kõikidele ühiskonnagruppidele, tuues näiteks kriisiolukorra, kus pime inimene ei leia varjumiskohta üles ning selle probleemi lahenduse leidmiseks kaasati arutellu Puuetega Inimeste Liit, mis on ühelt poolt kasulik ettevõttele, sest sealt saadakse väärtuslikku abi, aga teisalt ka Puuetega Inimeste Liidule, sest nad tunnetavad läbi abi küsimise, et puuetega inimestega arvestatakse. Päästeameti esindaja sõnul peitub ligipääsetavuse olulisus just selles, et kõik inimesed teaksid, mida sellises olukorras teha tuleb.

Telia esindaja sõnul on ettevõtte ära eesmärgistanud enda jaoks selle, et kõigil oleks parem ühenduvus, mille alla kuuluvad omavaheline ühenduvus, info saamine, suhtlemine ja tarbimine, et olla kõikidele ühtemoodi kättesaadav, ka nägemispuudega inimeste jaoks. Lisaks on Telial sektorist tulenevalt kohustus pakkuda informatsiooni ja kommunikatsiooni kõikidele ühiskonnagruppidele, mida riik ja Euroopa Liit oma seadusandlusega reguleerib. Kommunikatsiooni tuleks teha eesmärgipäraselt, et sellel oleks ka mingi mõju. Elroni esindaja seisukoht oli see, et kõik reisijad on nende jaoks olulised ning ettevõtte on küsinud ettevõttest väljastpoolt abi, et olla enda reisijate jaoks veel rohkem olemas.

“/../ oleme ka koostööd teinud Puuetega Inimeste Kojaga, et teada saada, kuidas me saaksime veel paremini ja veel rohkem nendele seda teenust lihtsamaks teha.” (Elron, A).

Elronil on lõppemas üks klienditeekonna uuring, mille sihtrühmaks olid erivajadustega inimesed, mille alla kuuluvad nägemis-, kuulmis- ja liikumispuudega inimesed. Kuigi uuringu lõplikud tulemused ei ole veel selged, siis seni saadud informatsiooni põhjal mõistis ettevõtte esindaja kasuteguriks seda, et kui lahendatakse ära selle sihtrühma küsimused või mured, siis võidavad sellest kõik inimesed, ning kui nendel on hästi, siis kõikidel tavainimestel on veel parem. Selline mõttekäik pakub ühiskonnale kahtlemata rohkem mugavusi ning loob parema kuvandi ettevõttele. Ka Bolti esindaja leidis, et kui tehakse ligipääsetavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele, siis paraneb organisatsiooni brändikuvand, mis mõjub üleüldiselt ärile hästi. Läbi brändikuvandi tajuvad inimesed selgelt seda, kas toode või teenus on nende jaoks ligipääsetav või ei ole.

Nägemispuudega inimestele ligipääsetava kommunikatsiooni tagamine on Telia esindaja sõnul ettevõttele väga kasulik ja vajalik. Äriettevõtte peabki olema kasumile orienteeritud, mida kohustab ka äriseadus, kuid Telia esindaja leiab, et kui ettevõtte on *premium* brändikuvandiga, siis neid peetakse teerajajateks turul ning nende tegemised võiksid olla eeskujuks väiksematele ettevõtetele. Suuremad ettevõtted peaksidki teistele eeskuju näitama, sest ma leian, et kõige paremini õpitakse kogemustest ja kui näidispraktika on olemas, siis miks mitte seda sellisel viisil kasutada. Lisaks saaksid organisatsioonid omavahel koostööd teha ning üksteist aidata, et ligipääsetavuse teemal leviks rohkem arvamusi.

“See on laiem vaade sellele, et me tahame olla innovaatilised, me tahame olla just nimelt need, kes panustavad sellistesse väärtustesse, mis otsesest kasu ei too. Ja me tahame oma klienti väärtustada, me tahame seda heaolu seal tagada ja võrdset kohtlemist. See on hästi oluline, see on ettevõttes fookuses ja selle taga ei pea olema see väga otsene tasuvuse skeem.” (Telia, B)

Ka G4Si esindaja tõi välja võrdse kohtlemise aspekti, mis annab ettevõttele väärtust juurde. SEB esindaja oli samal arvamusel ning rõhutas head kuvandit, mida saavutatakse mõne silmapaistva ettevõtmisega suures turukonkurentsis. SEB eestkõneleja usub, et maine mängib väga suurt rolli inimeste valikute tegemise juures ning igal kliendil või toote kasutajal on omad ootused, millest tuleneb valik ühe või teise kasuks. Kõige rohkem erinevaid kasutegureid ligipääsetava kommunikatsiooni tegemisel nähakse aga Päästeametis. Esindaja tõi lisaks eelnimetatud

kasuteguritele välja ka selle, et tänu Päästeameti juhiste oskaksid inimesed olla kriisiolukordadeks valmis. Kuid Päästeameti esindaja tõdeb, et kogu elanikkond ei saa kunagi olla täiesti valmis keerulisteks olukordadeks ning just selle tõttu peabki olema Päästeameti kommunikatsioon selge ja kättesaadav kõigile.

Tallinna Lennujaama esindaja rõhutas, et kuna nende kliendid ei ole reisijad, vaid on lennufirmad, siis tahest tahtmata peab lennujaam olema mitmekülgne teenusepakkuja, et kõik inimesed, ka nägemispuudega inimesed, saaksid ilma suurema vaevata lennukile minna ning see on ka põhjuseks, miks ettevõtte soovib olla veel enam avatud ja usaldusväärne. Kokkuvõtvalt saab öelda, et kõik organisatsioonid peavad oluliseks, et kommunikatsioon oleks ligipääsetav kõikidele ühiskonnagruppidele ning see on kasulik ka organisatsioonile endale. Veel selgus, et kui praegu ei tehta piisavalt ligipääsetavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele, siis on organisatsioonidel siiski soov teha rohkem ära tulevikus.

4.3. Nägemispuude mõistmine organisatsioonis

Kõikidel valimisse kuulunud ettevõtetel tekkis esialgu raskusi nägemispuude defineerimisega, kuid igapäev oli olemas mingisugune arusaam sellest, mida see võiks tähendada. Peaaegu kõik mõistsid nägemispuuet läbi erinevate astmete ja variatsioonide, kuid raskusi tekitas see, et mis hetkest on inimene vaegnägija ning kust algab puue. Ühine arusaam nägemispuudega inimestest oli see, et nende vajadustega tuleb arvestada isegi siis, kui inimesel on piiratud nägemine ning arvestamise jaoks ei pea inimene olema pime. Tihti arvatakse, et nägemispuudega inimene võrdub koheselt pimedaga inimesega, kuid on hea tõdeda, et intervjuus osalenud ettevõtete esindajad seda ei arvanud. Samas, kui ettevõtted muudaksid enda tooteid ja teenuseid pimedatele inimestele kättesaadavaks, siis oleks sellest koheselt abi ka vaegnägijatele ja ka tavainimestele. Kokkuvõtvalt saavad organisatsioonide esindajad aru, et nägemispuudega inimese taju ei lähe ülejäänud inimeste reaalsusega kokku. Nagu varasemalt ka välja toodi, siis organisatsioonide esindajatel on raske nägemispuudest ja nägemispuudega inimeste vajadustest aru saada nii, nagu vaegnägijad või pimedad seda mõistavad, sest esindajatel puudub kogemus ning esindajad ise ei ole kogenud piiratud nägemist raskel viisil.

Nägemispuuet kõrvutati ka prillikandmisega, sest kui prille pole käepärast võtta, siis on nägemine

vähenenud ning tegemist on inimese erivajadusega või puudega. Tõepoolest kannavad paljud vaegnägijad prille, et tervamalt näha. Teistest intervjueeritavatest eristus selgelt Telia esindaja, kelle arusaam nägemispuudest oli kõige laiem. Esindaja tõi välja veel selle, et riiklikul tasandil on küll standardid kokku lepitud, kuid paljud vajavad nägemiseks abivahendeid ning see teeb teenuse analüüsimise keeruliseks.

“././ kuidas me siis peame muutma seda, kas digikeskkondasid või TV-teenust näiteks või midagi taolist? Siis me ikkagi läheme juba mingi zoomimise peale, me läheme kontrastsuse peale, me läheme jah, võib-olla sellele, et kuidas ma liigun veebilehel edasi, kui suurelt ma tahan näha seal seda infot, et siis me hakkame nagu natukene teises kontekstis mõtlema. Teenuse vaade on üks, teine on esmane mulje või arvamus” (Telia, B)

Intervjuu käigus uurisin uuritavatelt, et kas nende teada on ettevõttes ka mõni nägemispuudega inimene organisatsioonis töötamas. Kõik intervjueeritavad olid ühel arvamusel, et pimedat inimest nende organisatsioonis ei tööta, kuid sajabrotsendiliselt keegi seda väita ei saanud, sest esindajatel puudusid andmed ning küsimusele vastati oletuslikult. Enamjaolt leidsid organisatsioonide esindajad, et töötajatel ei ole kohustust oma puudest tööandjale rääkida ning selle tõttu puudub ka ettevõtetel arusaam oma töötajate võimalike puuete kohta info. Teooria osast tuli välja, et tööandjatel puuduvad ka teadmised ja kogemused puuetega inimestega koos töötamisel ning see seab piirangu nägemispuudega inimeste mõistmisel. G4Si esindaja lisas, et nii palju kui on nende teada, siis nägemispuudega inimesi nende organisatsioonis ei tööta.

SEB esindaja tõi välja, et prillikandjaid töötab nende juures mitmeid, kuid raskema nägemispuudega inimest ei saaks tööle tööülesannetest sõltuvalt rakendada. Sama ütles ka Elroni esindaja, tuues põhjuseks, et üle saja Elroni töötajatest on vedurijuhid, kes peavad käima silmakontrollis ning nendelt nõutakse teravat nägemist. Tootmisosakonnas on samuti ohutusnõuded, mille tõttu Elroni meeskonnas sügava nägemispuudega inimest ei kohta. Küll aga on seal prillikandjaid, kes töötavad kontoris. Tallinna Lennujaama esindaja sõnul võib mõni väga suure miinusega prillikandja nende juures töötada, aga üldiselt ei ole nägemispuudega inimesel võimalik lennukitega seotud tegevuste juures tööd teha, sest enamus töödest on seotud visuaalse poolega, nagu näiteks lennukite hooldamine või lennurajal masinatega sõitmine. Intervjuudest

selgusid väga sarnased põhjused, miks ei saa nende organisatsioonis töötada sügava nägemispuudega inimene.

Sarnased teemapunktid tulid välja ka Päästeamet intervjuust. Esindaja sõnul ei saa päästja olla nägemispuudega isik, kuid kontori või halduse poolel saaks ilmselt nägemispuudega inimene hakkama. Telia esindaja tõdes, et ettevõttel on veel arenguruumi nägemispuudega inimeste tööle värbamiseks ja tingimuste loomiseks, sest see vajab ettevõtte valmisolekut ja tuge just ettevõtte seest. See on hea tähelepanek, sest nägemispuudega inimesed vajavad tõepoolest toetavat keskkonda töötamiseks, et nad tunneksid ennast võimalikult mugavalt ning hoituna. Lisaks rääkis Telia esindaja, kuidas varasemalt on kasutatud ühe Soome kolleegi abi puuetega inimeste mõeldud veebiseminari planeerimisel. Kõige efektiivsemate lahenduste leidmine toimubki läbi puuetega inimestega ise suhtlemisel, sest nemad oskavad jagada kogemusi ja teadmisi, et mida sarnases olukorras inimesed päriselt vajaksid.

Bolti esindaja sõnul on nende ettevõttes mõned töötajad nägemis- ja kuulmispuudega. Nägemispuudega inimeste arvutisse on pandud spetsiaalsed programmid, et töötajatel oleks mugav lugeda töö jaoks kasutatavaid suhtlusportaale. Esindaja sõnul ei oska ta täpselt erinevaid võimalusi kirjeldada, kuid teab, et töötajaid kaasatakse olenemata puudest. Nägemispuudega inimeste jaoks on oluline, kui neid kaasatakse tööelus maksimaalselt ning nägemispuudega inimestega koos töötamine on tõstnud teiste kolleegide teadlikkust, et kuidas nendega suhelda ning mil moel tuleb neile läheneda. Bolti esindaja sõnul on variant kaasata neid ka kommunikatsiooni planeerimise protsessi, mis oleks kasulik nägemispuudega inimestele endale, aga ka ettevõttele.

“Eriti kui me ei tohi teada töötajate terviseandmeid, aga kui nad on ise seda nagu väljendanud, et neil sellised nii-öelda vajadused on ja nad oleks ka huvitatud pakkuma erinevaid lahendusi, siis miks mitte neid veel rohkem kaasata nagu ka väliskommunikatsiooni juurde näiteks.” (Bolt,

A)

Elroni intervjuust tuli ainukesena välja see teadmine ja erisus, et kui võetakse mingisuguse töövõimetusega inimene tööle, siis sotsiaalkindlustusamet maksab mingis mahus osamakse tööandja eest. Mul on hea meel, et just see aspekt tuli sellest intervjuust välja, sest ma loodan, et

Eesti riigi toetus motiveerib ja julgustab nägemispuudega inimesi tööle võtma, et nad saaksid endale elatist teenida ja elada teistega võrdsemat elu.

4.4. Nägemispuudega inimestele kommunikeerimine ja tulevikuvisionid

Peamiselt leiti, et nägemispuudega inimestele muudab sisu kõige paremini ligipääsetavamaks või kättesaadavamaks igasugune heliline informatsioon ja erinevate digitaalsete võimaluste loomine, nagu näiteks veebilehtedele juurdepääsu tagamine. Tallinna Lennujaama esindaja sõnul aitavad nägemispuudega inimestele sisu kättesaadavaks teha kõik meeled peale nägemismeele. Tõepoolest on see nii, sest kuulmismeel ja kompimismeel aitavad nägemispuudega inimesel ümbritsevaga toime tulla ning see oli kõikide organisatsioonide esindajate ühine arusaam.

Päästeameti esindaja sõnul on oluline muuta veebileht ligipääsetavaks, et nägemispuudega inimesel oleks võimalik teksti suurust valida ja liikuda võimalikult mugavalt erinevate lehtede vahel. Just praegu tegeletakse eelnimetatud võimaluste arendamisega olevalmis.ee veebilehel. Veebilehel on mitmed õppevideod, kus on olemas heli ning konkreetse veebilehe tegemisel on arvestatud erinevate inimeste ja nende vajadustega, et kõik pääseksid vajalikule informatsioonile ligi. Kuna veebilehe eesmärk on valmistada Eesti inimesi kriisideks ette, siis peaks taoline veebileht olema kindlasti kõigi jaoks ligipääsetav. Päästeameti esindaja sõnul on nende sotsiaalmeedias videote osakaal üsna suur, mis annab võimaluse nägemispuudega inimestel sisu kuulata, kuid tegemist ei ole olnud teadliku otsusega just nende inimeste suunal. Päästeameti esindaja tunnistab, et taotluslikult ei ole ettevõtte eriti erivajadustega inimestele ligipääsu arendanud, kuid tulevikus on siiski plaanis koduleht mugavamaks muuta. Samas on neil olemas teadlikkus, et Eestis tehakse liiga vähe nägemispuudega inimeste heaks ning on teadmine selles osas, kuidas nad saaksid veelgi nägemispuudega inimestega arvestada. Teine Päästeameti esindaja lisas, et kõikehõlmavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimeste suunal on kindlasti vaja, et neid suunata, õpetada ja toetada, sest just nemad on Päästeameti nii-öelda riskirühm nii elanikkonna kaitse kui ka tuleohutuse vaatest. Seda enam võiks kommunikatsiooni laiahaardelisemaks muuta, et ükski nägemispuudega inimene ei jääks hätta põlengu või mõne muu sündmuse juures. Esindaja lisas, et näiteks kodunõustamistel saadakse nägemispuudega inimestega hakkama, sest omavahel on võimalik suhelda ja soovitud jõuavad inimeseni.

Tallinna Lennujaama esindaja tõi välja, et nägemispuudega inimestele kommunikeerivad nad lennujaamas läbi häälteavituste, mis on terminali erinevates kohtades kuuldav. Häälega teavitatakse erakorralist infot, aga ka üldisemat infot väljuvate lendude või kadunud pagasi kohta. Üldjuhul käivad inimesed Tallinna Lennujaamas sellel eesmärgil, et minna lennukile ning tundub, et oluline info kaetakse nägemispuudega reisijate jaoks ära, aga kindlasti saab organisatsioon alati veel rohkem teha. Sotsiaalmeedias on nende videote osakaal väiksem tekstilisest, kuid need on üldjuhul häälega kuulatavad ning tekst on häälega peale loetud. See tähendab seda, et nägemispuudega inimesed peaksid osa saama Tallinna Lennujaama informatsioonist ja ka nende sotsiaalmeediast, kuid siiski väiksemas mahu, kui ülejäänud inimesed.

Bolti esindaja sõnul jõuaksid sõnumid nägemispuudega inimesteni, kui kasutatakse audiot, milleks sobivad eelkõige raadiod ja taskuhäälingud, aga ka YouTube videod, kuhu saab lisada funktsiooni, mis kirjeldab ja loeb videol toimuvat inimesele ette. Esindaja tõi välja, et internetis saab osade väljaannete uudiseid kuulata, mis võiks olla ka Bolti kodulehel olemas. Kõnesünteesi kasutades saab heli tõlkida erinevatesse keeltesse, mis annaks Boltile kindlasti ärilise eelise just seetõttu, et Bolti teenused ei ole kasutatavad ainult Eestis ning läbi selle saaks jõuda suurema sihtrühmani. Küsisin intervjuu käigus, et kas saab ka midagi konkreetset välja tuua, mida on nägemispuudega inimestele juba tehtud. Esindaja vastas, et neil on sotsiaalmeedias palju videosisu toodete kohta, mis kirjeldavad vaatajatele läbi heli, kuidas ühte või teist toodet kasutada, aga seda ei ole tehtud spetsiifiliselt nägemispuudega inimestele, vaid selline võimalus on lihtsalt olemas. Üks asi, mida nad konkreetselt on teinud, on võimaldanud enda taksoteenuse juurde *assist*-võimalus. Selline teenus on nägemispuudega inimeste jaoks kahtlemata oluline, sest ilma abita on neil keeruline liikuda ühest punktist teise. Eriti siis, kui teenuse osutaja ei tea, et just seda klienti tuleb teistest rohkem toetada ja abistada.

“/.../ sa saad tellida eraldi assist kategooriast takso ja need juhid seal on läbinud kõik väljaõppe, kuidas erinevate ligipääsetavuse probleemidega inimesi siis toetada. Et seal on nii nägemispuue kui liikumispuuded, et nad on nagu spetsiaalse koolituse läbinud, et kõigil oleks meeldiv taksoga sõita.” (Bolt, A)

SEB esindaja arvas, et kõige tõhusamini aitab nägemispuudega inimestega kommunikeerimisele

kaasa erinevad tehnilised lahendused ja vidinad, nagu näiteks telefoni ekraanil või kuvaril suuruste muutmine, mis on ühisosa ka teiste ettevõtetega. Uurisin intervjuu käigus esindajalt, et kui palju leiab SEB kohta helilisi materjale, mille peale esindaja ütles, et nende sotsiaalmeedias on olemas küll videod, kuid nendel heli ei ole. Põhjuseks see, et tihtipeale inimesed jälgivad sotsiaalmeediat ühistranspordis või kuskil, kus on palju inimesi, mille tõttu see võib kõrvalolevaid inimesi häirida. SEB esindaja peab ise helide maha keeramist nägemispuudega inimeste vaatest miinuseks, kuid osad heliga videod on leitavad YouTube keskkonnast. Kuna Youtube ei ole nii traditsiooniline kanal, siis on vähetõenäoline, et nägemispuudega inimesed satuvad sinna organisatsiooni videoid vaatama, kuid samas on organisatsioon mingisuguse alternatiivi leidnud. Eestkõneleja lisas, et mõned suuremad uudised ületavad uudiskünnise ja on kuulatavad raadiost, viidates sellele, et nägemispuudega inimesed saavad nende informatsioonist osa raadiot kuulates. Pimekirja on nad kasutanud mitmes kohas, et kaasata kliente panga tegevustesse ja meelelahutusse. Samas selgus, et kuna otsest kokkupuudet nägemispuudega inimestega ei ole ja puuduvad kogemused, siis ei tea esindaja eriti, kuidas tuleks nendega kommunikeerida.

“/.../ aga mul tuleb endal üks mõte, mida me ise SEB-na oleme teinud, et me oleme nüüd päris pimedatele teinud pimekirjas ooperitekste, et pime inimene, kes tahab, saab minna Estoniasse kuulama ooperit või operetti ja siis tal on see käsikiri pimekirjas kõrval, et ta saab jälgida siis kogu seda seda teemat. /.../ kuna ma ise ei ole sihtrühm, siis ma täpselt ei tea, kuidas see käib, aga olen uurinud, et internetipangas on ka häälkäsklused siis võimalikud, et saab need sisse panna ja siis see aitab pimedal inimesel siis navigeerida seal. Ja noh, ATM-ides on siis see pimekirjas need klaviatuurid ja minu teada saab panna ka sinna jah need kõrvaklapid, et kuulata sealt neid käsklusi, aga ma ei ole neid ise läbi proovinud.” (SEB, A)

Tulevikuplaanidest rääkides on esindaja sõnul mõelnud SEB häälrrobotite kaasamisele, et oleks võimalik teksti nägemispuudega inimestele ette lugeda. Lisaks luua koostöös Estoniaga pimekirjas raamatuid, mida saaks kodulehelt kuulata ning see oleks kindlasti tore võimalus nägemispuudega inimeste kaasamiseks.

Elroni esindajad eristusid teistest intervjuueeritavatest selgelt selle poolest, et nende poolt tuli väga mitmeid viise, mis muudavad nägemispuudega inimeste jaoks sisu ligipääsetavaks. Näiteks toodi

välja muudatused kodulehel, et kõik tekstid oleksid loetavad, pildid kirjeldatavad, kodulehel oleks piisavalt hea kontrastsus ning võimalus teksti kuulata. Praegustest kommunikatsioonipraktikatest toodi välja heliteavitused rongis, mis nimetab peatusi, ja needsamad heliteavitused on olemas ka osades rongijaamades, mis teavitavad reisijatele rongi väljumise kellaega ja asukohta. Elroni üks esindajatest kinnitas, et sotsiaalmeedia kanalid ei ole neil hetkel peamine prioriteet, mille tõttu videosisu otseselt ei looda, kuid see on asi, millele edaspidi mõelda. Ligipääsetavuse direktiiviga lisandub tulevikus palju reegleid juurde, mida Elron peab silmas pidama ja millest üks ongi kodulehe kontrastsuse loomine. Lisaks tuleb uute lahenduste loomisel läbirääkimisi pidada Eesti Raudtee või Edelaraudteega, sest raudteejaamad ja ooteplatvormid kuuluvad neile, mille tõttu lõpliku tegutsemise määravad Eesti Raudtee ja Edelaraudtee ning üleüldised rahalised võimalused. Kuna muudatuste tegemiseks on vaja pidada läbirääkimisi, siis võib juhtuda, et üks ettevõtte läheb ideega kaasa, aga teine mitte, kuid on näha, et mõte liigub muudatuste suunal.

Telia esindajad tõid välja mitmeid lahendusi, mis aitaksid nägemispuudega inimestele sisu kättesaadavamaks muuta. Enda kogemusest jagati, et nende veebikeskkond on 80% ulatuses vastavalt WCAG standarditele üles ehitatud ning mis on avatud juba tugitehnoloogiatele, olenemata puude liigist. Seda on töös oluline välja tuua, sest Telia on astunud juba suure sammu ligipääsetava kommunikatsiooni tagamiseks.

“Pluss ka sellele, et see olemasoleva brauseri või operatsioonisüsteemi funktsionaalsus on kasutatav, mis sinna sisse on ehitatud, et automaatsed zoomid ja nii edasi, või siis võtad telefoni, eks ju, seal on juba operatsioonisüsteemi tasandil. Seal sa saad sisse lülitada vastavad funktsioonid, kas siis kontrastsuse osas, teksti suuruse, accessibility poole. /.../ Et ta saab abivahendeid kasutada – kas ta on mingi device, mingi joystick, klaviatuur või on ta siis mingi soft.” (Telia, B)

TV-teenuste poole pealt on nägemispuudega inimesel võimalik soetada endale Androidi digiboks, millel on *talkback* funktsioon ehk teisisõnu digiboks räägib inimesega ning ütleb, kus menüüs inimene on ja millise kanali peal. Telia esindaja tõi veel näiteks, et Superi kõnekaart on nägemispuudega või pimedatele inimestele kasutatav, sest pakendil on olemas reljeefne QR-kood, mis suunab kasutaja ligipääsetavaks tehtud veebilehele (vastavalt standarditele), kust on võimalik

saada kogu informatsioon digitaalselt kätte. Reljeefseid pakendeid sooviks Telia veelgi pakkuda, kuid hetkel ei ole teada, kas suutlikkus on selleks olemas. Intervjuust selgus, et ettevõtte on mõelnud nägemispuudega inimeste peale nii internetis kui ka füüsilises maailmas, mis on nägemispuudega inimeste jaoks oluline, et arvestamine toimuks võimalikult mitmekesiselt.

Lisaks viis Telia aasta tagasi läbi esinduste kaardistuse, kus lisaks teiste puudeliikide esindajatele esines ka pime inimene. Kaardistuse eesmärk oli vaadata, kas esindused on parklast alates puuetega inimeste jaoks ligipääsetavad ning igaüks eraldi tegi toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadusest tulenevalt ka testostu. Selle tulemusena tehti Telia eesliini töötajatele koolitus, kus MTÜ Ligipääsetavuse foorumi eksperdid andsid tagasisidet testostude osas, et kuidas võiks olla teisiti, mis oli hästi, millised on enamlevinud vead ning milliseid abivahendeid saaks veel kasutada, et erinevad teenused oleksid veel ligipääsetavamad konkreetsele sihtrühmale. Lisaks oli üks kaardistuse tulemus ka see, et Telia lisas kodulehele pildilised ja tekstilised juhised, kuidas jõuda esinduste juurde. Selline lahendus on nägemispuudega inimeste jaoks tähtis, et nägemispuudega inimene saaks enne kodust väljumist endale trajektoori selgeks teha ning eriti kasulik on see neile siis, kui lahendust on testitud. Kommunikatsiooniosakond on tegelenud oma töötajate harimisega, millest üks praktiline näide oli eelmise aasta mitmekesisuse kuul toimunud aktsioon, kus töötajad said pimedat juhtkoeraga kõndida ja tutvuda punktkirjaga. Lisaks on Telia toetanud saadet “Südamesoov”, kus üks pime poiss soovis endale arvutit.

“Ühesõnaga, mingi selline väike action oli meil, et me kinkisime talle arvuti ja siis aitasime natuke võib-olla jah seda sõnumit levitada, et kui oluline tegelikult on see, et läbi tehnoloogia saavad need inimesed ikkagi maailmaga suhelda. Et selleks ju noh, tänapäeval on ju nagu ikkagi ülihead võimalused.” (Telia, A)

Telia esindaja lisas, et nad on olnud kaasas toetava jõuna erinevate projektide juures, nagu näiteks Jakob Rosina tehtud juhendavad videod sellest, kuidas pime inimene saab kasutada nutitelefoni iPhone. Neil on olemas luba videoid oma kanalites levitada, kuid seda veel tehtud ei ole. Tulevikus on plaanis jätkata eesliini töötajate koolitamisega, et teenindajad ja tehnikud saaksid paremini hakkama erivajadustega inimestega. Kokkuvõtvalt saab öelda, et Telia on väga palju juba praegu ära teinud nägemispuudega inimeste kui sihtrühma jaoks ning tegeletud on ka oma töötajate

harimisega, mis aitab mõista nägemispuudega inimeste takistusi ja probleeme.

G4Si esindaja usub, et kõige paremini jõuaks sisu nägemispuudega inimesteni läbi tehisintellekti. Esindaja tõi välja, et nii saaks teksti kuuldavaks teha erinevatel platvormidel ning lisas, et juba praegu saab paljudes uudisteportaalides teksti kuulata. Kindlasti aitab selline võimalus nägemispuudega inimesi, kuid olulisem on see, kuidas praegu saab organisatsioon sisu edastamisel nägemispuudega inimesi toetada.

“/.../ et kui ma ise kujutan ette tulevikku, ma ei tea nüüd kas viie, võib-olla kümne aasta pärast, et näiteks nägemispuudega inimesel on ka mingi arvuti või seade, et talle tulevad ka mingid meilid sisse, et ta saab näiteks heliga teate, et tal tuli meil, siis ta ütleb näiteks arvutile, et loe, see ette – põhimõtteliselt ma arvan, et see on juba tänapäeval ka võimalik lihtsalt mingi kasutaja – ja siis nagu talle loetaksegi meil ette. /.../” (G4S, A)

Lisaks loodab esindaja ka nägemispuudega inimeste lähedaste peale, kes võiksid informatsiooni edasi anda. Üks võimalustest oleks veel G4Si esindaja sõnul pakkuda sisu nägemispuudega inimestele punktkirjas, kuid hetkel ei nähta, kas selleni oleks vajadus jõuda. Ka kodulehele kõnesünteesi funktsiooni lisamine võib olla asi, millele mõelda, kuid igasugused otsused tehakse ettevõtte grupi tasandil ning kodulehe kohta käivad reguleeritud reeglid, mis tähendab seda, et G4S Eesti ei saa omavoliliselt ümberkorraldusi teha. G4Si esindajal oli palju mõtteid, kuid nagu ta ise ka välja tõi, siis mitmetel põhjustel on siiski raske neid ideid ellu viia. Eriti raske on teha seda Eesti tasandil, kui otsuseid võetakse vastu mujal, kuid alati on olemas võimalus kuskilt alustada ning arutleda teema üle suuremalt.

Bolti esindaja sõnul võiks tulevikus ettevõtte kodulehte paremaks muuta, et nägemispuudega inimestel oleks võimalik ka kirjalikku teksti kuulata, ning toetava meetodina luua ka rohkem audiosisu, mis oli teiste organisatsioonidega suur ühisosa. Lisaks testida rakendusi selles vaates, et kas need on kasutatavad nägemispuudega inimestele. Testimine on iga teenuse juures väga oluline, sest kui nägemispuudega inimene tellib Bolti rakendusest nimetatud *assist* kategooriast väljaõppega taksojuhi, aga rakendusele ise ligi ei pääse, siis on teenuse pakkumisest nägemispuudega inimestele ainuüksi vähe.

Tallinna Lennujaama esindaja usub, et kõige enam saaksid nad aidata nägemispuudega inimesi läbi juhendamise, et nad leiaksid tee lennukini, aga ka läbi veebi arendamise, kus esindaja sõnul on võimalus astuda suur samm ligipääsetavuse poole. Esindaja mõtted liiguvad õiges suunas, sest nii juhendamisel kui ka ligipääsetavuse tagamisel on väga oluline roll nägemispuudega inimeste elus, et nad saaksid iseseisvalt toimetada. Lisaks arvab esindaja, et infokioskite paljusus lennujaamas aitaks nägemispuudega inimesi, sest seal on võimalik inimesel töötajaga suhelda ning küsida abi just lennujaamas ringi liikumiseks. Esindaja tõi näite, et suuremates lennujaamades on selline võimalus loodud, aga seal aitab reisijat infotöötaja läbi videosilla ning reisija saab kõrvaklapid pähe panna ja kuulata suuniseid. Veel lisati, et lennujaamal on võimalik parandada enda *wayfindingut* ehk seda, kuidas terminalis paremini liikuda. Kui muudatused viiakse ellu, siis usun, et sellest ei saa kasu ainult nägemispuudega inimesed, vaid ka ülejäänud.

“Et paljudes lennujaamades on põrandatele erinevate, siis nagu lahendustega selliste kõrgemate triipudega tehtud selliseid liikumiseks arusaadavaid nagu trajektoore, et kuidas nagu ühest kohast teise liikuda.” (Tallinna Lennujaam, A)

Esindaja tõi näiteks, et erinevate puudega inimestel võiks reisimise ajal olla kaelapael kaelas, mis näitaks töötajatele suuna kätte, et kes vajaks rohkem tuge või abi teenindamisel. Samasugune kaelapael võiks esindaja sõnul olla ka kaelas lennujaama töötajatel, et puuetega inimesed oskaksid väljaõppe saanud töötajalt abi küsida ning klient saaks vastu pädevaid vastuseid. Kahjuks pimedaid inimesi töötajate kaelapael ei aita, kuid vaegnägijatele, olenevalt enda nägemise astmest, võib see vägagi kasulik olla. Vähemalt on hea meel selle üle, et toodud näited tulevad teiste lennujaamade praktikatest ning Tallinna Lennujaamal on võimalus koguda inspiratsiooni teistelt. Tallinna Lennujaama esindaja sõnul ei ole välistatud ka osade oma töötajate harimine.

4.5. Organisatsioonide hinnang ligipääsetavusele Eestis

Enamus intervjueeritavatest leidsid, et Eesti ettevõtted ei tee piisavalt ligipääsetavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele. Põhjuseks toodi teadlikkuse puudumist, oskamatus, hoolimatust, ressursside küsimust ning seda, et eraettevõtluses puudub otsene kohustus muuta teenused ja tooted nägemispuudega inimestele ligipääsetavaks. Samas tõid mitmed ettevõtted välja, et teadlikkus on tegelikult vägagi olemas erinevate standardite või teiste

organisatsioonide praktikate pealt, kuid nägemispuudega inimesi ei võeta siiski eraldi sihtrühmana, vaid pigem tehakse kommunikatsiooni tavainimestele, kes moodustavad suurema sihtrühma.

Telia esindaja sõnul puuduvad Eesti turul selle teemalised spetsialistid, kes jagaksid nõu ligipääsetavuse teemadel. Üks esindajatest tõi välja, et Eestis on ainult üks ametlikult sertifitseeritud veebikeskkondade WCAG standardi ekspert, kuid suure ettevõttega on raske abita hakkama saada. Eelnevalt tuli tegelikult välja, et nõu saab ka küsida kolleegidelt või tuttavatelt, mis suures määras aitaks siiski organisatsioonil teemas orienteeruda. Lähedalt abi küsimine ei pruugi aidata standardite järgi veebilehte kohandada, kuid annab ettevõttele eelise ja võimalus mõistmaks, mida erineva puudega inimesed vajaksid. Lisaks ei ole Telia esindaja sõnul veebikeskkondade arendajad piisavalt koolitatud, mis nõuab ettevõttelt igatepidi suuri väljaminekuid. Telia arvates peaks riik vähemusse jäänud inimestele appi tulema, et suuremad sektorid oleksid jõuga ära reguleeritud ning üldine teadlikkus suureneks just nägemispuudega inimeste vajaduste suunal. Kindlasti aitavad regulatsioonid mõista nägemispuudega inimeste vajadusi.

Elroni esindaja oli samal arvamusel, et seniks kuni riik eraldi ligipääsetavuse tagamist rangelt ei kohusta ja trahvidega ei sanktsioneer, siis ei muutu eriti midagi, tuues veel juurde, et eraettevõtluses on igasugune arvestamine kulukas, mis on Telia ja Elroni esindajate ühisosa. Elroni üks esindajatest leidis, et õnneks on ühiskond sinna suunas liikumas, et rohkem märgatakse ja toetatakse vähemusse jäänud inimesi. SEB esindaja arvas, et arenemisruumi selles valdkonnas on kindlasti. Päästeameti esindaja leidis, et suuresti jääb ligipääsetava kommunikatsiooni pakkumine teadlikkuse puudumise ja teadvustamise taha, mis kattub valimis olnud organisatsioonide esindajate arvamusel.

Bolti eestkõneleja arvas, et Eestis ei tehta piisavalt ligipääsetavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele peamiselt alarahastatuse tõttu, kuid on märganud viimasel ajal häid praktikaid teistelt organisatsioonidelt, mida tõi välja ka Elroni üks esindajatest. Tallinna Lennujaama esindaja leidis, et ligipääsetava kommunikatsiooni võimaldamine ja sellesuunaliste tegevuste planeerimine jääb eelkõige raha tõttu tegemata. Lisaks tõi esindaja välja ka teadlikkuse

küsimuse selles osas, et terved ja puudeta inimesed ei näe endast suuremat pilti ehk ei ole kogenud seda, mida nägemispuudega inimene kogeb teenuseid ja tooteid kasutades. Paraku on see tõesti nii, et nägemispuudega inimesed ei ole peamine sihtrühm.

Kõige suurem erisus tuli välja intervjuust G4Si esindajaga, kelle hinnangul teevad Eesti ettevõtted piisavalt ligipääsetavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele. Ühisosa teistega oli see, et esindaja näeb ruumi arenemiseks.

5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

Tehtud intervjuudest selgus, et Eesti ettevõtted ei paku piisavalt ligipääsetavat kommunikatsiooni nägemispuudega inimestele ning organisatsioonid leidsid, et ka teistel Eesti ettevõtetel on arenguruumi ligipääsetavuse osas. Kindlasti ei saa üldistada seitsme intervjuu tulemuste põhjal kõikide Eesti organisatsioonide käitumist või tegevusi. Järgnevalt vaatlen, millised seosed intervjuueeritavate vastuste ja teoreetiliste materjalide vahel on. Lisaks toon sellesse peatükki sisse meetodi kriitika ja pakun ideid, kuidas oleks veel võimalik teemavaldkonda uurida.

5.1. Ligipääsetav kommunikatsiooni olulisus nägemispuudega inimestele

Vassenin (2003) ja Hughes (2007) on tõdenud, et puuetega inimestega, sh nägemispuudega inimestega, arvestamine on üheks eelduseks ühiskonna terviku loomiseks, sest ainult nii on kõikidel ühiskonnaliikmetel võrdne võimalus pääseda informatsiooni ligi ning sellisel juhul ei tunne puuetega inimesed ebamugavustunnet ja tõrjutust ühiskonna poolt. Intervjuu tulemustest selgus, et peamiselt peavad organisatsioonid oluliseks, et nende poolt väljastatud informatsioon oleks digitaalselt võimalikult kättesaadav klientidele kui ka ettevõtte töötajatele, kuid eelkõige mõeldakse organisatsioonides kommunikatsiooni tehes ideaalse maailma peale, kus puuetega inimesi ei ole. Siit saab tuua paralleeli Pacielloga (2000), kes leidis sama, et tihtipeale ei mõtle organisatsioon või ettevõtte puuetega inimeste peale, sh nägemispuudega inimeste peale, mille tõttu jääb see sihtrühm kommunikatsioonisõnumist ilma. Samas peaksid erinevad meediumid arvestama, kuidas informatsiooni kavatsetakse esitleda ning milliste kanalite kaudu (Turner-Cmuchal & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015).

Ben-Noun (Nun) (2014) on tõdenud, et nägemispuudega inimestel on keeruline seadmetest ja kanalitest infot saada, kui teavet pole vastavalt neile kohandatud, ning üldjuhul esitlevad organisatsioonid teavet visuaalselt, millest üksi ei ole kasu nägemispuudega inimestele. Näiteks Tallinna Lennujaam arvestab uut veebilehte tehes nägemispuudega inimestega, kuid muudes kanalites teadlikult arvestamist ei ole. Üldiselt saab öelda, et organisatsioonides olevad praegused kommunikatsioonipraktikad kohati toetavad nägemispuudega inimesi, kuid mitte täielikult. Organisatsioonides puudub kommunikatsiooni tervikkäsitlust nägemispuudega inimestele, kuid kasutatakse pigem üksikuid elemente, nagu näiteks on pangaautomaatide nupud pimedatele

ligipääsetavad, audiotekstid lennu- ja rongijaamas, assisteerimise teenus taksokasutajale jpm. Organisatsioonidel puudub täielik nägemus sellest, kuidas saaks kogu kommunikatsiooni, mida tehakse tavakasutajale, muuta ka paralleelselt kättesaadavaks nägemispuudega inimestele. Kuna nägemise kaudu tajutav kommunikatsioon on kõige populaarsem viis, kuidas teavet esitada (Kompetentsikeskus, i.a), siis on mõistetav, miks nägemispuudega inimesed jäävad pigem kommunikatsioonist välja ning see ei pruugi olla kasutajatele ligipääsetav. Nimelt kirjeldasid organisatsioonid intervjuude käigus praegused kommunikatsioonipraktikaid ja kanaleid, millest peamiselt toodi välja pressiteadete kasutamist, koduleht, sotsiaalmeedia rolli (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn ja TikTok) ning raadio ja televisiooni kasutamist. StudySmarteri (i.a) kirjelduste järgi ongi need ühed peamised väliskommunikatsiooni kanalid, mille abil organisatsioonid enda klientideni jõuavad. Organisatsioonid peaksid süsteemselt mõtlema kanalite valiku peale, mille abil informatsiooni levitatakse, pidades silmas enda sihtrühma vajadusi ja kanali eesmärke (Lään, 2014). Intervjuudest selgus, et sotsiaalmeedia kanalite puhul ei mõeldaks eriti oma sihtrühma peale ning nägemispuudega inimesed jäävad ligipääsetavuse tõttu nendes kanalites olevast teabest ilma. Näiteks kinnitas Elroni esindaja, et kuna sotsiaalmeedia kanalid ei ole hetkel nende peamine prioriteet, siis ei looda sinna videosisu, mis oleks nägemispuudega inimeste jaoks oluline, kuna nad saavad videot heliga kuulata. See tekitab küsimuse, et kas ettevõtetel üldse on olemas mingisugune strateegiline plaan ning see võiks olla järgmine teema, mida uurida tulevikus. Braille Works (2022) on leidnud sama, et ettevõtted peaksid mõtlema enda sotsiaalmeedia kanalite peale ning sisu ligipääsetavusele.

Osad organisatsioonid on juba saavutanud mingisuguse ligipääsetavuse nõude protsendi, aga rohkem plaanitakse ära teha just tulevikus. Organisatsioonid on seni aidanud WCAG suunistel, mis aitavad mõtestada veebilehtede ja mobiilirakenduste ligipääsetavuse vajalikkust (Andmekaitse Inspektsioon, 2020). Telia on just nende suuniste abil enda veebikeskkonna üles ehitatud, tuues veel välja, et veebikeskkond on tänu sellele avatud tugitehnoloogiatele. Üldiselt võimaldavad organisatsioonid siiski ligipääsetavaid lahendusi kasutajatele ja klientidele vastavalt enda võimalustele. Kuna eelmisel aastal võeti Eestis vastu seadus, mis kohustab 2025. aastaks erinevate teenuste osutajaid muutma tooted ja teenused ligipääsetavaks (Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus, 2022), siis ilmselt muudab see seadus nägemispuudega inimeste elukvaliteeti kõvasti paremaks ning organisatsioonid panustavad nägemispuudega inimeste heaolusse rohkem. Seadus

hakkab kehtima ka valimis olnud organisatsioonidele ning seab karmimad reeglid organisatsioonidele üldisemalt. Eriti oluline on uus seadus selle tõttu, et alles 2021. aastal tõdes Riigikantselei asjaolu, et Eesti ühiskonnas ei peeta ligipääsetavust erivajadustega inimestele elutähtsaks ning eelkõige kujundatakse Eesti ühiskonda inimestele, kes ei pea silmitsi seisma nägemispuudega (Riigikantselei, 2021). Peamiselt leidsid uuritavad, et ka teised Eesti ettevõtted ei tee piisavalt ligipääsetavat kommunikatsiooni ning üks põhjustest oli see, et eraettevõtluses puudub kohustus muuta oma teenused ja tooted ligipääsetavaks. Uus seadus muudab loodetavasti seda tõdemust. Lazar ja Jaeger (2011) leidsid ligipääsetavuse kontekstis, et puuetega inimeste vajadusi ei eraldata gruppidesse ning on levimas arvamuses, et kõik puuetega inimesed on samasugused, mida ilmselt uus seadus Eestis reguleerib veelgi. Tulemused viitavad pigem samale asjaolule, et peamiselt mõeldakse organisatsioonides siiski tavainimestele, rääkimata nägemispuudega inimeste eraldamisest gruppidesse.

Veel selgus tulemustest, et valimis olnud organisatsioonidel on teadlikkus ja tahe olemas, et muuta kommunikatsioon ligipääsetavaks nägemispuudega inimestele, mis näitab seda, et aina rohkem arvestatakse nägemispuudega inimeste vajadustega ning oluline on ka see, et nägemispuudega inimesi märgatakse. Pruulmann-Vengerfeldt ja Kalvet (2008) on leidnud, et nägemispuudega inimeste jaoks on oluline digitaalsele teabele ligi pääseda, ka organisatsioonide kommunikatsioonile, sest sellisel juhul tuntakse, et nendega arvestatakse ning tekib sotsiaalne ühtekuuluvustunne. Lisaks on Paciello (2000) öelnud, et puuetega inimestel on väga keeruline teabele ligi pääseda, kui organisatsioon ei panusta ise erinevatele lahendustele või ei kaasa neid. Siiski selgus tulemustest, et muudatuste tegemine jääb peamiselt aja või raha taha, aga ka selle taha, et tegemist on liiga uudse teemaga ning veel ei osata nägemispuudega inimestega arvestamist ilmselge tegevusena võtta. Kikkas (1995) on leidnud, et muudatused nägemispuudega inimeste jaoks ei pea olema ilmtingimata suured ja ka palju raha nõudvad, vaid neid aitavad ka minimaalsed detailid seadmetes, nagu näiteks hiirekursori suurus, teksti suurendamise võimalus jpm. Ühelt poolt selgus tulemustest, et organisatsioonide arvates on nägemispuudega inimeste jaoks piisav juba teksti suurendamine või kontrastsuse loomine kodulehel. Samas oli ka selliseid organisatsioone, kes ei pidanud neid muudatusi oluliseks, pidasid muudatusi kulukaks või unustasid mainida. Siinkohal lähebki teooria ja tulemuste osa vastuollu, sest organisatsioonid pigem rääkisid suurematest muudatustest, et pakkuda ligipääsetavat kommunikatsiooni

nägemispuudega inimestele, mis tooks endaga kaasa ka suuremad kulutused ettevõttele endale. Pigem mõeldi rohkem helilistele võimalustele, mida organisatsioonid juba teevad või võiksid teha. Dale (2022) ja WebsiteVoice (2022) leidis, et kõnesünteesi programmid on väga olulised nägemispuudega inimestele, aga ka inimestele, kes otsivad rohkem mugavust. Mitmed organisatsioonid leidsid, et kõnesünteesi võimalus võiks neil olemas olla, kuid seda pigem tulevikus. Kuna valimis on üsna suured organisatsioonid, mis ei tegutse ainult Eestis, siis selgus teooriast see asjaolu, et kõnesünteesi kasutamine võib lisaks nägemispuudega inimeste aitamisele anda ka ärilise eelise turul, sest kõnesünteesi saab tõlkida erinevatesse keeltesse (WebsiteVoice, 2022). Eriti siis, kui osad organisatsioonid mainisid intervjuude käigus ise ära, et nende ettevõtte peabki olema kasumile orienteeritud.

Tulemustest selgus, et kõige rohkem kasutavad heliga esitatavat informatsiooni transpordiga seotud ettevõtted, et hoida reisijaid infoväljas ning suunata reisijaid liikuma jaamades. Eesti Pimedate Liit (i.a) on leidnud, et just helilisel teel edastatav informatsioon aitab nägemispuudega inimestel ümbruskonda tajuda ning see aitab neil paremini ja ohutumalt liigelda. Füüsilises maailmas on nägemispuudega inimeste jaoks oluline saada informatsiooni ka punktkirjas (Nellis jt, 2012). Rosin (2021) kirjeldas, et näiteks on Itella SmartPosti pakiautomaatide ustel punktkirjas numbrid, mis võimaldavad vaegnägijatel ja pimedatel iseseisvalt kaupa kätte saada. Bakalaureusetöö tulemustest selgus, et SEB on võimaldanud sama lahenduse enda pangaautomaatidel ning lisaks on koostöös Estonia teatriga panustatud sellesse, et nägemispuudega inimesed saaksid osa kultuurist. Telia tõi näiteks Superi kõnekaardi reljeefse pakendi, mis on samuti vaegnägijate või pimedate inimeste jaoks kasutuskõlblik. Ülejäänud organisatsioonid punktkirja ei maininud, kui rääkisime kommunikeerimise viisidest nägemispuudega inimestele. Nägemispuudega inimeste jaoks on oluline füüsilises maailmas informatsiooni kätte saada ning selle tõttu peaksid igasuguse teabe koostajad mõtlema viisidele, kuidas vältida kasutajate barjääride tekkimist (Turner-Cmuchal & Euroopa Eriõppe ja Kaasava Hariduse Agentuur, 2015). Tulemustest selgus, et organisatsioonid ei ole olukorda enda jaoks nii põhjalikult läbi mõelnud, mille tulemusel on puudeta inimestel paremad võimalused informatsioonile ligi pääseda.

Friendi (2006) sõnul levib ühiskonnas arvamus, et kõik puuetega inimesed on töövõimetud, mille

tõttu on puuetega inimestel töö leidmine raskendatud ning McDonnell jt (2014) on leidnud, et tööandjatel puuduvad teadmised ja ka kogemused puuetega inimeste värbamiseks, aga ka koos töötamiseks. Tulemustest selgusid sarnased asjaolud just sellest vaatest, et valimis olnud organisatsioonid saavad pakkuda väga vähestele töökohtadele nägemispuudega inimestele tööd. Intervjuudest selgus, et pigem saaksid vaegnägijad töötada halduse või kontori poolel, aga kindlasti mitte nendel ametikohtadel, mis vajab teravat nägemist. Samas on McDonnell jt (2014) arvamisel, et tööandjatel puudub arusaam nägemispuudega inimeste töökeskkonna kohandamiseks, sest mõne vaegnägi jaoks on oluline valguse reguleerimise võimalus, sügavama nägemispuude korral on töökeskkonda vaja paremaid võimalusi. Siinkohal mõjutab arusaama juba ka see, et kuidas mõistetakse nägemispuuet ja selle vorme, sest kui nägemispuude liikidel vahet ei tehta, siis pole võimalik organisatsioonil nägemispuudega inimesi ka kunagi ettevõttesse värvata. Organisatsioonide esindajate enda hinnangul ongi raske ilma teemasse süüvimata teha vahet puudel ja vaegusel. Seda on toonud välja ka Vassenin (2003), kes tõdes, et nägemispuuet defineeritakse erinevalt ning luuakse tähendusi vastavalt tõlgendusele. Ammugi ei teatud nägemispuude erinevatest astmetest, kuid üldiselt leiti, et nägemispuudega inimene ei ole pime, mis on oluline tähelepanek, kui soovitakse nägemispuudega inimestele kommunikeerida. Üldiselt mõistetakse nägemispuuet vastavalt nägemisteravusele, mille piirid on kokku lepitud, ning nägemispuue võib olla nägemisvõime täielik kadumine (Eesti Pimedate Liit, i.a), kuid üldjuhul on tegemist nägemislangusega alla normaalse nägemise piiri (White, 1998).

Võimalik, et nägemispuudega inimestega kommunikeerimise vajadust ei ole mitmekülgsest läbi mõeldud ja rakendatud ka sellepärast, et organisatsioonide kokkupuuted vastavate vajadustega inimestega ei ole kuigi laialdased. Näiteks hakkab see pihta sellest, kas organisatsioonis töötab nägemispuudega inimesi. Enamus organisatsioonide esindajatest ei osanud kommenteerida, kas nende juures töötab mõni nägemispuudega inimene, kuid Bolti esindaja teadis täpselt, et nende ettevõttes just selliseid inimesi töötab ning selleks, et nad saaksid tööelus osaleda, on nägemispuudega inimeste arvutisse paigaldatud spetsiaalsed programmid lugemiseks. Eesti Pimedate Liit (i.a) on leidnud sama, et tegelikult saavad nägemispuudega inimesed tööga hakkama, kui arvutis on olemas teksti suurendamise või kontrastsuse loomise võimalus. Intervjueeritavad leidsid, et nägemispuuet võib kõrvutada ka prillikandmisega, mis tegelikult ei ole vale, sest prillikandjad kuuluvad vaegnägijate hulka (Eesti Pimedate Liit, i.a). Telia esindaja tõdes, et

nägemispuudega inimeste värbamiseks on vaja teiste töötajate ja ettevõtte sisest valmisolekut, et luua vastavad tingimused heaks töökeskkonnaks. Sama on leidnud ka Compton (i.a), kelle sõnul on teavitustöö tegemine ettevõttes väga tähtis, sest nii kaovad negatiivsed hoiakud töökollektiivis.

5.2. Meetodi kriitika

Teema uurimiseks viisin läbi seitse poolstruktureeritud süvaintervjuud Eesti ettevõtetega. Pean oluliseks meetodi kriitikaks kindlasti väikest valimit, mille pealt ei saa teha Eesti ettevõtete kohta üldistusi, kuid valim andis kindlasti esmase sisendi organisatsioonide praktikatest ning esindajate mõtteviisist. Positiivne on muidugi see, et kuna Eestis ei ole eriti palju selle teema kohta lõputöid tehtud, siis võiks praegune töö olla eeskujuks või motivatsiooniks, et tulevikus ei jääks see teema tähelepanuta.

Poolstruktureeritud intervjuu kasutamine oli minu hinnangul sobiv vahend info kättesaamiseks, sest nii oli võimalus küsida intervjuueeritavalt täpsustavaid küsimusi, aga silme ees oli siiski ettevalmistatud intervjuukava. Ka uuritavad said koheselt küsida nii minult kui ka kuulmispuudega inimestega kommuniqueerimist käsitlenud bakalaureusetöö autorilt Gloria Siboldilt, kui midagi jäi nende jaoks arusaamatuks ning see tekitas uurijate ja uuritavate vahel mõnusa õhkkonna. Kuna intervjuueeritavad olid nii minu kui ka Siboldi jaoks võõrad, siis kindlasti aitas see meil säilitada ka professionaalsust. Küll aga tooksin välja asjaolu, et mida rohkem me intervjuusid tegime ja ise teemasse sisse läksime, seda enam hakkasime eeldama või ootama sarnaseid vastuseid, kuid intervjuu tulemusi see ei mõjutanud.

Prooviintervjuud me kahjuks ei jõudnud ajaliselt teha, kuid seda enam võtsime igat intervjuud täie tõsidusega. Suurimaks kriitikaks pean seda, et olime Siboldiga liiga optimistlikud selles osas, et organisatsioonid on vastutulelikud intervjuudes osalema. Saatsime erinevatele organisatsioonidele ligikaudu 20 kirja e-mailile palvega osaleda meie bakalaureusetöös, millest umbes pooled jäidki vastuseta. Lisaks olime liiga optimistlikud ka selles osas, et organisatsioonidel on kiirel ajal aega meile koheselt intervjuuaeg välja pakkuda. Selle tõttu tegime viimased kaks intervjuud alles 25. aprillil, sest pidime ootama organisatsioonide esindajate rahulikumat aega tööl. Ühel korral juhtus ka nii, et organisatsiooni esindaja unustas kokkulepitud intervjuu aja ära, kuid leidsime koheselt järgmiseks päevaks uue aja.

Kõik intervjuud toimusid asukohtade erinevusest tingituna Zoomi keskkonnas, millel on nii tugevad küljed, aga ka nõrgad. Tugevaks küljeks oli see, et saime intervjuusid mugavalt keskkonnas salvestada transkribeerimiseks. Positiivne oli ka see, et nii uuritavatele kui ka uurijatele oli mugavam arvutist lahkumata intervjuud teha. Zoomi miinuseks oli meie jaoks tehnilised tõrked, millega puutusime kahel korral kokku. Zoom lõpetas töötamise ning arvuti vajab restarti. Õnneks oskasid intervjuueeritavad tagasi keskkonda tulla, kuid paremaks kommunikatsiooniks kasutasime telefoni, et selgitada esindajale olukorda. Oluline on ära mainida ka osade intervjuueeritavate takistused töökohas, mis piirasid neil tööarvutist Zoomi kasutada ning kasutusele võeti enda isiklikud seadmed, nagu näiteks telefon.

5.3. Edasised uuringud

Järgnevaid uuringuid saaks Eestis kindlasti sarnasel teemal teha, sest nagu eelnevalt mainisin, siis teemat ei ole väga põhjalikult uuritud nii Eestis kui ka mujal. Praegune bakalaureusetöö keskendub organisatsioonide kommunikatsioonile nägemispuudega inimestega, kus valimis on ainult Eesti organisatsioonid ning nende hinnang ligipääsetavale kommunikatsioonile. Sarnast tööd saaks teha ka nii, et töös osalevad nägemispuudega inimesed ise, et selguksid nende reaalsed vajadused ning hiljem saaks võrrelda nende vajadusi ettevõtte praktikatega ja organisatsioonide hinnangutega. Nii oleks terviklikum ülevaade nägemispuudega inimestega arvestamisest.

Sarnase temaatikaga tööd võiks edasi uurida ka suurema valimi ja kvantitatiivse uurimismeetodiga, et oleks võimalik teha üldistusi. Teemat võiks uurida ka eraldi eraettevõtetes ja avalikus sektoris ning võimalusel võrrelda saadud tulemusi, mis aitaks kaardistada olukorda veelgi. Lisaks saaks teemat uurida veel uue seaduse vaatest, et kas ettevõtted päriselt ka hakkavad rohkem ligipääsetavuse peale mõtlema.

KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada, millistel viisidel on organisatsioonidel võimalik muuta oma väliskommunikatsioon juurdepääsetavamaks nägemispuudega inimestele ning millised on senised Eesti ettevõtete kommunikatsioonipraktikad. Töö teoreetilises osas kirjeldati erinevate puuete liike, nägemispuude olemust ning selgitati ligipääsetavuse olulisust nägemispuudega inimestele. Teoreetiline osa keskendus ka sellele, miks on oluline arvestada nägemispuudega inimestega organisatsioonis ning millised on neile sobilikud kommunikeerimise ja kaasamise viisid.

Bakalaureusetöö raames viidi läbi seitse poolstruktureeritud süvaintervjuud Eesti organisatsioonidega, et kaardistada ettevõtete praktikad nägemispuudega inimestega ning nende kommunikeerimise viisid. Organisatsioonidel ja ettevõtetel on suur potentsiaal pakkuda nägemispuudega inimestele rohkem iseseisvust, võimaldades neile ligipääs oma toodetele, teenustele ja informatsioonile. Tööst selgus, et valimis olnud organisatsioonide jaoks on oluline, et kommunikatsioon oleks ligipääsetav kõikidele ühiskonnagruppidele. Samas selgus, et ükski organisatsioon eraldi ei mõtle nägemispuudega inimestele tehtavast kommunikatsioonist, mis tähendab seda, et organisatsioonid tegelikult ei planeeri teadlikult nägemispuudega inimestele sobilikke kanaleid ning informatsiooni edastamise viise. Tööst selgus, et nägemispuudega inimesi kui sihtrühma organisatsioonid igapäevategevuses praktiliselt ei märka ja sellest tulenevad on ka puudujäägid nendele suunatud kommunikatsioonis. Oluline on rõhutada, et organisatsioonide sõnul plaanitakse rohkem ära teha tulevikus ning teadlikkus on selles osas olemas, et kuidas nii informatsioon kui ka teenused ja tooted ligipääsetavamaks muuta. Tänapäeva ühiskonnas on aga oluline olla kaasatud, olenemata sotsiaalsest staatusest ja puude liigist. Eriti siis, kui varem oli nägemispuudega inimeste jaoks rohkem takistusi internetis, aga ka füüsilises maailmas.

Üldiselt selgus, et intervjuude tulemused kattusid teoreetiliste seisukohtadega. Eraldi tooksin välja toodete ja teenuste ligipääsetavuse seaduse, mis hakkab varsti kehtima ka valimis olnud organisatsioonidele, mis tähendab seda, et ligipääsetavuse nõuded hakkavad laiemalt kehtima ning nägemispuudega inimeste heaolu paraneb veelgi. Oluline on seda mainida ka sellepärast, et organisatsioonidel puudub täielik ülevaade nägemispuudega inimeste vajadustest ning kui selle

kohta andmed puuduvad, siis ongi keeruline nendega arvestada ja kommunikeerida. Üldiselt saab öelda, et ettevõtetel on arenguruumi pakkumaks nägemispuudega inimestele paremat kommunikatsiooni ja ligipääsu informatsioonile.

Summary

The purpose of this bachelor's thesis was to find out in which ways organizations can make their external communication more accessible to visually impaired people and what are the current communication practices of Estonian companies. The theoretical part of the work described the types of different disabilities, the nature of visual impairments, and explained the importance of accessibility for visually impaired people. The theoretical part also focused on why it is important to consider visually impaired people in the organization and what are the appropriate ways of communicating and involving them.

As part of the bachelor's thesis, seven semi-structured in-depth interviews were conducted with Estonian organizations in order to map companies' practices with visually impaired people and their communication methods. Organizations and companies have great potential to offer visually impaired people more independence by allowing them access to their products, services and information. The work revealed that it is important for the sampled organizations that communication is accessible to all social groups. At the same time, it turned out that the organizations in the sample do not think about the communication for the visually impaired, which means that the organizations do not actually consciously plan the channels and ways of transmitting information suitable for visually impaired people. The work revealed that visually impaired people as a target group are practically not noticed by organizations in their daily activities, and this also results in deficiencies in communication aimed at them. It is important to emphasize that, according to the organizations, more is planned to be done in the future, and there is an awareness of how to make information, services and products more accessible. However, in today's society, it is important to be included, regardless of social status and type of disability. Especially when in the past there were more obstacles for visually impaired people on the internet, as well as in the physical world.

In general, it turned out that the results of the interviews overlapped with the theoretical positions. Separately, I would like to point out the law on accessibility of products and services, which will soon also apply to the organizations in the sample, which means that accessibility requirements will apply more widely and the well-being of visually impaired people will improve even more. It

is important to mention this because organizations do not have a complete overview of the needs of visually impaired people, and if there is no data on this, it is difficult to consider and communicate with them. In general, it can be said that companies have room for development in order to provide visually impaired people with better communication and access to information.

Kasutatud allikad

Abercrombie, R. (i.a.). *5 simple strategies to create a stress-free interview environment*. Social Hire. Kasutatud 09.05.2023, <https://social-hire.com/blog/recruitment/5-simple-strategies-to-create-a-stress-free-interview-environment>

Andmekaitse Inspektsioon. (2020). *Veebilehtedele ligipääsetavusest*. Kasutatud 14.04.2023, <https://www.aki.ee/et/teabe-avalikkus/veebilehtedele-ligipaaasetavusest>

Apple. (i.a.) Vision for every point of view. *Accessibility*. Kasutatud 08.01.2023, <https://www.apple.com/accessibility/vision/>

Ben-Noun (Nun), L. (2014). *Communication skills in the blind: Medical Research in Biblical Times from the Viewpoint of Contemporary Perspective*. Israel: BN Publishing.

Borg, K., Boulet, M., Smith, L., & Bragge, P. (2019) Digital Inclusion & Health Communication: A Rapid Review of Literature. *Health Communication*, 34:11, 1320-1328, DOI: [10.1080/10410236.2018.1485077](https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1485077)

Borodin, Y., Bigham, J. P., Dausch, G., & Ramakrishnan, I. (2010). More than Meets the Eye: A Survey of Screen-Reader Browsing Strategies. *Proceedings of the 2010 International Cross Disciplinary Conference on Web Accessibility (W4A)*. New York: ACM. [doi:10.1145/1805986.1806005](https://doi.org/10.1145/1805986.1806005)

Braille Works. (2022). *Social Media for the Visually Impaired*. Kasutatud 24.04.2023, <https://brailleworks.com/social-media-for-the-visually-impaired/>

Business Wire. (2019). *Herbal Essences Continuing Commitment to Inclusive Design and Accessibility for All*. Kasutatud 11.12.2022, <https://www.businesswire.com/news/home/20191009005512/en/Herbal-Essences-Continuing-Commitment-Inclusive-Design-Accessibility>

Butler, C. (2017). Microsoft: A Commitment to Inclusiveness for Employees with Disabilities. *RespectAbility*, 17. oktoober. Kasutatud 07.01.2023, <https://www.respectability.org/2017/10/microsoft-commitment-inclusiveness-employees-disabilities/>

Compton, R. (i.a). Communication in the workplace for disabled people. *Celebrating Disability*. Kasutatud 08.01.2023, <https://celebratingdisability.co.uk/communication-in-the-workplace-for-disabled-people/>

Dale, R. (2022). The voice synthesis business: 2022 update. *Natural Language Engineering*, 28(3), 401-408. doi:10.1017/S1351324922000146

Eesti Pimedate Liit. (i.a). *Abivahendid*. Kasutatud 11.12.2022, <https://pimedateliit.ee/abivahendid/>

Eesti Pimedate Liit. (i.a). *Nägemispuue*. Kasutatud 10.05.2023, <https://pimedateliit.ee/nagemispuue/>

Eesti Pimedate Liit. (i.a). *Nägemispuudega inimesed tööl*. Kasutatud 06.01.2023, https://www.tootukassa.ee/web/sites/default/files/2022-01/nagemispuudega_inimesed_tool.pdf

Eesti Puuetega Inimeste Koda. (i.a). *Mis on puue?*. Kasutatud 11.12.2022, <https://epikoda.ee/erivajadusega-inimesele/mis-on-puue>

Eesti Puuetega Inimeste Koda. (i.a). *Statistika*. Kasutatud 04.01.2023, <https://epikoda.ee/spetsialistile/statistika>

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 Eesti Vabariigi Valitsuse 16. mai 1995.a. istungil päevakorrapunkti nr. 11 all*. Tallinn: Eesti Puuetega Inimeste Koda

Eesti Tööandjate Keskkliit. (i.a). *Töövõimereform*. Kasutatud 07.01.2023, <https://employers.ee/toovoimereform/>

Eesti Töötukassa. (i.a). Vähenenud töövõimega inimese töölevõtmine. *Teenused ja hüved*. Kasutatud 06.01.2023, <https://www.tootukassa.ee/et/teenused/tooandjatele/vahenenud-toovoimega-inimese-toolevotmine>

European Commission. (2019). *Digital Inclusion & Web Accessibility in the European Union: Essential for some, useful for all*. Kasutatud 03.12.2022, https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=61695

Friend, P. H. I. L. (2006). Puue ja töö: hea tava käsiraamat tööandjale. *Phare Twinning projekt „Puuetega inimeste tööhõive edendamine“*. Tallinn: Sotsiaalministeerium

Gingras, A. (2020). 24 Companies with Innovative and Award-Winning Accessibility Practices. *Ripplmatch*, 21. oktoober. Kasutatud 07.01.2023, <https://ripplematch.com/insights/companies-with-innovative-and-award-winning-accessibility-practices-972ec8a4/>.

Grossthal, K. (2019). Puuetega inimeste kaasamine tööturule pole raketiteadus. *Inimõiguste Keskus*, 5. veebruar. Kasutatud 07.01.2023, <https://humanrights.ee/2019/02/puuetega-inimeste-kaasamine-tooturule-pole-raketiteadus/>

Hakobyan, L., Lumsden, J., O'Sullivan, D., & Bartlett, H. (2013). Mobile assistive technologies for the visually impaired. *Survey of ophthalmology*, 58(6). <https://doi.org/10.1016/j.survophthal.2012.10.004>

Hughes B. (2007). Being disabled: Towards a critical social ontology for disability studies. *Disability & Society*, 22, 673–684. Crossref.

Hutmacher, F. (2021). *What Is Our Most Important Sense?*. Kasutatud 14.12.2022, <https://kids.frontiersin.org/articles/10.3389/frym.2021.548120>

Kalmus, V., Masso, A., & 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.

Kikkas, K. (1999). *Using the Internet in Rehabilitation of People with Mobility Impairments - Case Studies and Views from Estonia.* Tallinn: Tallinna Tehnikaülikool.

Kompetentsikeskus. (i.a). *Nägemispuue.* Kasutatud 11.12.2022, <https://kompetentsikeskus.sm.ee/et/vordsed-voimalused/ligipaasetavus/mis-see/pohimoisted/nagemispuue>

Kompetentsikeskus. (i.a). *Nägemispuudega inimeste ligipääsetavus kommunikatsioonile.* Kasutatud 04.01.2023, <https://kompetentsikeskus.sm.ee/et/vordsed-voimalused/ligipaasetavus/ligipaasetavuse-parandamine/ligipaasetavus-kommunikatsioonile/nagemispuudega-inimeste-ligipaasetavus-kommunikatsioonile>

Köberlein, J., Beifus, K., Schaffert, C., & Finger, R. P. (2013). The economic burden of visual impairment and blindness: a systematic review. *BMJ open*, 3(11), e003471. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2013-003471>

Lazar, J., & Jaeger, P. (2011). *Reducing Barriers to Online Access for People with Disabilities.* Issues in Science and Technology, 27(2). Kasutatud 20.12.2022, <https://issues.org/lazar-online-internet-access-people-with-disabilities/>

Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M., & Strömpl, J. (2014). Intervjuu. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Kasutatud 17.04.2023.

Lään, I. (2014). *Kommunikatsiooni käsiraamat Tartu Puuetega Inimeste Kojale.* Tartu: Lõuna-Eesti Pimedate Ühing.

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

Masso, J., Eamets, R. & Philips, K. (2004). *Where Have All the Jobs Gone? Gross Job Flows in Estonia*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

McDonnall, M. C., O'Mally, J., & Crudden, A. (2014). Employer Knowledge of and Attitudes toward Employees who Are Blind or Visually Impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 108(3), 213–225. <https://doi.org/10.1177/0145482X1410800305>

Moingeon, B., & Soenen, G. B. (Eds.). (2002). *Corporate and organizational identities: Integrating strategy, marketing, communication and organizational perspectives*. Psychology Press.

Moser, I. (2006). Disability and the promises of technology: Technology, subjectivity and embodiment within an order of the normal. *Information, Communication & Society*. Kasutatud 29.12.2022, <https://doi.org/10.1080/13691180600751348>

Nellis, A., Tars, I., Kutsar, K., Lõvi, M., Trofimova, J. (Koost). (2012). *Eesti punktkirja käsiraamat*. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus.

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

SA Juht- ja Abikoerte Kool. (i.a). *Juhtkoer*. Kasutatud 14.12.2022, <http://www.juhtkoer.ee/koerad/juhtkoer/>

Saksakulm Tampere, K. (2005). *Praktiline suhtekorraldus: Eesti kogemus*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Sotsiaalkindlustusamet. (i.a). *Puudega inimesele*. Kasutatud 06.01.2023, <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/et/puue-ja-hoolekanne/puudega-inimesele#pusiv-toovoimetus>

Sotsiaalkindlustusamet. (i.a). *Sotsiaalne rehabilitatsioon*. Kasutatud 07.01.2023, <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/puue-ja-hoolekanne/sotsiaalne-rehabilitatsioon>

StudySmarter. (i.a). Internal and External Communication. Kasutatud 24.04.2023, <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/business-studies/human-resources/internal-and-external-communication/>

Paciello, M. (2000). *Web Accessibility for People with Disabilities*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781482287134>

Pruulmann-Vengerfeldt, P., & Kalvet, T. (2008). *Infokihistumine: interneti mittekasutajad, vähekasutajad ning hiljuti kasutama hakanud*. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis.

Ravimi müügiloo taotluse liigid ja vorminõuded, täiendava dokumentatsiooni loetelu, täiendavale dokumentatsioonile esitatavad nõuded, taotluse erialase hindamise tasu suurus taotluse eri liikide kaupa ning tasu arvestamise ja tasumise kord (30.11.2010). *Riigi Teataja*. Kasutatud 08.01.2023, <https://www.riigiteataja.ee/akt/130112010005>

Riigikantselei. (2021). *Ligipääsetavuse rakkerühm*. Kasutatud 03.01.2023, <https://riigikantselei.ee/ligipaasetavus>

Rosin, J. (2021). Valguse Kaja Sügis 2021. *Valguse Kaja, 2021*, 5-6. Eesti Pimedate Liit. <https://pimedateliit.ee/valguse-kaja-sugis-2021/>

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

Rämmer, A. (2014). Valimid. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Kasutatud 17.04.2023, <https://samm.ut.ee/valimid>

Velleste, E. (2021). Pimedate liidu juht: nägemispuudega inimestel pole võimalik digiloos koroonavaktsineerimisele aega panna. *Delfi*, 27. mai. Kasutatud 07.01.2023, <https://www.delfi.ee/artikkel/93548119/pimedate-liidu-juht-nagemispuudega-inimestel-pole-voimalik-digiloos-koroonavaktsineerimisele-aega-panna>.

Teataja, J. (2022). Punktkiri toetab pimedaid inimesi. *Järva Teataja*, 4. jaanuar. Kasutatud 08.01.2023, <https://jarvateataja.postimees.ee/7421658/punktkiri-toetab-pimedaid-inimesi>

Tennosaar, K. (i.a). *Teema: Nägemispuue*. Kasutatud 11.12.2022, https://osaluskogud.ee/wp-content/uploads/Teema_NAGEMISPUUE_Eesti-Pimedate-Liit-1.pdf

Toodete ja teenuste ligipääsetavuse seadus (15.06.2022). *Riigi Teataja*. Kasutatud 25.04.2023, <https://www.riigiteataja.ee/akt/115062022001>

Vahter, L., Parts, K., Einman, A., & Rummo, M. (2020). *Ligipääsetav elukeskkond loob võrdsemaid võimalusi*. Kasutatud 03.01.2023, <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/ligipaasetav-elukeskkond-loob-vordsemaid-voimalusi-0>

Weber, J. (2022). How Top Corporations Approach Accessibility For Blind and Low-Vision Individuals. *Be My Eyes*, 11. märts. Kasutatud 06.01.2023, <https://business.bemyeyes.com/how-top-corporations-approach-accessibility-for-blind-and-low-vision-individuals>

WebsiteVoice. (2022). *What is Speech Synthesis? A Detailed Guide*. Kasutatud 19.12.2022, <https://websitevoice.com/blog/what-is-speech-synthesis/>

White, P. (1998). *Elu pimedana*. Suurbritannia: Belitha Press Limited.

Wolffe, K. E., & Candela, A. R. (2002). A Qualitative Analysis of Employers' Experiences with Visually Impaired Workers. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96(9), 622–634. <https://doi.org/10.1177/0145482X0209600903>

World Wide Web Consortium. (2005). *Introduction to Web Accessibility*. Kasutatud 29.12.2022, <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/#context>

Youngblood, S. A. (2013). Communicating Web Accessibility to the Novice Developer: From User Experience to Application. *Journal of Business and Technical Communication*, 27(2), 209–232. <https://doi.org/10.1177/1050651912458924>

LISAD

Lisa 1: Bakalaureusetööd tutvustav e-kiri

Tere!

Oleme Tartu Ülikooli kommunikatsiooni eriala tudengid ning kirjutame bakalaureusetöid teemadel “Organisatsiooni kommunikatsioon kuulmispuudega inimestega” ning “Organisatsiooni kommunikatsioon nägemispuudega inimestega”.

Tööde raames oleme läbi viimas intervjuusid, et luua ülevaade erinevate valdkondade praktikatest puudega inimestele informatsiooni kommunikeerimisel ning samuti organisatsioonide tulevikuvisionidest.

Oleme arvestanud, et paratamatult jäävad hetkel kuulmis- ja nägemispuudega inimesed kommunikatsioonist mingil määral välja ning nende suunatud sisu tihtipeale kommunikatsiooniplaani ei jõua, kuid meie eesmärk ongi välja selgitada, milline on ettevõtte nägemus praegusest olukorrast, ideaalist ning kõigest muust teemaga seonduvast.

Valimit koostades pöörasime tähelepanu, et tegu oleks valdkondadega, millega inimesed enim kokku puutuvad ning kus võiks olla oluline ligipääsetavus erinevatele ühiskonnagruppidele. Seetõttu oleksime väga tänulikud, kui oleksite nõus meie valimisse kuuluma. Otsime kommunikatsioonivaldkonna inimest, kes oleks nõus meiega sellel või järgmisel nädalal teemast lähemalt rääkima ning Zoomi kaudu 30-40 minutit kestval intervjuus osalema.

Palun andke esimesel võimalusel teada, kas oleksite nõus meie valimisse kuuluma ning oma panuse antud teema uurimisse andma.

Kõike head soovides ja tagasisidet ootama jäädes

Gloria Sibold ja Kertu Rannu

Lisa 2: Intervjuukava

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 mõtlevad. 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 plokis – alguses on üldised sissejuhatavad küsimused, seejärel teises plokis keskendume nägemispuudele, kolmandas plokis kuulmispuudele ja lõpuks on mõned kokkuvõtavad küsimused. Küll aga paluksime, et nägemispuude plokis keskendusidki ainult nägemispuudele ja kuulmispuude plokis 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?

I plokk – nägemispuue

1. Kuidas teie mõistete nägemispuuet?

- *Kes tuleb esimesena silme ette?*

2. Millised kommuniqueerimise viisid 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?

II plokk – kuulmispuue

1. Kuidas teie mõistate kuulmispuuet?

- *Kes tuleb silme ette?*

2. Millised kommuniqueerimise viisid 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 võtnud ettevõttesse kuulmispuudega inimesi?

Kokkuvõtavad küsimused

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 lõpeb kokkuvõtva vestlusega.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kertu Rannu,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose “Organisatsioonide kommunikatsioon nägemispuudega 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.

Kertu Rannu

24.04.2023