

# Kielellistä saavutettavuutta etsimässä

## Kielettömänä kaupungissa – tulokulmia osallistavaan ja kielellisesti saavutettavaan kaupunkiin (Humanistinen ammattikorkeakoulu)

Hankkeessa selvitettiin, miten kielellisesti erilähtöiset kaupungin asukkaat, kuten suomea vasta opettelevat maahanmuuttajat ja viittomakieliset henkilöt, suunnistavat kaupungissa ja löytävät tarvitsemiensa palvelujen luo. Tarkasteltavaan kohderyhmään lukeutuivat kaikki metropolialueen asukkaat, jotka eivät äidinkielenään operoi puhutulla ja kirjoitetulla suomen kielellä.

Kysyimme myös täysin luku- ja kirjoitustaidottomilta ihmisiltä, millainen heidän kaupunkimaisemansa on ja millaisia visuaalisia maamerkkejä he käyttävät kaupungilla kulkiessaan. Hankkeen tuloksia voidaan hyödyntää muun muassa tutkimuksen kohderyhmiä palvelevien karttojen sekä viranomaisten ohjeistusten kehittämisessä.

### Vähemmistöjen kaupunkitilakokemuksen jäljillä

Kielettömänä kaupungissa -hankkeessa tarkasteltiin tilalista orientoitumista kaupunkiympäristössä viittomakielisiä ja maahanmuuttajia osallistavien menetelmien avulla sekä viemällä tutkimus katutilaan ”in situ”. Hankkeen tavoitteena oli löytää ratkaisuja yhdessä kohderyhmien edustajien kanssa.

Tutkimuksessa mallinnettiin, millaiset modifikaatiot käytössä oleviin karttoihin tai viranomaisten lähettämiin ohjeistuksiin ovat tarpeen, kun osapuolilta puuttuu yhteinen kieli. Hanke lisäsi ymmärrystä *vähemmistöjen kaupunkitilan kokemisesta ja orientaatiosta kaupunkitilassa*, kuten reittivalinnoista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Hankkeessa testaamamme osallistavat, asukkaiden erilaisia kielellisiä ja kulttuurisia lähtökohtia huomioivat menetelmät tarjoavat tukea kaupungin monimerkityksisyyden avaamisessa. Erilaisten haasteiden tunnistamisen lisäksi hanke myös rikastaa ymmärrystä metropolialueen monitulkintaisesta kaupunkikuvasta.

Kokosimme tietoa siitä, *minkälaiset symbolit ja kuvat soveltuvat parhaiten visuaalisen viestinnän välineiksi*. Dokument-

toimme myös huomioita siitä, kuinka hankkeessa testatut menetelmät (kävelytutkimus, kulttuuriluotaimet, kognitiiviset kartat, kuvakommunikaatioon perustuva kysely, työpajat ja tulkatut haastattelut) sopivat aineistonkeruun välineiksi kyseisten kohderyhmien kohdalla.

Tutkimukseen osallistui yhteensä noin 90 maahanmuuttajaa. Haastatteluja tulkattiin muun muassa englannin, ranskan, somalian, arabian, darin, soranin, pastun, nepalin, bengalin ja lingalan kielillä. Haastateltavien lähtömaiden kirjo oli myös laaja: edustettuina olivat esimerkiksi Kongo, Nepal, Bangladesh, Iran, Sudan, Viro, Venäjä, Afganistan, Kurdistan ja Syyria. Saimme monipuolista kokemusta siitä, miten tulkkien mukana olo tulee huomioida tutkimuksen suunnittelussa ja aineistonkeruun toteuttamisessa.

Kuurojen maahanmuuttajien haastatteluissa käytimme relettukkausta: kaksi suomalaista kuuroa tulkkiä tulkkiä heitä ensin suomalaiselle viittomakielelle, josta kuulevat viittomakielen tulkit käänsivät viestin suomen kielelle. Toiseen suuntaan kuulevat tulkit tulkkasivat puhujaa suomalaiselle viittomakielelle, jota kuurot tulkit muokkasivat edelleen hyvin visuaaliseksi ja kuvailevaksi kansainväliseksi viittomiseksi. Näin saavutimme maahanmuuttajakuuroja, jotka eivät vielä osanneet riittävästi suomalaista viittomakieltä.

Sanallisen viestinnän tukena käytettiin erilaisia materiaaleja ja visuaalisia keinoja: karttoja, piirtämistä, kuvakommunikaatioon perustuvaa lomaketta ja jopa muoviluvua. Havaitimme, että *symbolit ovat kulttuurisidonnaisia ja niiden tulkitseminen saattaa olla hankalaa*, varsinkin, jos vastaajalla ei ole kirjoitus- tai lukutaitoa missään kielessä. Esimerkiksi miestä ja naista esittävä mustavalkoinen symbolipari osoittautui joillekin vaikeaksi tulkita. Totesimme, että pelkkä lomake ei riitä, vaan tarvitaan tulkki, jonka avulla tutkija voi käydä lomaketta läpi vastaajien kanssa ja ohjeistaa heitä tarkemmin.

Työpajoissa ja kaupunkikävelyillä kävi ilmi, että *moni maahanmuuttaja käyttää ensisijaisesti älypuhelimien karttasovelluksia ja suunnistaa niiden avulla*. Ilman kännykkää ei lähdetä mihinkään. Kriittiseksi mainittiin osoitteiden syöttäminen oikein ja oikean kaupungin tunnistaminen, sillä monessa eri kaupungissa voi olla samannimisiä katuja. Tässä kirjoitus- ja lukutaito on olennaisessa osassa.

Toisena yleisenä keinona löytää perille on *turvautuminen tuttavien (puolison, ystävän, sukulaisen) apuun*. Neuvoa kysytään mieluiten samankielisiltä, tutuilta henkilöiltä. Toiset haastateltavista olivat innokkaita opettelemaan erilaisten karttojen itsenäistä käyttöä. Samat henkilöt olivat kiinnostuneita oppimaan lisää myös valokuvauksesta ja videoiden editoinnista.

Tarkastelun keskiöön nousi haastattelujen ja kyselylomakkeen vastausten analyysin sijaan se, *miten tämän tyyppinen lomake tai menetelmä soveltuu tarkoitukseensa*. Mitkä symbolit toimivat, mitkä eivät? Miten kysymyksiä kannattaa muotoilla? Mitä vastaajat saattavat ymmärtää väärin ja miksi? Tutkimme myös *paikkojen nimeämistä, maamerkkien luokittelua ja paikkojen henkilökohtaisia merkityksiä yksilöille*.

Saimme hyviä ideoita ja kehittämisehdotuksia etenkin karttasovellukseen. Kohderyhmät toivoivat mobiilisovellusta, joka kulkee mukana taskussa. Viittomakieliset ehdottivat, että tulisi kehittää *liikkeentunnistusohjelma, jossa älylaite tunnistaa kameralle viitotun osoitteen tai maamerkin* (esim. Kolmen sepän patsas) ja antaa sijainnin määrittelemisen avulla reitintuomuksen määränpään Google Mapsin tapaan.

## Hankkeen tulokset

Hankkeen tuloksena syntyi *kohderyhmien ehdotusten perusteella kehitetty karttasovelluksen demoversio*. Siinä hyödynnettiin aineistonkeruun kautta saatua tietoa kohderyhmien maamerkeistä ja heidän muista visuaalisista keinoistaan löytää perille kaupungissa. Hankkeessa pohdittiin karttasovelluksen yhteensopivuutta Helsingin kaupungin palvelukartan kanssa ja kartoitettiin yhteistyön mahdollisuuksia jatkotoimenpiteiden toteuttamista varten. Hanke lisäsi *ymmärrystä vähemmistöjen kaupunkitilan kokemisesta ja orientaatiosta kaupunkitilassa*, kuten reittivalinnoista ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Hankkeen toisena tuloksena oli *pääkaupunkiseudun ja etenkin Helsingin kaupungin paikannimistön kartoitus suomalaisella viittomakielellä*. Kuurojen haastatteluilla, kävelytutkimuksella ja ryhmäkeskusteluilla kerätty viittomisto koostuu 800 viittoma-artikkelista. Nimistöä kerättiin Helsingin, Vantaan, Espoon ja Lahden lisäksi myös Tampereella ja Kouvolassa. Nimistönkeruun tulokset siirrettiin interaktiiviseen viittomakielen verkkosanakirja *SignWikiin*. Helsingin paikannimistä poimitut 20 esimerkkiä upotettiin videoleikkeinä Kielettömänä kaupungissa -hankkeessa suunniteltuun karttasovellukseen ja yhdistettiin maahanmuuttajien ottamiin valokuviiin kaupungin maamerkeistä.

SignWiki syntyi vuosina 2013–2016 yhteistyössä Kuurojen Liiton kanssa osana kansainvälistä konseptia. Kielettömänä kaupungissa -hankkeessa jatkoimme viittomiston systemaattista keruuta vuosina 2017–18. Pääkaupunkiseudulla kerätyt paikannimiviittomat ovat nyt pysyvästi näkyvissä verkossa.

Kolmantena tuloksena ovat *kokemukset kuvakommunikaatioon perustuvan kyselylomakkeen toimivuudesta* kuuleville ja kuuroille maahanmuuttajille. Kokeilut tuottivat konkreettista tietoa siitä, miten erilaiset visuaaliset esitykset (symbolit, valokuvat, piktogrammit, kuvan ja tekstin yhdistelmä jne.) soveltuvat tiedonkeruun menetelmiksi hankkeen kontekstissa. Uutta tutkimustietoa ovat tuottaneet niin vastausten ja testausprosessin analyysi kuin vastaajien antamat kommentit lomakkeen käytettävyydestä.

## Kuinka tehdä kaupungista kielellisesti saavutettavampi?

Suurin osa osallistujista suosi *karttaa, jossa ei ole tekstiä ollenkaan*. Puolet osallistujista suunnistaisi mieluiten 3D-kartan avulla ja toinen puoli toivoisi karttaa, jossa maamerkit näkyvät valokuvina. Muutama osallistuja ymmärsi parhaiden symbolikarttaa. Työpajoja varten tulostetun 3D-kartan ongelmana oli, että rakennukset jäivät pieniksi. Digitaalista karttaa pystyy zoomaamaan suuremmaksi, eli mobiiliversiossa 3D toimii paremmin.

Pelkkä kartta ei auta maahanmuuttajia suunnistamaan, vaan keskeisimpiä maamerkkejä tulisi merkitä karttaan. Valmiudet kartan käyttöön vaihtelevat suuresti ja korreloivat kirjoitus- ja lukutaidon kanssa. Moni kuitenkin pystyi hahmottamaan kuljetun reitin kartalla ainakin pääpiirteittäin, kun maamerkkien tunnistus kartalta onnistui.

Haastatteluista ilmeni, että monet vastaajista ovat eksyneet mennessään uuteen paikkaan. Osa vastaajista kertoi luovuttaneensa ja lähtevänsä kotiin, jos paikkaa ei löytynyt tai etsiminen vei liikaa aikaa. Monet ovat myöhästyneet tapaamisista sen takia, että on ollut vaikea löytää oikeaan paikkaan. Eksytty on jalan, polkupyörällä ja autolla. Monella on tapana uusiin paikkoihin mennessä ottaa kuvia matkan varrelta reitin muistamisen tueksi. Monet vastasivat, että heidät on ensin saatettu uuteen paikkaan, minkä jälkeen heidän on pitänyt muistaa reitti ulkoa.

*Kysyttäessä, miten viranomaisten ohjeistuksista saisi selkeämpiä, mainittiin, että kohdetta ja sen lähistöllä olevia maamerkkejä esittävät kuvat helpottaisivat kohteen löytämistä. Viranomaisten ohjeistuksiin kaivattiin myös ohjeita siitä, millä julkisilla kulkuneuvoilla pääsee kohteeseen. Monille bussi- ja metrolinjat olivat tärkeitä suunnistuksen apuvälineitä (monet kuvailivat kulkemaansa reittiä bussinumeroiden avulla).*

Kognitiivisista kartoista oli poimittavissa seuraavanlaisia maamerkkejä: rakennuksiin (ulkonäkö, koko), kasvillisuuteen (puisto), liikenteeseen (parkkipaikka, iso tie, bussiasema), symboleihin (esim. XXL-liikkeen kyltti), taideteoksiin (Havis Amandan patsas) ja henkilökohtaisiin muistoihin tai kokemuksiin liittyviä maamerkkejä. Samoja maamerkkejä valikoitui myös kaupunkikävelyiden ja työpajojen yhteydessä.

Kehittämisehdotukset:

### 1. Keskeisiin kohteisiin opastuslinkki

Monet käyttävät karttasovelluksien navigointimahdollisuutta suunnistamiseen. Jotta ihmisen ei tarvitse itse syöttää kohteena olevaa osoitetta karttasovellukseen, keskeisiin kohteisiin tarjotaan linkki, joka opastaa suoraan oikeaan paikkaan.

### 2. Maamerkit karttaan valokuvina

Karttaan tulee merkitä maamerkkejä mieluiten valokuvina, jotta maahanmuuttajat pystyisivät suunnistamaan sen avulla. Taustat kannattaa hävittää ja sijoittaa maamerkki, esimerkiksi patsas tai rakennus yksiväriselle taustalle.

### 3. Tarjolle eri karttavaihtoehtoja

Ihmiset hahmottavat tilaa eri tavoilla. On hyvä, jos tarjolla on eri karttavaihtoehtoja (kuten 3D, 2D, valokuvat, symbolit), joista käyttäjä voi valita.

### 4. Paikannimien viittomat kartalle

Paikannimien viittomien videoleikkeet kartalla auttavat viittomakielisiä tunnistamaan paikat ja muistamaan reitin.

### 5. Symbolien ymmärrettävyys tarkistettava ennen käyttöönottoa

Jos kartassa käytetään symboleita, niitä tulee testata maahanmuuttajilla, sillä kuvanlukutaito on vaihtelevaa. Symbolit eivät aina ole yksiselitteisiä, ja kulttuuriset ja kielelliset konventiot saattavat vaikuttaa symbolien tulkintaan. Kaikki symbolit eivät ole yleistajuisia, ja niiden lukeminen vaatii harjoittelua.

## Julkaisut:

Zita Kóbor-Laitinen 2017. Kielettömänä kaupungissa. Kielisilta 3/2017.

Zita Kóbor-Laitinen 2018. Mykkä metropoli vai kommunikoiva kaupunki? – Kielellistä saavutettavuutta etsimässä. Teoksessa: Mikko Äärynen (toim.) Väläyksiä Humakista 2. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Anna Hellén (tulossa 2019) Kielimaiseman vaikutus maahanmuuttajien liikkuvuuteen pääkaupunkiseudulla. Alue ja ympäristö.

## Hankkeen tekijät:

Hankkeen vastuullinen johtaja:

Zita Kóbor-Laitinen

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
zita.kobor-laitinen@humak.fi

Hankkeen karttasovellus: <http://helsinki-map.hoop.website/public/>

Hankkeen koisivut: <http://kielettomana-kaupungissa.humak.fi/>

## Kaupunkitutkimus- ja metropolipolitiikka -tutkimus ja -yhteistyö-ohjelma

Vuosina 2010–2018 toteutettu Kaupunkitutkimus- ja metropolipolitiikka -tutkimus ja -yhteistyöohjelma on metropolialueen korkeakoulujen, kaupunkien sekä kahden ministeriön välinen tutkimus- ja yhteistyöohjelma, jonka tavoitteena on edistää monitieteistä, korkeatasoista ja metropolialueen erityispiirteistä lähtevää kaupunkitutkimusta sekä siihen tukeutuvaa kehittämistoimintaa.

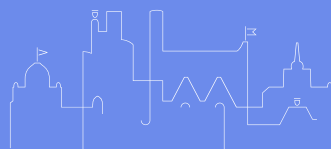
Ohjelman keskeinen tehtävä on kehittää ja rahoittaa horisontaaliseen yhteistyöhön perustuvaa kaupunkitutkimustoimintaa ja tutkimustulosten soveltamista sekä päätöksenteon tueksi että hyvien käytäntöiden ja toimintamallien kehittämiseksi. Erityistä huomiota kiinnitetään kaupunkitutkimustiedon hyödynnettävyyteen ja levittämiseen metropolialuetta kehitettäessä.

Ohjelman vuosittain myöntämä hankerahoitus kohdentuu mukana olevien kaupunkien ja valtiotoimijoiden yhdessä yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen edustajien kanssa laatimaan ohjelmaan liittyviin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin.

## Hankkeessa mukana:



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU



KAUPUNKITUTKIMUS JA  
METROPOLIPOLITIikka