

Harri Falck

Suomi.fi-palvelutietovarannossa (PTV) olevien Turun kaupungin palvelukuvausten toimivuus asiakkaan näkökulmasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi YAMK

Mediatuottaminen

Opinnäytetyö

8.5.2018

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Harri Falck Suomi.fi-palvelutietovarannossa (PTV) olevien Turun kaupungin palvelukuvausten toimivuus asiakkaan näkökulmasta</p> <p>121 sivua + 6 liitettä 8.5.2018</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Medianomi YAMK</p>
<p>Koulutusohjelma</p>	<p>Mediatuottamisen koulutusohjelma</p>
<p>Suuntautumisvaihtoehto</p>	<p>Mediatuottaminen</p>
<p>Ohjaaja</p>	<p>Lehtori Liisa Seppänen</p>
<p>Tämän opinnäytetyön tavoite oli tutkia, miten hyvin suomi.fi:ssä julkaistut Turun kaupungin palvelukuvaukset palvelevat kaupungin asiakkaita. Suomi.fi:n palvelutietovarannossa (PTV) hallitaan julkisten organisaatioiden palvelutietoja keskitetysti. Asiakkaat voivat lukea palvelutietoja suoraan suomi.fi:stä, tai tietoja voidaan jakaa sieltä ulos rajapinnoista muille sivustoille. PTV:oon voidaan myös tuoda tietoa rajapintojen avulla muista järjestelmistä, kuten Turun kaupunki on tehnyt. Turun palvelut tulevat sellaisinaan PTV:oon turku.fi:stä.</p> <p>Työ keskittyi Turun palvelukuvausten kielen ja informatiivisuuden arviointiin. Tavoitteena oli tutkia, mitkä olivat tekstien lukemisen ja asiakkaan tiedonsaannin kannalta kuvausten suurimmat ongelmat. Lisäksi työssä pyrittiin selvittämään, mitä tietoa asiakkaat kuvauksilta kaipasivat. Vastauksia tutkimuskysymyksiin etsittiin tekstianalyysillä sekä lukijatestauksilla ja -haastatteluilla. Tekstianalyysi perustui verkkokirjoittamisen ja kielitieteen teorioiden sekä julkishallinnon viestintää sääntelevien ohjeistusten ja lainsäädännön varaan.</p> <p>Työssä analysoitiin yhteensä seitsemän Turun kaupungin tuottamaa palvelukuvausta ja testattiin niiden sisällöt eri kohderyhmillä: senioreilla, maahanmuuttajilla ja pienten lasten vanhemmilla. Teorioiden ja testipalautteiden pohjalta kirjoitettiin kuvauksista uudet versiot. Niiden tarkoitus oli osoittaa, kuinka tärkeitä asiakkaan kannalta ovat selkeä kielenkäyttö, toimiva tekstirakenne, olennainen informaatio sekä vahva asiakasnäkökulma ja ohjeistus.</p> <p>Turun palvelukuvauksissa oli paljonkin parannettavaa. Tekstit olivat pääasiassa yleiskieliisiä, mutta julkishallinnolle tyypillistä virka- ja kapulakieltäkin esiintyi. Tekstien lukemista ja tiedonsaantia hankaloittivat raskaat kappale- ja lauserakenteet sekä vaikeat sanat ja termit. Tekstien ydinsanoma oli usein hukassa, ja tekstit oli paikoin kirjoitettu organisaation, ei asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan ohjeistus oli puutteellista. Myös suomi.fi-palvelun käytössä ja sen tiedon jäsentelyssä oli haasteita, mikä vaikeutti tiedonsaantia entisestään.</p> <p>Yksi työn johtopäätöksistä oli, että saman palvelukuvauksen esittäminen turku.fi:ssä ja suomi.fi:ssä on haastavaa, koska tekstien käyttöympäristöt poikkeavat toisistaan. Paremin lukijaa tukevan käyttöliittymän ja ohjeistuksen merkitys sivustoilla on tällöin erittäin suuri.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>Palvelukuvaus, palvelutietovaranto, PTV, suomi.fi, julkishallinto, tekstianalyysi, tekstintutkimus, verkkokirjoittaminen</p>

Author(s) Title	Harri Falck Utility of the Service Descriptions of the City of Turku in Suomi.fi Finnish Service Catalogue – from the Customer's Point of View
Number of Pages Date	121 pages + 6 appendices 8 May 2018
Degree	Master of Culture and Arts
Degree Programme	Media Production
Specialisation option	Media Production and Management
Instructor(s)	Liisa Seppänen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to research how well the residents of the City of Turku understand the content of the city's service descriptions stored in suomi.fi Finnish Service Catalogue. The research methods were based on text analysis, as well as reading tests and user interviews. Text analysis was based on theories of online writing and linguistics. The guidelines and legislation for governmental communications were also taken into consideration.</p> <p>The main focus of the study was on evaluating the language that has been used in service descriptions. Also informativeness of the texts was examined. The aim was to find the key factors that make reading texts difficult. Also the aim was to find out what kind of information the readers wanted from service descriptions.</p> <p>In total, seven service descriptions produced by the City of Turku were analyzed. The content was tested on three different target groups: immigrants, seniors and parents of kindergarten-aged children. New versions of the descriptions were written based on theories and feedback from test readers. New versions work as guidelines to web editors in the City of Turku.</p> <p>The results of the study show that there were many aspects that needed to be fixed in the descriptions. The used language was often too complex, and difficult words, terms and phrases were used. The structures of the texts were heavy to scan and the essential information was often missing. Usually the texts were written from the organization's point of view, not the customer's. Customer guidance was often defective.</p> <p>All service information of the City of Turku is sent automatically from turku.fi to suomi.fi through Application Programming Interfaces (API). One of the conclusions was that using exactly the same service descriptions on both turku.fi and suomi.fi is probably not the best solution for the readers. The user interfaces are totally different on turku.fi and suomi.fi, which leads to a situation where descriptions do not work properly on either one of the sites. Therefore, better user guidance and user-friendly web interfaces are strongly needed.</p>	
Keywords	service description, services, text analysis, online writing, API

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tavoite, rajaukset ja taustaa	2
2.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymys	2
2.2	Rajaukset	3
2.3	Suomi.fi-verkkopalvelun taustaa	4
2.4	Turun kaupungin tiedot suomi.fi:ssä	6
2.5	Miten tätä tutkielmaa luetaan	7
3	Kielitiede tekstianalyysin perustana	7
3.1	Kieli järjestelmänä	8
3.2	Leksikologia eli sanastontutkimus	9
3.3	Syntaksi eli lauseoppi	10
3.4	Semantiikka eli merkitysoppi	11
3.4.1	Semantiikan perusteet	11
3.4.2	Sanasemantiikka	12
3.4.3	Lausesemantiikka	13
3.4.4	Kognitiivinen semantiikka	14
3.5	Informaatioteoria	14
3.6	Soveltava kielitiede	15
4	Hyvän verkkotekstin elementit	16
4.1	Asiakkuus- ja kohderyhmäajattelu	17
4.2	Käytettävä kieli	18
4.3	Tekstin tavoite	19
4.4	Tekstin ja kielen jalostaminen	20
4.4.1	Löydä olennainen	20
4.4.2	Otsikointi ja kärki	20
4.4.3	Tekstin tiivistäminen ja kappalerakenne	21
4.4.4	Virkkeet ja lauseet	22
4.4.5	Sanasto ja sanamuodot	24
4.4.6	Persoona ja puhuttelutapa	26

5	Kuntaviestinnän erityisvaateet	26
5.1	Lainsäädäntö	26
5.2	Suosituksset ja ohjeet	28
5.2.1	Kuntaviestinnän opas	28
5.2.2	Kuntien verkkoviestintäohje	28
5.2.3	JHS-suositukset	29
5.2.4	Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) oma ohjeistus	30
5.3	Kohti selkeää virkakieltä	31
6	Erityisryhmien viestintä	32
6.1	Selkokieli	32
6.2	Seniorit	33
6.3	Maahanmuuttajat	35
7	Teoreettisen viitekehäksen yhteenveto	36
8	Tutkimusmenetelmät	39
8.1	Kvalitatiivinen tutkimus luonteva valinta	39
8.2	Tutkijan rooli	39
8.3	Aineiston hankinta	40
8.3.1	Teemahaastattelut	40
8.3.2	Aineiston määrä	41
8.3.3	Validiteetti ja reliabiliteetti	42
9	Palvelukuvausten analyysi	44
9.1	Kohderyhmät ja heille testattaviksi valitut palvelukuvaukset	45
9.2	Teksti 1: ”Terveystasemien vastaanottopalvelut” (kaikki kohderyhmät)	48
9.2.1	Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä	49
9.2.2	Tekstianalyysi	54
9.2.3	Tekstin uudelleen kirjoitettu versio	57
9.3	Teksti 2: ”Maksullinen liikunta” (maahanmuuttajat)	60
9.3.1	Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä	61
9.3.2	Tekstianalyysi	62
9.3.3	Tekstin uudelleen kirjoitettu versio	66
9.4	Teksti 3: ”Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille” (maahanmuuttajat)	68
9.4.1	Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä	69
9.4.2	Tekstianalyysi	72
9.4.3	Tekstin uudelleen kirjoitettu versio	75

9.5	Teksti 4: "Omaishoidon tuki" (seniorit)	78
9.5.1	Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä	79
9.5.2	Tekstianalyysi	81
9.5.3	Tekstin uudelleen kirjoitettu versio	84
9.6	Teksti 5: "Apuvälinepalvelut" (seniorit)	87
9.6.1	Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä	88
9.6.2	Tekstianalyysi	89
9.6.3	Tekstin uudelleen kirjoitettu versio	92
9.7	Teksti 6: "Päiväkotitoiminta" (lasten vanhemmat)	95
9.7.1	Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä	96
9.7.2	Tekstianalyysi	98
9.7.3	Tekstin uudelleen kirjoitettu versio	100
9.8	Teksti 7: "Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit" (lasten vanhemmat)	103
9.8.1	Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä	104
9.8.2	Tekstianalyysi	105
9.8.3	Tekstin uudelleen kirjoitettu versio	108
9.9	Tekstianalyysien yhteenveto	110
10	Pohdinta	112
	Lähteet	117
	Liitteet	
	Liite 1. Selkokielen kirjoitusvinkit	
	Liite 2. Tarkistuslista PTV-tekstien kirjoittamisen tueksi	
	Liite 3. Teemahaastatteluiden rungot (kaikki kohderyhmät)	
	Liite 4. Sähköpostikysely uusista palvelukuvauksista (kaikki kohderyhmät ja tekstit)	
	Liite 5. Testaajaprofiilit	
	Liite 6. Kirjoituskoulutus Turun verkkoviestijöille	

1 Johdanto

Internet on jo pitkään ollut nopein ja tärkein päivittäistiedon lähde, on kyse sitten uutisista tai pysyväisluonteisemmasta informaatiosta. Tietoliikenteen ja laitekannan kehittyminen on muuttanut nopeasti tapaa etsiä tietoa: painetun ja perinteisten hitaiden jakelumenetelmien avulla tarjotun informaation sijaan halutaan ajantasaista tietoa, mielellään ajasta ja paikasta riippumatta.

Yritysten, julkishallinnon toimijoiden ja kolmannen sektorin tuottama asiakaspalvelu on siirtynyt puhelinvaihteista verkkosivuille, eikä painetuista puhelinluetteloista ole enää apua oikeiden yhteystietojen löytämiseen. Asiakkaita ohjataan entistä enemmän aktiivisen itsepalvelun pariin, mikä asettaa haasteita tiedon tuottajille. Tarjottava tieto on osattava paketoida asiakasystävällisesti, jotta vastaanottaja saa tarvitsemansa informaation helposti ja kattavasti ja pystyy jatkamaan asiansa hoitamista itsenäisesti.

Jotta asiakaspalvelu on sujuvaa, on verkossa tarjottavan tiedon oltava laadukasta. Laadukkaan verkkoviestinnän tuottaminenkin vaatii resursseja, mutta se maksaa itsensä nopeasti takaisin: sen sijaan että asiakaspalvelijat selittävät samat asiat yksitellen jokaiselle asiakkaalle, sama tieto tarjotaan verkkosivuilla monipuolisesti ja aina ajantasaisena, luottaen siihen että asiakkaat löytävät informaation oma-aloitteisesti.

Verkkopalveluiden, sosiaalisen median kanavien ja mobiililaitteiden suosion kasvaessa organisaatiot ja niiden sisällöntuottajat on pakotettu miettimään oman viestintänsä ja asiakaspalvelunsa tehokkuutta. Se tarkoittaa oikeiden jakelukanavien löytämisen ohella itse viestin muodon miettimistä: pitkät, syväluotaavat ja kieleltään vaikeaselkoiset tekstit eivät toimi, kun alustana on verkkosivusto, päätelaitteena tietokoneen näyttö tai pieniruutuinen mobiililaitte ja kohdeyleisönä kärsimätön ja laatutietoinen asiakas.

Verkossa tehtävä viestintä ei ole vain osa organisaation viestintää vaan osa organisaation koko toimintaa (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 11). Erityisen merkillepantava huomio tämä on organisaation palveluiden kuvauksissa, koska niiden tavoitteena ei ole ainoastaan kertoa palveluista vaan ohjata asiakas toimimaan oikein sekä hänen itsensä että organisaation kannalta hyödyllisellä tavalla.

Tässä opinnäytetyössäni keskityn Turun kaupungin tuottamaan palvelutietoon valtakunnallisessa suomi.fi-verkkopalvelussa ja sen palvelutietovarannossa (PTV). Suomi.fi:n yhtenä tarkoituksena on tarjota kaikkien maassa toimivien julkisten organisaatioiden ja yhdistysten palvelu- ja yhteystiedot keskitetysti ja antaa tiedot rajapintojen läpi yleiseen käyttöön. Kansalaiset voivat lukea palvelutietoja myös suoraan suomi.fi:stä.

Se, että organisaatiot säilyttävät ja hallinnoivat tietojaan keskitetysti, ei yksin riitä palvelutason parantamiseen. Tarjolla olevan sisällön tulisi olla monella tapaa toimivaa, laadukasta ja asiakkaille hyödyllistä. Jos näin ei ole, jäävät keskittämisen – ja oikeastaan koko suomi.fi-palvelun – hyödyt olemattomiksi.

2 Opinnäytetyön tavoite, rajaukset ja taustaa

Sain toimeksiannon opinnäytetyöhöni omalta työnantajaltani eli Turun kaupungilta. Työn tilaajana toimii kaupungin digitaalisten palveluiden kehittämishanke, jolla on ollut merkittävä rooli myös suomi.fi-palvelun käyttöönotossa.

Työskentelen itse kaupungin konsernihallinnon viestinnän verkkotoimituksessa, jossa toimin turku.fi-palvelun vastaavana pääkäyttäjänä. Olen toiminut tehtävässä vuoden 2016 alusta, mutta aiempi työhistoriani on sisältänyt runsaasti verkkosisältöjen, kuten tekstien, valokuvien, videoiden ja sosiaalisen median sisältöjen tuottamista sekä sisältötuotannon koulutusta. Olen aiemmin toiminut myös journalistina, joten erilaisten tekstien tuottaminen on ollut työssäni aina läsnä. Myös verkkopalveluiden konseptointi saavutettaviksi ja käyttäjälähtöisiksi on nykyisen työni ytimessä.

2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymys

Tämän opinnäytetyön tavoite on tutkia, miten hyvin suomi.fi:ssä julkaistut suomenkieliset palvelukuvaukset palvelevat Turun kaupungin asiakkaita nimenomaan suomi.fi-palvelussa.

Opinnäytteen tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten hyvin suomi.fi-palvelutietovarannossa (PTV) olevat Turun kaupungin palvelukuvaustekstit toimivat asiakkaan näkökulmasta?

- a. Mitkä ovat lukemisen kannalta palvelukuvausten suurimmat ongelmat?
 - b. Mitkä ovat informaation saamisen kannalta palvelukuvausten suurimmat ongelmat; ts. mitä tietoa kansalainen kaipaa palvelukuvauksilta?
2. Miten Turun kaupungin palvelukuvaustekstejä tulisi kehittää, jotta ne palvelisivat asiakkaita mahdollisimman hyvin suomi.fi:ssä?

Työssäni etsin vastauksia tutkimuskysymyksiin tekstianalyysin keinoin sekä lukijatesta-uksilla ja -haastatteluilla. Pääpaino opinnäytetyössäni on tekstintutkimuksessa ja siinä, miten ymmärrettävää palvelukuvausten kieli on asiakkaan näkökulmasta. Tätä tarkas-telen kielitieteen ja verkkokirjoittamisen teorioiden avulla. Peilaan tekstejä myös jul-kishallinnon viestintää määrittelevään lainsäädäntöön ja ohjeistuksiin.

Asiakkaan kannalta pelkkä ymmärrettävä kieli ei kuitenkaan riitä, kun tavoitteena on saada tietoa käsillä olevasta palvelusta. Palvelukuvausten tulee olla informatiivisia, jotta kuntalainen pystyy hoitamaan asiansa tai ainakin saa tiedon siitä, miten hänen tulisi asiansa suhteen edetä.

Tiedon arvo on kuitenkin abstrakti käsite, ja sitä on melko hankala määritellä. Tutkiel-massani keskitynkkin analysoimaan palvelukuvaustekstejä tiedon arvon kannalta käyttä-jän näkökulmasta. Käytännössä se tarkoittaa testilukijan omaa subjektiivista arviota siitä, miten informatiivisena, laadukkaana ja hyödyllisenä hän tekstiä pitää. Koetan haastattelun keinoin saada myös selville, mitä tietoa palvelukuvausteksteistä asiakas jää kaipaamaan. Se voi osoittautua haastavaksi, koska käyttäjä ei välttämättä osaa kaivata tietoa, jota hän ei tiedä edes olevan olemassa.

2.2 Rajaukset

Tämän opinnäytetyön päätehtävä on tutkia tekstien *kielellisiä* ja *informatiivisia* ominai-suuksia. Kyseessä ei siis ole suomi.fi-verkkopalvelun käytettävyydestä. Joitakin huomioita palvelun käytöstä analyysi- ja yhteenvetoluvuissa on, mutta ne ovat enim-mäkseen käyttäjän ohjeistamiseen ja lisätiedon hankkimiseen liittyviä mainintoja.

Turun kaupungin palvelukuvaustietoja hallinnoidaan kaupungin omassa verkkojul-kaisujärjestelmässä, josta tiedot siirtyvät automaattisesti suomi.fi-palveluun rajapintojen kautta. Sekä rajapintojen hyödyntämisessä että palvelukuvausten manuaalisessa syöt-tämisessä suomi.fi:hin on teknisiä seikkoja, jotka vaikuttavat sisältöjen esittämiseen

asiakkaalle. Niitä ovat muun muassa eri tietueiden ennalta määrätyt käyttötarkoitukset sekä palvelukuvaustekstien merkkimäärä- ja muotoilurajoitukset.

Koska työni on tekstintutkimusta ja sen näkökulma on asiakaslähtöinen, olen jättänyt tekniset rajoitteet analyysissä ja tekstien uudelleen kirjoittamisessa huomioimatta. Pääfokus on Turun nykyisten tekstien muokkaamisessa ja parantamisessa *asiakkaan näkökulmasta*. Jos tekniset ratkaisut ja rajoitteet otettaisiin huomioon, näkökulma ei olisi enää asiakkaan vaan järjestelmien. Tämä on erittäin merkittävä seikka pitää mielessä työtäni lukiessa.

Työssäni en ota kantaa tietojen löydettävyyteen suomi.fi-hakumoottorissa, tekstien metatiedoissa käytettyyn ontologiaan tai suomi.fi:ssä käytettäviin fontteihin, väreihin tai muihin ulkoasullisiin seikkoihin.

2.3 Suomi.fi-verkkopalvelun taustaa

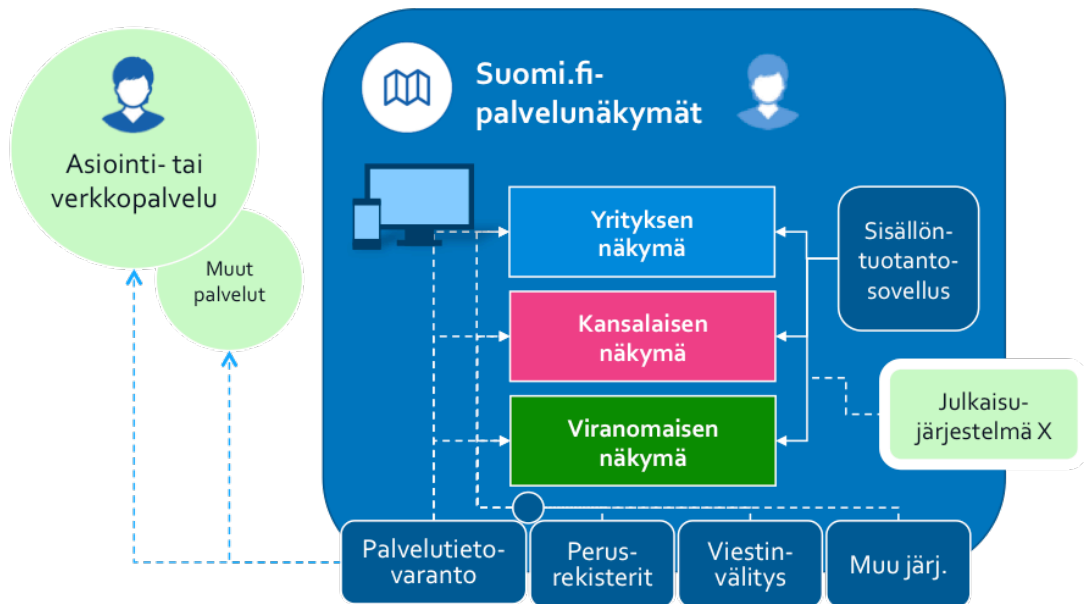
Suomi.fi-palvelu on rakennettu vuosina 2014–2017 käynnissä olleen Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelman (KaPA) pohjalta. KaPA:n tarkoituksena oli luoda valtakunnallinen digitaalisten palveluiden infrastruktuuri, joka mahdollistaa helpon tiedonsiirron eri organisaatioiden ja palveluiden välillä (Valtiovarainministeriö n.d.a).

Arkkitehtuuriohjelman myötä astui 15.7.2016 voimaan niin sanottu KaPA-laki. Julkiset organisaatiot se velvoitti viemään palvelutietonsa PTV:oon 1.7.2017 mennessä. (Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016, § 29.). Myös yhdistystiedot löytyvät jatkossa suomi.fi:stä.

Suomi.fi:n tavoitteina on opastaa julkisen hallinnon asiakkaat käyttämään ensisijaisesti sähköisiä palveluja sekä helpottaa kansalaisten julkisten palveluiden käyttöä tarjoamalla palvelutietoa yhdestä verkkopalvelusta. Asiakas voi hyödyntää suomi.fi:n tietoja eri rooleissa, kuten kansalaisena, yrityksenä tai viranomaisena. Hän saa yhdestä paikasta kaiken tarvitsemansa tiedon, jotta voi omatoimisesti hoitaa asiansa sähköisesti eteenpäin. (eSuomi.fi n.d.a.)

Suomi.fi:ssä voidaan hyödyntää tietoa rajapintojen avulla eri lähteistä, kuten palvelutietovarannosta (PTV), erilaisista rekistereistä tai kokonaan muista järjestelmistä. Tiedot voidaan syöttää suomi.fi:hin myös käsin. Palvelutietoja voidaan jakaa rajapintojen läpi

hyödynnettäväksi muissa verkkopalveluissa. Suomi.fi:n palvelunäkymien tiedonhallintamalli käy pääpiirteissään ilmi kuvioista 1.



Kuvio 1. Kuviossa on esitetty erilaisia tietolähteitä, joita suomi.fi voi hyödyntää. Palvelutietoja voidaan myös viedä suomi.fi:stä ulos muiden verkkopalveluiden hyödynnettäväksi. (eSuomi.fi n.d.a.)

Tietojen tuottaminen suomi.fi-palveluun sekä niiden hyödyntäminen suomi.fi:ssä ja sen ulkopuolisissa verkkopalveluissa asettavat tiedonhallinnalle ja tiedon muodolle paljon vaatimuksia – sekä teknisiä että sisällöllisiä. Palvelukuvausteksti on vain osanen, johon liitetään muita asiakkaan kannalta tärkeitä palveluun liittyviä tietoja. Tällaisia tietoja ovat muun muassa:

- asiointikanavat (esimerkiksi fyysiset palvelupaikat, puhelinasiointi, sähköiset asiointikanavat, tulostettavat lomakkeet ja linkit verkkosivustoille)
- kenelle palvelu on tarkoitettu ja millä ehdoin
- mikä taho vastaa palvelun tuottamisesta
- aluetiedot
- millä kielellä palvelua saa
- hintatiedot
- palvelusetelitiedot
- asiakkaalle suunnatut toimenpideohjeet (kuinka asiakkaan pitää toimia, jotta hän saa asiansa hoidettua).

Kaikille edellä mainituille tietueille on varattu suomi.fi:ssä omat paikkansa, joihin tiedot tulisi joko syöttää käsin tai tuoda rajapintojen kautta. Asiakkaalle tiedot näkyvät osana sisältöä joko erillisinä kenttinä, upotuksina, sivuina tai linkkeinä.

Haasteita Turun palvelukuvausten syöttämiseen ja rajapintojen käyttöön asettaa Turun rajapinnoissa oleva merkkimäärärajoitus: palvelukuvaukset saavat olla maksimissaan 980 merkkiä pitkiä kooditasolla, kun suomi.fi sallisi jopa 2500 merkkiä. Teksteissä sallitaan kevyet muotoilut, kuten kappalejaot sekä bullet- ja numerolistaukset, mutta niiden html-koodimerkinnot verottavat myös merkkimäärää. Muotoilut siirtyvät myös rajapintojen läpi palvelutekstin alkuperäisestä lähteestä. Väliotsikoita, lihavoitteja, alleviivauksia tai toimivia hyperlinkkejä palvelukuvausten leipätekstissä ei voi käyttää.

2.4 Turun kaupungin tiedot suomi.fi:ssä

Turun kaupunki tuo tietonsa suomi.fi:hin rajapintojen kautta turku.fi-sivustolta, mutta tuonnissa ei ole mukana kaikkia tietueita. Toistaiseksi (tilanne keväällä 2018) Turun suomi.fi:ssä olevat palvelutiedot koostuvat pääasiassa seuraavista sisällöistä:

- varsinainen palvelukuvausteksti
- mikä taho vastaa palvelun tuottamisesta
- aluetiedot
- millä kielellä palvelua saa
- kenelle palvelu on tarkoitettu ja millä ehdoin
- asiointikanavissa olevat fyysisten palvelupisteiden tiedot (osoitteet, puhelinnumerot ja muut yhteystiedot, aukioloajat ja linkit verkkosivustoille).

Huomioitavaa on, että Turun osalta puuttuvat muun muassa varsinaiset sähköiset asiointikanavat sekä asiakkaalle tarkoitetut toimenpideohjeet, jotka näytetään suomi.fi:ssä heti palvelukuvaustekstin alapuolella. Käytännössä kaikki asiakasta ohjeistava tieto pitäisi siis löytyä itse palvelukuvauksesta, mikä aiheuttaa haasteita tekstin sisällölle, rakenteelle ja pituudelle.

2.5 Miten tätä tutkielmaa luetaan

Opinnäytteeni jakaantuu kahteen suurempaan kokonaisuuteen eli teoriaan ja aineisto-analyysiin.

Aluksi luvussa 3 syvennyn suomen kieleen. Käyn läpi muun muassa kieltä järjestelmänä, sanastoja ja sanojen muodostuksia, lauserakenteita ja semantiikkaa.

Luvussa 4 käyn verkkokirjoittamisen kirjallisuuden pohjalta läpi hyvän verkkotekstin elementtejä. Niitä ovat muun muassa asiakkuusajattelu, verkkotekstien kielelliset vaateet, otsikointi, sanastot sekä kappale- ja lauserakenteet.

Luku 5 keskittyy kuntaviestinnälle asetettuihin erityisvaateisiin. Niitä ovat esimerkiksi lainsäädännön vaatimukset kielen selkeydestä ja tekstin saavutettavuudesta.

Luvussa 6 käyn lyhyesti läpi erityisryhmien viestintää ja sille asetettuja vaatimuksia. Esittelen myös olennaisimmat huomiot selkokielestä ja sen mahdollisuuksista verkkoviestinnässä.

Luku 7 sitoo yhteen teoriaosuuteni tekstintutkimuksellisen osan. Luvussa 8 puolestaan pohdin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmiä ja omaa rooliani tutkimuksen tekijänä.

Luku 9 on varsinainen aineiston analyysi. Tässä luvussa käyn valitsemani palvelukuvaukset yksityiskohtaisesti läpi ja analysoin ne teorian ja haastatteluiden pohjalta. Jokaisen tekstin yhteydessä tarjoan siitä uudelleen kirjoitetun version, tiivistelmän teksteihin tehdyistä muutoksista sekä testilukijoilta saadut palautteet uusista teksteistä.

Luvussa 9.9 teen yhteenvedon analyysistä ja havainnoistani. Lopuksi, luvussa 10 esitän näkemykseni Turun kaupungin palvelukuvausten kehittämiseksi ja pohdin opinnäytetyöni antia lyhyesti.

3 Kielitiede tekstianalyysin perustana

Kielitiede eli *lingvistiikka* tutkii ihmisten puheen järjestelmiä sekä näiden kirjoitettuja vastineita. Kielitiede tutkii muun muassa ihmiskielen (luonnollinen kieli) yleisiä rakennepiirteitä, ja selvittää, millaisista osajärjestelmistä kieli koostuu ja miten nämä vai-

kuttavat toisiinsa. Luonnollinen kieli ei kuitenkaan ole yhtenäinen ja looginen järjestelmä, vaan sisältää aineksia eri aikakausilta sekä alueellisia ja sosiaalisia variaatioita. Tällä on suuri vaikutus *yleiskieleen*. (Häkkinen 1994, 9, 13.)

Yleislingvisti tutkii kielen rakenteita ja niiden tulkintaa, kun taas *psykolingvisti* keskittyy joko sanoman lähettäjänä tai vastaanottajana toimivaan ihmiseen, hänen ajatuksiinsa, assosiaatioihinsa tai tarkoituseriinsä. *Pragmaattinen* kielentutkija puolestaan näkee kielen ensisijaisesti toiminnan välineenä. Hänen mukaansa kielelliset ilmaukset saavat merkityksensä vasta todellisissa käyttötilanteissa. (Häkkinen 1994, 25–26.) Opinnäytteessäni on elementtejä kaikista kolmesta näkökulmasta.

3.1 Kieli järjestelmänä

Kieli ei ole yksi jakamaton järjestelmä, vaan monitasoinen, kompleksinen ja joustava järjestelmä, joka sisältää useita keskenään monenlaisissa suhteissa olevia osajärjestelmiä. Osajärjestelmien suhteet hahmotetaan tasojen hierarkkisena järjestelmänä, jossa abstraktiivisuus kasvaa listaa alaspäin mentäessä. (Karlsson 2012, 15–16.)

- *Fonologia*, joka tutkii äännejärjestelmiä. Fonologiaan liittyy läheisesti fonetiikka, joka tutkii puheen tuottamista ja tunnistamista.
- *Morfologia* (muoto-oppi), joka tutkii sanojen sisäistä rakennetta
- *Leksikko* (sanasto). Sanaston lingvististä tutkimusta kutsutaan leksikologiaksi.
- *Syntaksi* (lauseoppi), joka tutkii lauseiden rakennetta
- *Semantiikka* (merkitysoppi), joka tutkii sanojen ja kieliopillisten kategorioiden merkityksiä kielijärjestelmän osina. (Karlsson 2012, 45, 63, 83, 120, 186, 200.)

Jotta palvelukuvausten tutkiminen olisi mielekästä, olen opinnäytetyössäni keskittynyt analysoimaan kielitieteellisesti vain verkkotekstien kannalta olennaisia osajärjestelmiä. Äännteitä ja puheen tuottamista koskevat fonologia ja fonetiikka sekä yksittäisten sanojen osia tutkiva morfologia eivät ole tutkimukseni kannalta kovin olennaisia. Sen sijaan sanastoon keskittyvä leksikologia, lauserakenteisiin perehtyvä syntaksi sekä sanojen merkityksiä tutkiva semantiikka ovat tekstintutkimukseni ytimessä.

3.2 Leksikologia eli sanastontutkimus

Leksikologialla tarkoitetaan kielen sanaston lingvististä tutkimusta ja kuvausta. Tutkimuksen ytimessä ovat leksikaaliset sanat eli lekseemit ja niiden sanaluokat. Huomio voi kiinnittyä myös sanojen merkityksiin (sanasemantiikka). (Karlsson 2012, 186–187.)

Sanasto jakautuu *ydinsanastoon* ja *erikoissanoihin*. Sanatason tekstintutkimuksessa huomiota on kiinnitettävä ydinsanaston konkreettisiin sananmuotoihin eli *tekstisanoihin*. Tekstisanat voidaan jakaa leksikaalisen vakiintuneisuuden ja semanttisen läpinäkyvyyden perusteella *vakiintuneisiin* ja *tilapäisiin* sanoihin. (Karlsson 2012, 192.)

Vakiintuneet sanat ovat kielessä selkeä enemmistö. Vakiintuneisuus tarkoittaa, että tekstisanalla on sanastossa oma kielioopin perusteella johdettu paikkansa. Vakiintuneille sanoille on ominaista, että lähes koko kieltä käyttävä yhteisö tuntee ne. Tunnettavuus taas edellyttää, että sanaa on käytetty aikaisemmin. (Karlsson 2012, 192–193.)

Vakiintuneet sanat voidaan jakaa kahteen luokkaan: *leksikaalistuneisiin* ja *institutionaalistuneisiin*. Leksikaalistuneet sanat muodostavat vakiintuneiden sanojen suurimman massan. Karlssonin (2012, 193) mukaan leksikaalistuneita sanoja ovat

- yksinkertaiset perussanat, kuten *puuro*, *sielu*, *mieltä*, *pulputa*, *ja*, *ennen*
- johdokset, joiden kokonaismerkitys ei seuraa vartalon ja johdinten tavanomaisista perusmerkityksistä ja niiden yhdistelemisestä: perusmuodosta *etsiä* johdettu *etsivä*, *rahasta* johdettu *rahastaa* tai sanasta *yhdistää* johdettu *yhdistys*
- yhdyssanat, joiden kokonaismerkitys ei seuraa osien merkityksistä ja niiden yhdistelemisestä: *sukupolvi*, *eduskunta*, *yhteiskunta*. (Karlsson 2012, 193.)

Institutionaalistuneet sanat ovat melko uusia ja usein johdoksia tai yhdyssanoja, jotka monet tunnistavat. Tällaiset sanat ovat jo vakiintuneet johonkin tiettyyn merkitykseen: *pankkikriisi* (pankkilaitoksen kriisi) tai *opiskelijaseteli*. (Karlsson 2012, 193.)

Tilapäiset sanat ovat verrattain uusia ja yleensä ennalta käyttämättömiä yhdyssanoja: *lottomersu*, *perusrakenneinvestointeihin* ja *sukupolviperintöä*, joiden ymmärtäminen ei välttämättä edellytä edes kontekstia. (Karlsson 2012, 194.)

Ydinsanojen lukumäärä lasketaan useissa kymmenissä tuhansissa. Yhteistä ydinsanoille on, että ne ovat melko riippumattomia puhetilanteesta, puhujien taustoista (esimerkiksi koulutus, kotipaikka tai sosioekonominen ryhmä) tai puheenaiheesta. Sen sijaan erikoissanoille on tyypillistä se, että vain kyseessä olevaan asiaan vihkiytynyt ymmärtää käytetyn *terminologian* eli sanat ja niiden merkitykset. (Karlsson 2012, 195.)

3.3 Syntaksi eli lauseoppi

Lause on kieliopin laajin rakenteellinen yksikkö. Syntaksi tutkii lauseiden rakennetta: mistä osasista lauseet koostuvat, mitkä ovat näiden osasten tehtävät ja suhteet, ja miten osasia voidaan yhdistää. (Karlsson 2012, 120.)

Lauseita voidaan analysoida ja jäsentää monilla eri tavoilla. Perinteinen kielioppi esittää lauserakenteen käyttämällä lauseenjäsentä, joka on peruskäsite syntaktisessa analyysissä (Karlsson 2012, 147). Nykyisen kielioppiterminologian mukaan lauseen pääjäseniä ovat *subjekti* (tekijä) ja *predikaatti* (tekeminen). Muita jäseniä ovat muun muassa lauseen pääsanana laatu merkitsevä lisämääre eli *attribuutti*, toiminnan kohteen kertova *objekti* sekä subjektiin viittaava *predikatiivi*. (Häkkinen 1994, 146–147.)

Perinteisen lauseopin mukaan predikaatti on lauseen rakenteellinen ydin, ja yleensä se on finiittimuotoinen (Häkkinen 1994, 152). Finiittisyydellä tarkoitetaan verbin persoonataivutusta, joka ilmenee verbin persoonapäätteenä, esimerkiksi *juokse+n* (yks. 1. pers.) (Karlsson 2012, 121). Suomen yleiskielen sääntöjen mukaan jokaisessa täydellisessä lauseessa on oltava finiittimuotoinen verbi (Häkkinen 1994, 152).

Perussanajärjestys on yksi syntaktisen analyysin lähtökohdista. Semanttiset kokonaisuudet toteutuvat yleensä lineaarisesti, ja usein subjekti esiintyy ennen predikaattia. Informaation välittämisen kannalta lauseiden eri osat ovat funktioiltaan erilaisia: alkuosa kiinnittää sanoman vastaanottajan huomion siihen, mistä kertoja haluaa puhua. Vastaanottajan ja viestin ymmärryksen kannalta on parempi, että tuttu asia tulee viestin alussa. Jos ilmauksen alussa on jotakin uutta ja yllättävää, voi se viedä vastaanottajan huomion jopa niin, ettei lauseen lopusta jää mitään mieleen. Vastaanottajan kannalta on siis parempi sijoittaa uusi tieto lauseen loppupuolelle. (Häkkinen 1994, 154.)

3.4 Semantiikka eli merkitysoppi

3.4.1 Semantiikan perusteet

Semantiikkaan kuuluvat sekä yksittäisten sanojen (sanasemantiikka) että kokonaisten lauseiden (lausesemantiikka) merkitysten tutkimus. Näitä ei voi kuitenkaan selkeästi erottaa toisistaan, sillä lauseen merkitys on riippuvainen sen sanojen merkityksestä, ja sanojenkin merkitys on riippuvainen kontekstista. (Häkkinen 1994, 167.)

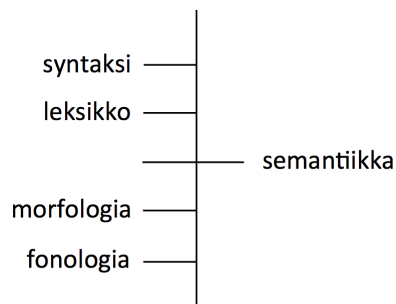
Laajassa mielessä semantiikalla tarkoitetaan eri merkkijärjestelmien merkityksen tutkimusta. Kun tutkimuksen kohteena ovat ihmiskielen välittämät merkitykset, on kyseessä *lingvistinen semantiikka*. Siinä missä morfologia ja syntaksi tutkivat rakenteellisesti kielen pienimpiä osia eli sanoja ja lauseita, tutkii semantiikka sanojen ja niiden yhdistämisen tuottamia merkityksiä. Fonologia jää semantiikan ulkopuolelle (kuvio 2), sillä ääntämissäännöt eivät vaikuta enää merkityksiin. (Kuiri 2012, 7–9.)



Kuvio 2. Semantiikka koostuu sanastosta, syntaksista ja morfologiasta. (Kuiri 2012, 9.)

Fred Karlsson (2012, 15) kuvaa semantiikan hieman eri tavalla, ja siinä myös fonologialla on roolinsa. Karlssonin mukaan fonologia, leksikko, morfologia ja syntaksi ovat kielen *muodollisia* osajärjestelmiä, joiden yksiköillä on aineellinen fonologinen muoto. Merkitys eli *semanttinen* osajärjestelmä taas on kielen muodon vastapooli: merkitystä ei "sellaisenaan" ole olemassa, vaan se syntyy jonkin muodollisen osajärjestelmän kautta. *Merkitys on siis vastaanottajan tulkintaprosessin tulos.* (Karlsson 2012, 15.)

Vaikka semantiikka on osajärjestelmien hierarkiakäsitteistä abstraktein (ks. luku 3.1), liittyy se silti tiiviisti muihin osajärjestelmiin. Vastapoolina semantiikka kytkeytyy kaikkiin muihin osajärjestelmiin Karlssonin mukaan seuraavasti (kuvio 3):



Kuvio 3. Kielen osajärjestelmien tasojen hierarkia ja semantiikan kytkeytyminen vastapoolina muihin osajärjestelmiin. (Karlsson 2012, 16.)

Ihmiset eivät käytä järjestelmämerkityksiä aina samalla tavalla, vaan sanojen käyttäminen vaihtelee tilanteesta, olosuhteista ja viestin vastaanottajasta riippuen. Tällöin merkitykset ovat *neuvoteltavia* ja ne riippuvat tulkinnasta. (Karlsson 2012, 204.) Semantiikkaan liittyykin tiiviisti *pragmatiikka*, jossa kontekstin rooli on olennainen. Semantiikan ja pragmatiikan eron voi kiteyttää niin, että semantiikka tutkii merkityksiä, jotka eivät vaihdu tilannekohtaisesti, kun taas pragmatiikka keskittyy tilanteiseen merkitykseen. Silloin kun tutkimuksessa huomioidaan sekä merkkien vakiintuneet että tilannekohtaiset merkitykset, puhutaan semanttis-pragmaattisesta tutkimuksesta. (Kuiri 2012, 9.)

3.4.2 Sanasemantiikka

Merkitysten muodostamisen kannalta semantiikkaan liittyvät olennaisesti käsitteet *denotaatio* ja *konnotaatio* (Häkkinen 1994, 171, 173) sekä paradigmaattiset merkityssuhteet, muun muassa *synonymia* ja *hyponymia* (Karlsson 2012, 219).

Denotaatiolla tarkoitetaan sanan viittaussuhdetta ulkomaailmaan. Sanan leksikaalinen perusmerkitys eli sanakirjamerkitys on sen *denotatiivinen* merkitys. Perusmerkityksen lisäksi sanalla voi olla monia sivumerkityksiä eli *assosiatiivisia* tai *konnotatiivisia* merkityksiä. (Häkkinen 1994, 171, 173.) Käytännössä esimerkiksi sanan *risti* denotatiivinen merkitys voi olla tietynlainen kuvio, mutta kuulijalle sen *konnotatiivinen* merkitys voi olla nimenomaan kristinuskoon liittyvä ristin symboli.

Sanat, joilla on sama merkitys mutta eri kirjoitusasu, ovat *synonyymeja* (Häkkinen 1994, 175). Esimerkiksi synonyymeista käyvät vaikkapa *kaiutin* ja *kovaääninen*. Huomioitavaa on, että vaikka synonyymien denotatiivinen merkitys voi olla sama, saattaa

konnotatiivinen merkitys olla eri: *nainen* ja *akka* ovat denotatiivisesti samanmerkityksisiä (naisihminen), mutta konnotatiivisesti erimerkityksisiä (Kuiri 2012, 30–31).

Hyponymia kuvaa sanojen hierarkiasuhdetta, ja tähän liittyvät termit *hyponyymi* ja *hyperonyymi* eli ala- ja yläkäsite (Häkkinen 1994, 175). Esimerkiksi abstraktisempi sana *eläin* on konkreettisemmän sanan *nisäkäs* yläpuolella hierarkisesti. Näin ollen *eläin* on hyperonyymi ja *nisäkäs* hyponyymi. (Karlsson 2012, 221.)

Kielessä voi olla vakiintuneita tapoja yhdistellä sanoja. Näitä kutsutaan *konventionaaliksi syntagmaiksi*. Niissä sanat esiintyvät niiden peruserkityksissään, mutta konventionaalisesti valitaan vain tietty yhdistämismuoto. Häkkinen (1994, 180) nostaa esimerkeiksi *pestä hampaat* ja *ajaa polkupyörällä*, joiden vastineet englannin kielessä vaativat aivan erilaiset verbit *harjata* (brush) ja *ratsastaa* (ride). Tämäntapaiset *kollokaatiot* aiheuttavat ongelmia vierasta kieltä opeteltaessa. (Häkkinen 1994, 180.)

Lisäksi myös *metaforien* eli kielikuvien käyttö voi olla ongelmallista sellaisten lukijoiden kohdalla, joille suomen kielen syvimät vivahteet eivät ole tuttuja. Metaforia käytettäessä sanojen ja lauseiden rakenne ja merkitys ovat etäimmällä toisistaan. Metaforat ja niiden tulkinta ovat kognitiivisen semantiikan keskiössä (ks. luku 3.4.4).

3.4.3 Lausesemantiikka

Lauseiden sisältämiä merkityssuhteita voidaan kuvata keskittymällä *propositioon* ja lauseen *totuusehtoihin*. Propositio on lauseen ydinosa, jossa asia ilmaistaan mahdollisimman yksinkertaisesti. Totuusehdot taas ovat ehtoja, joiden vallitessa tutkittavan lauseen sisältö vastaa totuutta. Lauseen *totuusarvo* saadaan erittelemällä propositiot. Lingvistisen semantiikan kannalta pelkät totuusehdot ja -arvot eivät riitä. Sen sijaan, että tutkittaisiin lauseen merkitystä ja hyväksyttävyyttä objektiivisen totuuden vinkkelistä, tulisi selvittää, mitä viestijä ja viestin vastaanottaja tietävät tai kuvittelevat tietävänsä käsiteltävästä aiheesta. Tulisi myös arvioida, mitä he olettavat toistensa tietävän – kieli ja merkitysten luominen kun ovat yhteistoimintaa. (Häkkinen 1994, 181–182.)

3.4.4 Kognitiivinen semantiikka

Kognitiivisessa kielitieteessä semantiikalla ja pragmatiikalla on keskeinen osa. Kognitiivinen kielitiede tarkastelee koko kieltä tasavertaisesti samoista lähtökohdista ja siinä tutkimuksen on oltava sopusoinnussa muun ihmisen kognitiota koskevan tutkimuksen (havainnon, ajattelun ja muistin tutkimuksen) kanssa. (Kuiiri 2012, 83.)

Kognitiivinen semantiikka korostaa ihmisen havainnon ja käsitteistyksen eroa itse kielellisestä merkityksestä: merkityksen syntyminen kielessä edellyttää aina ei-kielellistä käsitteistystä. Osasta ihmisen tekemistä havainnoista muodostuu pysyvämpiä käsitteistyyksiä, ja niistä osa siirtyy kieleen kielellisiksi merkityksiksi. Merkitys ei synny suoraan ulkomaailman ärsykkeestä vaan se on vastine tehdyille havainnolle ja sen käsitteistykselle. *Ihminen luo siis merkityksen itse, tulkinnan kautta.* (Kuiiri 2012, 83–86.)

Metafora on kognitiivisessa semantiikassa keskeisiä termejä. Sillä käsitetään inhimillisiä ajattelutapoja eli ihmisille tyypillisiä kognitiivisia prosesseja. Arkinen kielenkäyttöämme on täynnä metaforia, ja ne ovat jopa niin luonnollinen osa kieltämme, ettemme aina edes huomaa käyttävämme niitä. (Kuiiri 2012, 91.)

Kognitiivisen semantiikan kannalta tekstin subjektiivisuus on keskeinen tekijä. Usein kieltä käytetään niin, ettei käsitteistäjä-puhuja tai asiantilan perspektiivi ole tekstissä näkyvissä, vaan kerrottava asiantila esitetään objektiivisena faktana. Kuitenkin tekstin käsitteistäjä-puhuja on aina mukana kielensä takana (ulkopuolisena selostajana), vaikka sitä ei ole merkitty. Kieltä ei voi olla ilman puhujaa, joten tässä mielessä kielen peruslaatu on aina subjektiivinen. Yleisestikin subjektiivisella kielenkäytöllä tarkoitetaan puhujan näkymistä kielessä, kun objektiivisessa puhuja on näkymätön. *Asiakielen* katsotaan olevan tässä mielessä objektiivista (persoonatonta), eikä puhujan läsnäoloa katsota siinä edes suotavaksi. (Kuiiri 2012, 109–111.)

3.5 Informaatioteoria

Informaatioteoria on keskeinen osa eri viestintäjärjestelmien tutkimuksessa, ja monia sen hypoteeseja voidaan soveltaa myös kielentutkimuksessa. Informaatioteorian näkökulmasta voidaan tarkastella muun muassa kielen eri elementtien esiintymistiheyttä tai ennustettavuutta. Lisäksi voidaan laskea, kuinka paljon uutta tietoa sanoman eri osat sisältävät ja mitkä tekijät vaikuttavat informaation määrään. (Häkkinen 1994, 26.)

Uuden tiedon analysoinnin kannalta olennainen seikka on *redundanssi* eli kielellisessä sanomassa oleva ylimääräinen aines. Redundanssilla tarkoitetaan sellaisia kielen turhia elementtejä, jotka eivät lisää sanomaan mitään uutta tietoa. (Häkkinen 1994, 26.) Hyvänä esimerkkinä tästä käy kirjailija Jari Tervon opetus tiivistämisen merkityksestä:

Lause *Ulkona oli sankka lumipyry* voidaan sanoa ytimekkäämminkin:

- Sisällä on harvemmin lumipyryä. Sana *ulkona* on siis tarpeeton.
- Entäpä *lumipyry*? Pyryttääkö joskus muuta kuin lunta?
- Ja pyryhän on aina sankkaa lumisadetta. Sana *sankka* on turha.

Neljän sanan lauseen voi siis tiivistää yhdeksi sanaksi: ”*Pyrytti*”. (Torkki 2006, 95.)

Suomen kieltä käytettäessä tulisikin muistaa ilmaisun selvyys: ilmaus on sitä selvempi, mitä suurempi on yhteys sanan ja ajatuksen välillä. Asioita tulisi kutsua niiden oikeilla nimillä. (Torkki 2006, 94.)

Toisaalta semantiikalle eli merkitysupille läheisen semiotiikan (merkkiopin) tutkija John Fiske pitää toistetta jopa välttämättömänä. Toiste eli redundanssi luo kielelle ennustettavuutta ja helpottaa siten sanoman vastaanottamista. Toisteen vastakohta on *entropia* eli haje. Fiskeen mukaan heikosti ennustettavissa oleva sanoma on hajeinen ja informaatiopitoinen, kun taas hyvin ennustettava sanoma on toisteinen ja informaatioköyhä. (Fiske 1990, 25.) Sanoman rakentaminen käyttämällä totuttuja muotoja ja tapoja auttaa vähentämään hajetta ja lisäämään toistetta. Oikeanlainen tyyliä ja lauseoppi ovat toistetta – eli sanoman ymmärrettävyyttä – lisääviä tekijöitä. (Fiske 1990, 28.)

3.6 Soveltava kielitiede

Soveltavan kielitieteen tavoitteena on ratkaista jokin konkreettinen kieltä tai kielenkäyttöä koskeva ongelma tieteellisen tutkimuksen avulla. Soveltava kielitiede sopii käytettäväksi monissa yhteyksissä. Sen avulla voidaan ratkaista muun muassa yhteiskunnallisen kielenkäytön ongelmia ja haasteita; mitä periaatteita esimerkiksi julkisessa kielenkäytössä noudatetaan? (Häkkinen 1994, 20–21.)

Soveltava kielitiede pyrkii löytämään lainalaisuuksia kielen omaksumisessa tutkimalla esimerkiksi välivaiheita, joiden kautta on mahdollista saavuttaa kommunikatiivinen kompetenssi eli kyky käyttää kieltä asianmukaisesti eri tilanteissa. Soveltavassa kieli-

tieteessä olennaisia ovat muun muassa *funktionaali syntaksi* ja *semantiikka*. Yleisesti voidaan sanoa, että soveltava kielitiede tutkii kieltä sitä käyttävän ihmisen näkökulmasta, ei niinkään abstraktina ja autonomisena systeeminä. (Häkkinen 1994, 77–78.)

Lingvistiikan tutkimuksen kannalta on tärkeää huomioida, että tieto kielen rakenteesta eli *kielellinen kompetenssi* ja kyky käyttää kieltä eri tilanteissa eli *kommunikatiivinen kompetenssi* ovat eri asioita. Se, että osaa käyttää kieltä kielipillisesti oikein, ei ole tae sanoman perillemenosta. (Häkkinen 1994, 25.) Tämä huomio on yksi palvelukuvausanalyysieni ydinasioista.

4 Hyvän verkkotekstin elementit

Verkkokirjoittaminen poikkeaa perinteisestä printtikirjoittamisesta, ja siihen on alettu 2000-luvulla kiinnittää paljon huomiota. Verkkokirjoittamisen kouluttajan Anja Alasillan (2002, 23) mukaan verkkokirjoittamisessa on neljä keskeistä siihen vaikuttavaa tekijää:

- tekniikka, jonka avulla kirjoittaja tuottaa tekstin
- tekniikka, jonka avulla teksti välittyy lukijoille
- kirjoitustottumukset
- lukemistottumukset.

Taitava verkkokirjoittaja osaa luoda noista neljästä tasapainoisen yhdistelmän; hän tuntee ja ottaa huomioon sekä omat kirjoitusvalmiutensa että vastaanottajiensa tavan lukea. Pelkkä tekninen osaaminen ei silti takaa laadukasta verkkotekstiä, jos kirjoittaja ei osaa kirjoittaa eikä lukija lukea verkolle ominaisella tavalla. (Alasilta 2002, 23–24.)

Alasillan (2002, 25) mukaan verkkotekstille on vaikea esittää täsmällistä määritelmää, sillä se on sekoitus perinteistä kirjoittamista ja verkkokirjoittamisen monia alalajeja. Joitakin yleisiä vaatimuksia verkkotekstille voidaan kuitenkin asettaa:

- kirjoittajan on aina ajateltava lukijaa ja kehitettävä asiakkuuksia pitkäjänteisesti
- asiat on opittava kiteyttämään aina vain paremmin
- verkkokirjoittamisessa on oltava vahvasti mukana vuorovaikutuksen näkökulma
- kirjoittajan on otettava huomioon verkon läpinäkyvä luonne.

Luettelon kaksi ensimmäistä kohtaa ovat modernin verkkotekstin kannalta erityisen olennaisia. Sen sijaan että puhuttaisiin tiedon tuottajan näkökulman kautta sisällöntuotannosta ja staattisista verkkosivuista, puhummekin nykyään *verkkopalveluista*, joissa asiakasnäkökulmalla on suurempi merkitys. (Alasilta 2002, 32.)

4.1 Asiakkuus- ja kohderyhmäajattelu

Asiakasnäkökulman sisäistäminen verkkoviestinnässä vaatii ymmärryksen siitä, etteivät verkkotekstit voi elää omaa elämäänsä, vaan ne ilmentävät organisaation päivittäisiä toimintaperiaatteita ja tapaa suhtautua omiin asiakkaisiinsa. Tekstintuottamisessa suhtautuminen näkyy muun muassa näkökulma- ja sanavalintoina; käytetäänkö kieltä ja termejä organisaation vai asiakkaan tarpeista katsoen? (Alasilta 2002, 34–38.)

Alasillan (2002, 42–43) mukaan nykyaikaisessa asiakkuusajattelussa on yhtymäkohtia antiikin retoriikkakäsitykseen. Aristoteleen *Retoriikka*-teoksessa esittämä vaikutuskeinojen kolmijako pätee mainiosti pohdittaessa tekstintuottamista ja asiakasviestintää:

- *logos* eli asiasisältö
- *ethos* eli käsitys, joka kirjoittajalla on yleisöstään ja esityksen kohteesta
- *pathos* eli käsitys mielenvireestä, joka tekstin vastaanottajalla on.

Yleisesti ottaen työelämässä on keskitytty lähinnä logos-tekijään eli vahvaan asiasisältöön. Jonkinlainen ethos-pohjainen käsitys toki omasta yleisöstä tai aiheesta on, mutta pathos eli ymmärrys viestin vastaanottamiseen vaikuttavista tekijöistä unohdetaan useimmiten kokonaan – vaikka juuri sen pitäisi määritellä tapa, miten kirjoittaja asiansa ilmaisee. Erityisesti ethos- ja pathos-tekijät tuntuvat puuttuvan eri viranomaisten verkkosivuilta, joissa pyritään mahdollisimman asiapitoiseen, neutraaliin, ilmeettömään ja jopa ylimuodolliseen tekstiin. (Alasilta 2002, 42–43.)

Lukijoista puhutaan usein kohderyhmänä, mutta jos heitä pidetään vain joukkona lukijoita, unohtuu yleensä se, että tekstiä tulisi kirjoittaa ihmiseltä ihmiselle. Keskittyminen yhtenäiseen lukijamassaan tekee ajattelusta ja tekstistä helposti kaavamaisista. Kohderyhmän tunteminen on toki hyvä asia, mutta painopiste kannattaa pitää yksilöissä; kohderyhmä tai organisaatio ei osaa lukea, vain ihminen lukee. (Torppa 2014, 17.)

Kun pohditaan tekstin kohdeyleisöä, on hyvä miettiä mielessään:

- Mitä hyötyä sivun sisällöstä on lukijoille, ja mihin he voivat tietoa käyttää?
- Mitä lukijat mahdollisesti tietävät asiasta etukäteen?
- Miten uskot lukijoiden asennoituvan tekstiin? Ovatko he pääsääntöisesti myöntämielisiä vai onko sisältö heille pakkopullaa? (Alasilta 2002, 158.)

Verkkotekstin tarkoitus vaikuttaa myös käytettävään kieleen ja tekstin tyyliin. Pääsääntö on, että mitä laajempi kohderyhmä, sitä yleiskielisempää tekstin pitää olla. (Kortesuo 2012, 87–88.)

4.2 Käytettävä kieli

Kirjoittaja joutuu pohtimaan, kumpi on tekstissä tärkeämpää: sisältö vai ilmaisu. Työelämän asiateksteissä sisältöä pidetään usein tärkeimpänä, mutta mitä vaikeammasta asiasta on kyse, sitä tärkeämmäksi muodostuu tapa esittää se. (Alasilta 2002, 41.)

Erilaisilla yleisöillä on samanlaiset odotukset verkkotekstejä kohtaan: niiden tulee olla ymmärrettäviä. Kaikki lukijat eivät tarvitse kaikkea informaatiota, mutta heidän on voitava suodattaa siitä itselleen olennainen tieto. Keskeisen viestin on siis oltava selkeä. Organisaatioiden tulisikin asettaa tavoitteikseen, että heidän tuottamansa tekstit pystyy omaksumaan kertalukemalla. (Torppa 2014, 9–10.) Käytännössä se tarkoittaa sitä, että jopa täydelliset maallikot pystyvät lukemaan tekstiä vaivattomasti, ymmärtämään sen sisällön ja painamaan olennaiset asiat hyvin muistiin. (Alasilta 2002, 210–211.)

Julkisten organisaatioiden tekstit ovat usein tyyliään *neutraalia asiakieltä*, ja niissä käytetty kieli on *yleiskieltä*. *Kielitoimiston kielioppiopas* määrittelee yleiskielen ”kieli-
muodoksi, jota normitetaan, riippumatta siitä, onko kyse kirjoitetusta vai puhutusta kielestä” (vastaavassa merkityksessä usein myös *kirjakieli*). (Korhonen & Maamies 2015, 26–28.) Neutraalille asiatyylille ominaisia ovat muun muassa seuraavat seikat:

- teksti on yleiskielen suositusten mukaista kieltä
- kirjoittajan oma persoonallinen tyyli ei yleensä tule esille, sanasto on neutraalia, kielellä ei leikitellä (lukijan huomio kiinnittyy siis asiaan, ei tyyliin)
- tekstit ovat usein julkisessa käytössä. (Korhosen & Maamies 2015, 29–30.)

Asiatyylin perimmäinen tarkoitus on välittää informaatiota lukijalleen. Asiatyyli on sitä parempaa, mitä täsmällisemmin, nopeammin ja miellyttävämmin lukija omaksuu tekstin. Hyvä asiatyyli on selkeää, tiivistä ja havainnollista. Selkeää asiatyylä kirjottavan tuleekin tekstejä laatiessaan pohtia muun muassa *miksi* kirjoittaa tekstin, mikä sen *tavoite* on, mikä on *aihe*, *kenelle* teksti on suunnattu ja *missä* teksti julkaistaan. Aihe sitoo asiatekstin tiettyyn elämänalueeseen ja sen tyylinormeihin. Tavoite vaikuttaa sanavalintoihin ja esitystapaan. Tekstin tarkoituksena voi olla muun muassa tiedottaa, opettaa tai vakuuttaa. Myös tekstin kohdeyleisö vaikuttaa tyyliin; perheenäideille on käytettävä erilaista kieltä kuin vaikkapa asiantuntijayhteisöissä. (Rainio 1989, 15–16.)

4.3 Tekstin tavoite

Tekstillä tulee olla jokin tehtävä ja tavoite, joka oikeuttaa sen olemassaolon. Yksi perustavoite voi olla vain tiedon välittäminen, joka auttaa lukijaa elämässään. Toisaalta usein julkisten organisaatioiden tekstien tehtävä on lakisääteinen, joten se täyttää tehtävänsä ollessaan olemassa; kansalaisilla on oikeus saada tietää. (Torppa 2014, 19.)

Verkkotekstiä suunniteltaessa tai analysoitaessa tulisi Kortesuon (2012, 44–46) mukaan pohtia muun muassa seuraavia seikkoja:

- Mitä haluan saada tällä tekstillä aikaan? (antaa tietoa, opastaa, vaikuttaa, myydä, lisätä yhteisöllisyyttä jne. Miten tämä tavoite ilmenee tekstistäni?)
- Kuinka tärkeä teksti on?
- Ketkä ovat lukijoitani? Mitä he tekstiltä odottavat?
- Mitä asioita tekstini tulisi sisältää?
- Kuinka pitkä teksti vaaditaan? (tätä päätöstä ei saa tehdä oman kiinnostuksen tai laiskuuden perusteella, koska kirjoittajan pitää ajatella ensisijaisesti lukijoita.)
- Millä tyylillä kirjoitan? (yleiskieli, ammattikieli, puhekieli jne.)

Kortesuo (2012, 51–52) käyttää termiä *artikkeli* verkkoteksteistä, joiden ensisijainen tarkoitus on välittää tietoa. Työelämän artikkelit hän jakaa kolmeen osaan: *tietoartikkelit*, *ohjeet* ja *haastattelut*. Tietoartikkelit tarjoavat faktoja käsiteltävästä asiasta. Esimerkkejä näistä ovat yritysten/yhteisöjen palveluista kertovat sivut. Niissä tavoitteena on kohtuullisen puolueeton ilmaisu ja neutraalius. (Kortesuo 2012, 51–52.)

4.4 Tekstin ja kielen jalostaminen

Verkkotekstien laatiminen ymmärrettäviksi on erityisen tärkeää, koska lukija on kärsimätön ja ruudulta lukeminen on rasittavaa. (Kortesuo 2012, 153–155.)

Ilmaisun parantamisessa on kyse sisällön jalostamisesta. Ilman jalostamista uhkana on infoähky, joka johtuu lukijan kannalta liian suuresta datamäärästä. Hyvä verkkokirjoittaja ymmärtää, että käyttöön valitulla informaatiolla on lukijalle jotain merkitystä, se vaikuttaa lukijaan ja auttaa häntä ratkomaan pulmia ja hoitamaan tehtäviä. Ilmaisun parantamisen tarkoitus on siis varjella asiakasta sisällön ylitarjonnalta. (Alasilta 2002, 42.)

4.4.1 Löydä olennainen

Tärkeimmän kiteyttäminen edellyttää kirjoittajalta kirkasta ajatusta siitä, mikä on hänen sisältönsä ydin. Hyvin kiteytetty teksti kertoo asiansa *lyhyesti, selkeästi ja kiinnostavasti*. Taustalla kiteyttämisessä on ymmärrys lukijan mukavuudenhalusta; kirjoittaja haluaa nähdä vaivaa, jotta lukijan ei tarvitse. Mitä enemmän panostaa kirjoitustyöhön, sitä jalostuneemmaksi ja lukijalleen hyödyllisemmäksi teksti tulee. (Alasilta 2002, 45–46.)

Olellaisen kiteyttämiseen on Alasillan (2002, 47) mukaan olemassa konkreettisia keinoja, joista tärkeimpiä ovat tekstin ydinsanomien löytäminen, tiivistäminen, selkeys ja abstraktien asioiden havainnollistaminen.

Ydintä etsiessään kirjoittaja voi esittää itselleen kysymyksen: “Jos saan sanoa lukijoille vain yhden lyhyen asian, mikä se on?” Jos tätä ei osaa selventää itselleen, ei sitä pysty kiteyttämään asiakkaallekaan. Kun ydin on löytynyt, voi kirjoittaja viedä lukijansa suoraan asiaan jo ensimmäisessä kappaleessa tai jopa otsikossa. (Alasilta 2002, 48–49.)

4.4.2 Otsikointi ja kärki

Yksittäisen verkkosivun ymmärrettävyyttä helpottaa selkeä perussanoma, joka näytetään lukijalle heti ja mahdollisimman selkeästi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että sivun otsikko ja tekstin alku antavat lukijalle vahvistuksen hänen tekemälleen valinnalle: juuri tätä etsin. (Alasilta 2002, 150.)

Oman kokemuksen mukaan tässä on sanavalinnoilla suuri merkitys: lunastaako sivun otsikko edellisellä sivulla tai hakukonelistauksessa antamansa lupauksen, vai luuleeko lukija saapuneensa väärälle sivulle? Miten vaikkapa hammaslääkärinä etsivä asiakas ymmärtää otsikossa käytetyn sanaparin “Suun terveydenhuolto”?

Tekstin ydintä pohdittaessa on muistettava, että tärkein asia ei ole aina organisaation kannalta tärkein, vaan asiakkaan. Siksi on tärkeää ymmärtää, mikä asiakasta kiinnostaa ja mitä hän sivulta odottaa. (Pohjanoksa ym. 2007, 188.) Tekstin alku ratkaisee joka tapauksessa sen, kuinka mielenkiintoisena ja häntä koskevana lukija tekstiäsi pitää (Korteso 2012, 29).

Sen, mitä tekstillä halutaan ehdottomasti sanoa, tulee näkyä siis jo otsikossa. Sanoman ydintä voi miettiä muun muassa seuraavien kysymysten avulla:

- Mikä on tällä sivulla lukijoiden kannalta tärkeintä ja hyödyllisintä?
- Mikä on kiinnostavin osa sisältöä?
- Minkä asian tällä sivulla uskot vaikuttavan lukijoihin vahvimmin – ja vaikuttaako se haluamallasi tavalla? (Alasilta 2002, 157.)

Otsikon tulisi olla kiinnostava ja informatiivinen. Tosin Korteson (2012, 22) mukaan otsikointityyli riippuu tekstin käyttötarkoituksesta. Esimerkiksi tietosisältöisten sivujen otsikot voivat olla nimeäviä ja etikettimäisiä. Tämä siksi, että tietosisältöjä luetaan tiedon saamisen vuoksi, eikä lukijaa tarvitse yleensä houkutella sen enempää.

4.4.3 Tekstin tiivistäminen ja kappalerakenne

Tiivistämisessä on kyse turhien asioiden karsimisesta. Se mikä on turhaa, edellyttää tietysti asiakkaan tarpeiden tuntemista. Tiivistämistä voi tehdä myös pitkien yhdyssanojen ja ylipitkien virkkeiden katkaisemisella, kunhan muistaa huolehtia siitä ettei tekstin ymmärrettävyys kärsi. Tehokkaassa tekstissä kielenkäyttö on rytmiltään ja sanastoltaan vaihtelevaa, lauserakenteet selkeitä ja sanat tuttuja, lyhyitä ja havainnollisia. Sanavaraston tulee olla laaja, ja erityisesti verbivalikoiman rikas. (Alasilta 2002, 49.)

Tiivistäminen ja toimiva kappalerakenne ovat tärkeitä apuja lukijalle, kun hän silmäilee verkkosivua ruudulta. Ruudulta lukemista on tutkittu jo pitkään, ja pääsääntönä on pi-

detty, että ruudulta luetaan hieman hitaammin kuin paperilta. Käytettävyyssiantuntija Jakob Nielsenin (1997a) tekemän toteamuksen mukaan ihmiset lukevat ruudulta noin 25 prosenttia hitaammin kuin paperilta. Tuota tutkimustietoa on päivitetty vuosien saatossa päätelaitteiden näyttö- ja fonttitekniologian kehityttyä. Microsoftin kehittämä ClearType-fonttitekniologia paransi luettavuutta pehmentämällä ja selkeyttämällä fontteja, jolloin lukunopeus ruudulta parani noin viisi prosenttia (Nielsen 1997b). Vuonna 2010 tehdyssä tutkimuksessa havaittiin paperilta lukemisen olleen edelleen nopeampaa kuin sen ajan iPadilta tai Kindle-lukulaitteelta (Nielsen 2010).

Mobiilikäyttö on totuttanut käyttäjät rullaamaan pitkiäkin sivuja nopeasti. Sujuva mobiililukeminen edellyttää kuitenkin, että sisällöstä on tehty helposti silmäiltävää, tai että pidemmät tekstikokonaisuudet on palasteltu omiksi sivuikseen. Korteso (2012, 153–155) antaa verkkotekstin pituudelle ja jaottelulle joitakin ohjenuoria:

- Jos teksti on pidempää, on suositeltavaa käyttää väliotsikoita 2–4 tekstikappaleen välein. Jos verkkotekstissä ei ole väliotsikoita, 1500 merkkiä on maksimi. Väliotsikoidun tekstin maksimipituus on 3000 merkkiä.
- Kappaleessa saisi olla mielellään 1–3 virkettä, korkeintaan 4.

Myös Nielsenin havainnot verkkosivujen silmäiltävyydestä tukevat jaottelun tärkeyttä. Käyttäjät silmäilevät sivun sisällön hyvin nopeasti, ja silmäkameroilla tehdyt tutkimukset osoittavat sisällön havainnoinnin tapahtuvan tietokoneen näytöltä F-kirjaimen muodossa. Hyvin harva käyttäjä siis lukee sivua kokonaan, jolloin kahden ensimmäisen tekstikappaleen ja niiden ensimmäisten sanojen merkitys korostuu. (Nielsen 2006.)

Tekstin huolellinen jäsentely on tärkeää tietoa välittävissä ja opastavissa verkkoteksteissä. Jäsentelyä voivat auttaa muun muassa asioiden luettelointi tai numerointi. (Korteso 2012, 155–156.) Luettelon käyttäminen on suositeltavaa, jos tekstissä käsiteltäviä asioita listataan enemmän kuin kolme (Pohjanoksa ym. 2007, 187).

4.4.4 Virkkeet ja lauseet

Työelämän teksteissä on usein pitkiä ja liian pitkiä virkkeitä. Yleensä syynä tähän on asiantuntijakielen käyttäminen, mutta myös tapa. Varsinkin jos teksti sisältää abstraktisia ja teoreettisia ilmauksia, lyhyiden virkkeiden arvo korostuu. (Torppa 2014, 38.)

Hyvä verkkoteksti rakentuu ja etenee loogisesti eikä poukkoile. Edeltävän lauseen ajatus jatkuu seuraavassa lauseessa sitoen ne kokonaisuudeksi. Merkityksen kuljettamisessa sidosanoilla eli konjunktiolla on suuri rooli (että, jotta, koska, sillä, mutta, vaikka, siitä huolimatta että, eikä). (Kortesuo 2012, 168–169.)

Kortesuo (2012, 153–155) ohjeistaa virkkeiden tiivistämistä seuraavasti:

- Virkkeen tulisi sisältää 1–2 lausetta, maksimissaan 4 lyhyttä.
- Yhdessä virkkeessä saa olla alle 15 sanaa, maksimissaan 20.
- Liian pitkän virkkeen lyhentämiseen on kolme tapaa:
 - poista turhaa tietoa
 - yksinkertaista kieltä
 - jaa virke kahteen lyhyempään virkkeeseen.

Selkeät lauserakenteet ovat ymmärrettävän verkkotekstin kannalta kenties oleellisin asia. Kortesuo (2012, 160–162) listaa muutamia keinoja hyvien lauserakenteiden luomiseen (*luettelossa kursivilla olevat esimerkit ovat omiani*):

- Tee lauseenvastikkeista sivulause:
 - Lauseenvastikkeet ovat liian tiiviitä ilmaisuja, ja niitä on hidas lukea.
 - *lukiessa* → *kun lukee*
 - *hänen painettuaan* → *kun hän oli painanut*
- Vältä teonnimissä minen-muotoa:
 - *suorittaa siirtämisen* → *siirtää*
 - *aiheuttaa nousemisen* → *nostaa*
- Korjaa hankalat muodot palauttamalla ne sivulauseiksi ja aktiivisiksi verbeiksi:
 - *Sopimusta muotoiltaessa tapahtui virhe.*
→ *Kun sopimusta muotoiltiin, tapahtui virhe.*
- Karsi ajatuksen katkaisevat kiilarakenteet:
 - *Aiheeseen kuuluvat, lukuun ottamatta koiria, kaikki.*
→ *Aiheeseen kuuluvat kaikki lukuun ottamatta koiria.*
- Tee peräkkäisistä listoista allekkaisia luetteluita:
 - *Kun saavut, sinulla täytyy olla lähete, henkilöllisyystodistus (passi, henkilö- tai ajokortti), ajantasainen rokotustodistus, rokote ja ylläsi väljä vaate.*

→ *Kun saavut, ota mukaasi*

- *lähete*
- *henkilöllisyystodistus (passi, henkilö- tai ajokortti)*
- *ajantasainen rokotustodistus*
- *rokote.*

Pukeudu rokotusta varten väljästi.

Virkkeessä on aina päälause, ja siinä voi olla yksi tai useampia sivulauseita. Yksi virke saisi sisältää vain yhden ajatuksen. Liian pitkät virkkeet harvoin ovat ajatuksenjuoksultaan selkeitä. Juuri selkeyden vuoksi kannattaa suosia suoraa sanajärjestystä. Siinä lauseessa tulee ensin subjekti, tekijä, sitten tekemisestä kertova predikaatti ja lopuksi mahdollinen objekti eli tekemisen kohde. Varsinkin pidemmissä virkkeissä ja vaativissa teksteissä suora sanajärjestys on suotavaa. (Torppa 2014, 50, 55.)

Virkkeen loppu on tärkeämpi kuin sen alku. Virkkeen loppuosa jää lukijalle paremmin mieleen, joten uusi informaatio kannattaa sisällyttää virkkeen loppuun. Jokaisen virkkeen kohdalla tämä ei tietenkään ole mahdollista, koska tekstiin vaikuttaa myös sen rytmi, sanojen pituudet ja sisällöllinen logiikka. (Torppa 2014, 52.)

4.4.5 Sanasto ja sanamuodot

Vaikka verkkoviestinnässä pyrkimyksenä on käyttää selkeää kieltä, joudutaan joskus turvautumaan alan erikoissanastoon ja terminologiaan. Ne saattavat tehdä sisällöstä tarkempaa, mutta samalla ymmärrettävyys heikkenee. (Pohjanoksa ym. 2007, 155.)

Abstraktit, käsitteelliset ilmaisut, ovat lukijan kannalta hankalia, eivätkä edesauta tekstin kiteytymistä. Lukijan ymmärrystä auttaa se, että kirjoittaja havainnollistaa sanojensa lukijalle tutun reaali maailman kautta abstraktien käsitteiden sijaan. Alasillan (2002, 50) mukaan abstrakteja ilmaisuja ovat muun muassa termit, lyhenteet, tuntemattomat tuotenimet, uudet yhdyssanat ja passiivimuotoiset verbit.

Viranomaistekstejä syytetään usein *kapulakielisyydestä*. Torpan (2014, 42–49) mukaan kapulakielessä ilmaisujen sisältö on usein tulkinvarainen ja epätarkka, ne hidastavat lukemista monimutkaistamalla lauserakennetta ja vaikeuttavat lauseen ymmärtämistä. Tarpeettomia ilmaisuja ovat muun muassa *asemasta, henkilökohtaisesti, johdosta, keskuudessa, lähtökohtaisesti, myötä, nojalla, puitteissa, pääsääntöisesti,*

osalta, suorittaa ja taholta. (Torppa 2014, 42–49.) Kortesus (2012, 162–163) tarjoilee muutamalle kapulakieliselle ilmaisulle vaihtoehtoja seuraavasti:

- mikäli → jos
- taholta, toimesta → muuta subjektiksi eli tekijäksi
 - Tätä suunnitelmaa uhataan ylemmältä taholta.
→ Ylempi taho uhkaa tätä suunnitelmaa.
 - Tarjous allekirjoitettiin työryhmän toimesta.
→ Työryhmä allekirjoitti tarjouksen.
- johdosta, johtuen → vuoksi, takia, ansiosta, koska, sillä, siksi, että
 - Tein anomuksen tämän yhteydenoton johdosta.
→ Tein anomuksen tämän yhteydenoton vuoksi.
- liittyen → kerro, miten asiat liittyvät toisiinsa
 - Yhteydenottoon liittyen lähetän ohessa todistuksen opinnoistanne.
→ Soititte eilen opinnoistanne; ohessa on pyytämämme todistus.

Turhia sidesanoja pitäisi sujuvassa tekstissä välttää. Turhia sidesanoja ovat muun muassa *sitten, myös, lisäksi, sen jälkeen, osaltaan*. Toinen ryhmä on käänteitä alleviivaavat ja korostavat sanat, kuten *kuitenkin, sittenkin, silti, toisaalta, toki, välttämättä, vasta, vielä, kaiketi, etenkin, erittäin, varsinkin, aivan, hyvin, todella*. Yleensä turhia ovat myös ajallista tai määrällistä kuvaa luovat sanat, kuten *kaikesta huolimatta, täysin, kokonaisuudessaan, kaiken kaikkiaan, viimein, lopulta*. (Torppa 2014, 56–57.)

Usein organisaatioviestinnässä nousee halu kertoa kaikki ”tärkeä”, kiinnostipa se vastaanottajaa tai ei. Jotta sisällöstä ei tulisi luettelo, joudutaan tekstissä käyttämään lauseenvastikkeita sekä *ja*-sanon korvikkeita, kuten muotoja *sekä – että* ja *paitsi – myös*. Nämä tekevät tekstistä entistä raskaampaa luettavaa. (Pohjanoksa ym. 2007, 187.)

Kielto- ja kielteisiä ilmaisuja kannattaa verkkotekstissä välttää, koska ne hidastavat lukemista. Kielteisiä ilmaisuja ovat muun muassa sanat, joilla on kielteinen merkitys (paha, huono, heikko, puute, pilata, haitata), kieltoverbit (ei, emme, älä), kielteiset etuliitteet (epäkohtelias, ei-toivottu, ex-mies) sekä kielteiset päätteet (muodoton, palaamatta, aikavarauksetta). (Kortesus 2012, 166–167.)

4.4.6 Persoona ja puhuttelutapa

Lukijan kannalta on parempi kirjoittaa hänen näkökulmastaan:

- Hakemuksen tulee olla perillä 31.12. mennessä.
→ Toimita hakemuksesi 31.12. mennessä. (Kortesuo 2012, 170–171.)

Verbistä tulisi mielellään ilmetä tekijä, joten passiivimuotoa (kirjoitetaan) ja nollapersoonaa (pitää kirjoittaa) kannattaa välttää (Kortesuo 2012, 171). Ohjeissa tulisi käyttää yksikön toisen persoonan käskymuotoa (klikkaa, ota, valitse). Sen sijaan tulisi välttää teitittelyä (klikatkaa, ottakaa, valitkaa), passiivia (klikataan, otetaan, valitaan) ja nollapersoonaa (pitää klikata, pitää ottaa, pitää valita). (Kortesuo 2012, 53.)

Edellä oleva suositus perustuu luettavuustutkimuksiin, joissa on havaittu, että suora käskymuotoinen sinuttelu on sekä selkeintä ymmärtää että nopealukuisinta. Ohjeiden pitää edetä loogisessa järjestyksessä; ohjeet on annettava siinä järjestyksessä, jossa ne tehdään käytännössäkin. (Kortesuo 2012, 53.)

5 Kuntaviestinnän erityisvaateet

Kuntien viestintään vaikuttavat lainsäädäntö ja erilaiset ohjeistukset. Niiden tavoite on yhteinen: kuntien tekemän viestinnän tulee olla avointa, laadukasta ja kielenkäytöltään selkeää, jotta se toteuttaa avointa demokratiaa ja kohtelee kaikkia ihmisiä tasavertaisesti. Tässä luvussa käyn hyvin tiiviisti läpi tärkeimmät kuntaviestinnän taustalla vaikuttavat asiat, kuten kansallisen- ja EU-lainsäädännön sekä kuntien verkkoviestinnän suositukset. Perehdyn luvussa lyhyesti myös virkakieleen ja sen haasteisiin.

5.1 Lainsäädäntö

Kuntalain mukaan kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan palveluista, taloudesta sekä kunnassa valmistelussa olevista asioista ja vaikutusmahdollisuuksista. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. (Kuntalaki 410/2015, § 29.) Myös hallintolaki edellyttää

viranomaiselta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä asiakkaiden tasapuolista kohtelua (Hallintolaki 434/2003 § 6 ja 9).

Kolmas laki, joka säätelee viranomaisviestintää, on laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Sen mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, § 20.)

Suomen oman lainsäädännön ohella viranomaisten verkkoviestintää säädelään EU-direktiivein. Ajankohtaisin on 22.12.2016 voimaan tullut saavutettavuusdirektiivi, jonka vaatimukset on saatettava kansalliseen lainsäädäntöön 23.9.2018 mennessä. Tarkalleen kyseessä on *Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta* (Valtiovarainministeriö n.d.b). Suomessa sen toimeenpanosta vastaa valtiovarainministeriö.

Direktiivillä pyritään takaamaan ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Vaatimukset koskevat verkkopalveluiden havaittavuutta, hallittavuutta, ymmärrettävyyttä ja toimintavarmuutta. (Valtiovarainministeriö n.d.b.) Näistä ymmärrettävyyden vaade koskee erityisesti verkkotekstejä ja niiden sisältöjä.

Direktiivi vaatii muutoksia nykyiseen lainsäädäntöön. Hallituksen eduskunnalle tekemän esityksen luonnos ”digitaalisten palvelujen tarjoamisen laista” oli lausuntokierroksella alkuvuodesta 2018 Lausuntopalvelu.fi:ssä. Lausuntokierros päättyi 1.3.2018 (Valtiovarainministeriö, 2018). Hallituksen esityksessä ymmärrettävyydestä todetaan näin:

Ymmärrettävyys tarkoittaa, että tietojen ja käyttöliittymän toiminnan on oltava käyttäjien kannalta katsottuna käsitettäviä. Käytännössä tämä tarkoittaa selkeän ja hyvän yleiskielen ja tietyissä tapauksissa myös selkokielen käyttämistä sekä erilaisten sisältöä kuvaavien kuvien, grafiikan tai video- tai ääniaineistojen käyttöä verkkosivuston tai mobiilisovelluksen sisällön esittämiseen. (Valtiovarainministeriö 2018, 53.)

Keskiössä ovat siis ”käyttäjän kannalta käsitettävä tieto” sekä ”selkeän ja hyvän yleiskielen käyttäminen”. Tuon tarkemmin luonnoksessa ei oteta kantaa ymmärrettävyyteen, mutta ainakin se tulee jossain muodossa olemaan EU-direktiivissä vaatimuksena.

5.2 Suositukset ja ohjeet

Jotta lakisääteiset vaateet kunta- ja muussa viranomaisviestinnässä voidaan täyttää, on työn tueksi laadittu erilaisia viestinnän ohjeita ja suosituksia.

5.2.1 Kuntaviestinnän opas

Suomen Kuntaliiton julkaisema *Kuntaviestinnän opas* vuodelta 2016 on kenties tärkein kuntien viestintäyöntekijöiden työkalu. Opas vastaa pitkälti uuden, käytännössä 1.6.2017 voimaan astuneen kuntalain vaateisiin. Opas painottaa entistä enemmän avoimuutta, tasavertaisuutta ja kuntalaisten osallisuutta. Oppaan mukaan yhdenvertaisuusvaatimukset on otettava huomioon kaikessa kuntaviestinnässä. Käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja virkakielestä tulisi pyrkiä kohti yleiskieltä. Myös tekstien muokkaaminen selkokielisiksi on suositeltavaa. Huomioitava on eri asukasryhmien tarpeet – käytännössä tämä tarkoittaa eri ikäryhmien, asuinalueiden, kieliryhmien ja vammaisryhmien huomioimista. Erityisryhmien viestinnän tulee olla normaalia kohdistetumpaa ja tehokkaampaa. (Kuntaviestinnän opas 2016, 12.)

Kuntaviestintää tulee aina tehdä kuntalaisten näkökulmasta. Kuntalaisen tulee löytää tarvittavat palvelutiedot huolimatta siitä, mikä organisaatio tai yksikkö palvelun tuottaa. Tietojen tulee löytyä kunnan verkkosivuilta. (Kuntaviestinnän opas 2016, 16.)

Sähköisten palveluiden lisääntyminen on kasvattanut selkeän kielenkäytön tarvetta. Sähköisten palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa tulisikin pitää viestintä- ja asiakaspalveluosajaat mukana alusta asti. (Kuntaviestinnän opas 2016, 31.)

5.2.2 Kuntien verkkoviestintäohje

Suomen Kuntaliiton julkaisema *Kuntien verkkoviestintäohje* on päivitetty viimeksi vuonna 2010. Myös se painottaa kuntalaisnäkökulmaa: asiakkaan kannalta tärkeintä on itse palvelun sisältö, ei se, kuka palvelun tuottaa (Hagerlund, Ilves, Järvelä, Krogell-Magni, Kujansivu, Kuupakko, Lahti, Lazarov, Marttila, Moisala, Oravisto, Paavilainen, Rantanen, Rantonen, Suntiainen-Nurmi & Vahtokari 2010, 13).

Ohjeen mukaan seuraavat kysymykset ovat kiinnostavia käyttäjän näkökulmasta:

- mitä palveluja kunta tarjoaa
- mistä palveluja saa, missä ne sijaitsevat
- milloin palveluja saa
- kenellä on oikeus palveluihin sekä hintatieto. (Hagerlund ym. 2010, 14.)

Ohje opastaa lyhyesti myös verkkokirjoittamisessa: verkkoon tulisi kirjoittaa selkeästi ja ytimekkäästi, erikoissanastoa tulisi välttää ja kielen tulisi olla yleiskieltä. Tärkein asia on sijoitettava tekstin alkuun ja avainsanat kappaleiden alkuihin. Palvelut tulee myös nimitä niin, että lukija ymmärtää, mistä on kyse. Käytetyn terminologian pitäisi olla käyttäjille ennestään tuttua. (Hagerlund ym. 2010, 23–24.)

5.2.3 JHS-suositukset

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA ylläpitää verkossa omia suosituksiaan julkisten verkkopalveluiden suunnittelulle ja ylläpidolle. Suositukset löytyvät osoitteesta www.jhs-suositukset.fi. Verkkotekstien kannalta olennaisin suositus on 190, joka antaa ohjeita viestintään ja asiakasnäkökulman parantamiseen.

Suositus 190 kannustaa Finto-sanastopalvelun käyttöön (JHS 190, 26). Finto on suomalainen palvelu sanastojen, ontologioiden ja luokitusten julkaisua ja käyttöä varten, ja se tarjoaa kattavan sanavaraston hyödynnettäväksi julkisten palveluiden sisältöjen kirjoittamisessa. Erityisesti Finton sisältämät YSA (Yleinen suomalainen asiasanasto) sekä YSO (Yleinen suomalainen ontologia) ovat tärkeässä roolissa kun pyrkimyksenä on yhtenäistää viranomaisten kielenkäyttöä. Finto onkin nykyään integroituna suomi.fi-palveluun, ja sen ontologiaa hyödynnetään muun muassa palvelusisältöjen metatiedoissa ja asiakkaalle käytettävän terminologian yhtenäistämässä.

Suosituksen 190 mukaan verkkopalvelun tulee olla asiakkaalleen hyödyllinen. Verkkopalvelu mahdollistaa asioinnin ajasta ja paikasta riippumatta sekä mahdollistaa vaivattoman asioinnin ja asioinnin etenemisen seurannan. Verkkopalvelun on myös annettava tukea ja lisätietoa asiointiin. Verkkopalvelussa olevan tiedon on oltava aina ajantasaista ja luotettavaa. (JHS 190, 11.)

Verkkopalvelun tulee tukea eri käyttäjiä ja käyttäjäryhmiä heidän tarpeistaan ja lähtökohdistaan nähden. Yhdenvertaisuutta edistetään huomioimalla verkkopalvelun saavutettavuus monipuolisesti; huomioitava on muun muassa eri kohderyhmät, kuten ikäänntyneet, henkilöt joiden äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi sekä henkilöt joilla on lukemisvaikeuksia. (JHS 190, 21, 23.)

5.2.4 Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) oma ohjeistus

Suomi.fi-palvelutietovarannon ohjeistuksen tarkoitus on tarjota kunnille ja muille PTV-palvelutietoja tuottaville organisaatioille teknisiä ja sisällöllisiä vinkkejä laadukkaan ja yhteismitallisen palvelutiedon tuottamiseksi. PTV-ohje määrittelee palvelun suomi.fi-sisältötyyppinä seuraavasti:

Palvelun kuvaus yksilöi organisaation järjestämän tai tuottaman palvelun. Palvelu koostuu ennalta määritellyistä prosesseista tai toimintasarjoista. Palvelu voi myös olla jokin organisaation velvoite asiakasta kohtaan tai asiakkaan velvoite organisaatiota kohtaan (lupa tai ilmoitus). Palvelun kuvaus kertoo palvelun käyttäjän kannalta keskeiset asiat: mitä asiakas palvelusta saa, mitä ehtoja palvelun saamiselle mahdollisesti on ja miten asiakkaan tulee toimia saadakseen palvelun. Palvelut voivat olla valtakunnallisia tai alueellisia. Palveluihin liitetään asiointikanavat, ja jokaiseen palveluun tulee olla kytkettynä ainakin yksi asiointikanava. Palvelulla on vastuorganisaatio, joka näkyy asiakkaalle palvelusta vastaavana tahona. (eSuomi.fi n.d.b.)

Ohjeen mukaan yksittäisen palvelun tulee olla niin suppea, että sen voi kuvata tarpeeksi yksityiskohtaisesti. Esimerkkinä liian laajasta palvelusta ohjeessa mainitaan *verotus*, kun taas *verokortti* on yksittäisenä palveluna tarpeeksi suppea, ja siihen voidaan liittää luontevasti asiointikanavia. (eSuomi.fi n.d.b.)

PTV-ohjeistus kiteyttää melko kattavasti luvussa 4 esitetyn verkkokirjoittamisen teorian seikat, jotka teksteissä tulee huomioida. Ohjeissa annetaan käytännön vinkkejä muun muassa lukijan puhuttelemiseen, ohjeistamiseen ja verbien käyttämiseen. Ohjeen mukaan palvelukuvaustekstin tulisi kuvata asiakkaalle palvelun sisältöä eikä organisaatiota tai sen tehtäviä. Olennaista on miettiä, mitä tietoja lukija tarvitsee, jotta hän saa kokonaiskuvan palvelusta ja tarjolla olevista asiointikanavista päästäkseen hoitamaan asiaansa eteenpäin. Ohjeissa annetaan myös neuvoja yleiseen kielenhuoltoon, sanojen ja termien käyttöön, selkeiden lauserakenteiden luomiseen ja kappaleiden silmäiltävyyden parantamiseen esimerkiksi luetelmilla ja kappalejaoilla. (eSuomi.fi n.d.b.)

5.3 Kohti selkeää virkakieltä

Vaikka lait edellyttävät viranomaisia käyttämään selkeää yleiskieltä, ovat viranomaisten verkkosivut oman empiirisen kokemukseni mukaan pullollaan vaikeita virkakielisiä tekstejä. Monimutkainen virkakieli on pahimmillaan niin sanottua kapulakieltä, josta tavallisen lukijan on vaikea ymmärtää mitään. Erityisesti kapulakielisyyttä ilmenee viranomaispäätöksissä ja muissa virallisissa tekstisisällöissä, mutta joskus kapulakieli yletää lonkeronsa myös kansalaisille tarkoitettuihin verkkoteksteihin.

Virkakielestä on myös tutkimustietoa. Hallintolain – joka siis edellyttää viranomaisilta selkeää kielenkäyttöä – seurantatutkimuksessa selvitettiin lain toimeenpanoa ja vaikutuksia valtion ja kuntien viranomaisille suunnatuilla kyselyillä. Kyselyyn vastanneista 153 viranomaisesta lähes kaksi kolmasosaa totesi, ettei hallintolain voimaantulolla ole ollut vaikutuksia kielenkäytön selkeytymiseen. (Nuolijärvi, Piehl & Räsänen 2014, 33.)

Kotimaisten kielten keskus KOTUS määrittelee virkakielen seuraavasti:

Virkakieli on yleisnimitys kielimuodolle, jota viranomaiset ja julkisten palvelujen tarjoajat käyttävät työtehtävissään. Virkakieltä ovat esimerkiksi säädöskieli, EU-kieli ja peruspalvelujen kieli. Virkakieleen kuuluvat myös viralliset nimet. (Kotimaisten kielten keskus n.d.a)

KOTUS:n mukaan virkakielellä valmistellaan ja hoidetaan valtion, kunnan tai yksittäisen kansalaisen asioita. Virkakielellä tiedotetaan, päätetään, raportoidaan, opastetaan ja neuvotellaan. Hyvä virkakieli on toimivan hallinnon ja kansalaisten oikeusturvan lähtökohta, ja eri viranomaisten tulisikin panostaa siihen paljon – sitä edellyttää hallintolakiin. (Kotimaisten kielten keskus n.d.b.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö julkaisi tammikuussa 2014 Hyvän virkakielen toimintaohjelman. Sen tarkoitus on ohjeistaa viranomaisia parempaan ja selkeämpään kielenkäyttöön kaikissa teksteissään. Erityisen tärkeää tämä olisi suoraan kansalaisille kohdenetussa viestinnässä. Toimintaohjelma sisältää pitkän listan toimenpide-ehdotuksia eri viranomaisille viestinnän tehostamiseksi ja virkakielen parantamiseksi. Toimintaohjelman mukaan julkishallinnon työpaikoilla on tärkeää miettiä, miksi jokin teksti tehdään, kenelle se on tarkoitettu ja mitä se sisältää. (Nuolijärvi ym. 2014, 11.)

Kiteytettynä hyvä virkakieli on selkeää yleiskieltä (Nuolijärvi ym. 2014, 38). Tähän viranomaisten tulisikin tähdätä kaikessa viestinnässään. Sähköisessä asioinnissa on

huomioitava, että asiakas on usein yksin lomakkeiden ääressä, jolloin kielen selkeyden merkitys korostuu entisestään (Nuolijärvi ym. 2014, 11).

6 Erityisryhmien viestintä

EU:n luku- ja kirjoitustaidon asiantuntijaryhmän vuonna 2012 julkaiseman raportin mukaan ”hämmästyttävän monen eurooppalaisen luku- ja kirjoitustaidossa on puutteita. Kansalliset ja kansainväliset tutkimukset osoittavat, että noin joka viidenneltä aikuiselta ja joka viidenneltä yli 15-vuotiaalta puuttuu sellainen lukutaito, jota he tarvitsevat toimia- kseen täysivaltaisesti nyky-yhteiskunnassa.” Kuntien asukkaina on paljon sellaisia, joille kielenkäyttö aiheuttaa enemmän vaikeuksia kuin valtaväestölle. Heitä ovat muun muassa seniorikansalaiset, eri vammaisryhmiin kuuluvat henkilöt sekä vasta maahan muuttaneet ihmiset, jotka vielä opettelevat suomea. Tämä kaikki aiheuttaa haasteita muun muassa kuntien viestinnälle. (Sainio 2013, 7, 21.)

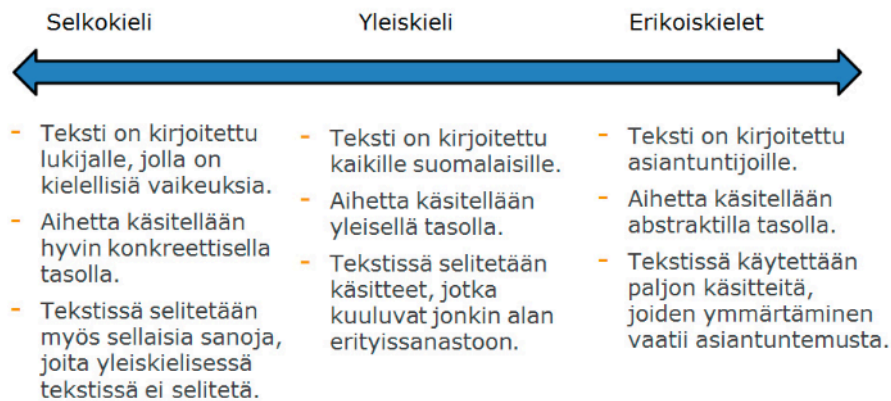
6.1 Selkokieli

Erityisryhmiä varten on kehitetty selkokieli eli suomen kielen muoto, jossa kieli on tehty tietoisesti helpommaksi ymmärtää. Suomen valtakunnallisen selkokielen asiantuntija- keskuksen eli Selkokeskuksen arvion mukaan Suomessa on vähintään 300 000 ihmistä, joille selkokieli on tarpeellista. Mutta selkokieli ei ole hyödyllistä vain erityisryhmille, sillä käytännössä siitä hyötyvät kaikki. (Sainio 2013, 7–8.)

Selkokeskus määrittelee selkokielen seuraavasti:

Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. (Selkokeskus 2015)

Selkokeskus vertaa selkokielen asemaa yleis- ja erikoiskieliin kuvion 4 mukaisesti.



Kuvio 4. Selkokieli verrattuna yleis- ja erikoiskieliin. (Selkokeskus 2015)

Selkokielen kirjoittamiselle on olemassa omia ohjeistuksia. Vinkkejä selkokielisten tekstien tekemiseen löytyy liitteestä 1. Liitteestä käy hyvin ilmi, että selkokielen kirjoittamisessa pätevät pitkälti samat säännöt ja ohjeet kuin yleiskielessä ja hyvässä verkkotekstissä. Selkokieli on kuitenkin kokonaan oma kirjoituslajinsa, eikä palvelukuvaustekstien muuntaminen selkotekstiksi ole opinnäytetyöni varsinainen tavoite. Selkotekstiohjeistus toimii silti hyvänä punaisena lankana tekstianalyyseissäni ja palvelukuvaustekstien muokkaamisessa selkeämmiksi – varsinkin erityisryhmiä silmälläpitäen.

6.2 Seniorit

Väestön vanheneminen on yleinen ilmiö länsimaissa, ja Suomessa ikääntymisen ennakoitaan olevan nopeampaa kuin muualla. Kehityksen seurauksena kansan ikärakenne muuttuu pysyvästi; keskimääräinen elinikä pidentyy samalla, kun ikääntyneiden ihmisten määrä kasvaa. (Niemelä 2006, 13.)

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuonna 2006 noin 870 000 yli 65-vuotiasta, mutta vuonna 2030 heitä arvioidaan olevan jo noin 1,4 miljoonaa. Erityisen nopeasti kasvaa yli 85-vuotiaiden osuus. Käsitteelle ”vanhuus” ei ole yleistä määritelmää, ja yleensä se määritellään kalenteri-ian mukaan. Sekään ei ole täysin ongelmattonta, koska ikääntymisen aiheuttamat muutokset ovat yksilöllisiä. (ETENE 2008, 5–6.)

Raimo Niemelä (2006, 42) jaottelee väitöskirjassaan *Ikääntyneiden informaatiokäyttämisen* vanhusväestön seuraavasti:

- nuoret vanhat eli 55–75-vuotiaat
- keski-ikäiset vanhat eli 75–85-vuotiaat
- vanhimmat vanhat eli yli 85-vuotiaat.

Näistä nuoret vanhat -ryhmä edustaa sellaisia aktiivisia ikäihmisiä, joilla fyysinen toimintakyky on vähintään kohtuullinen eikä heillä ole merkittäviä sairauksia tai haittoja, joilla olisi vaikutusta heidän informaatiokäyttämiseensä. (Niemelä 2006, 42.)

Sosiaalinen toimintakyky eli itsensä tunteminen ja sosiaaliset taidot eivät merkittävästi heikkene iän myötä. Sosiaalisen toimintakyvyn säilyminen luo hyvät edellytykset uuden oppimiselle myös seniorina. Ikääntyvän ihmisen psyykkisen toimintakyvyn muutokseen liittyy muun muassa muistin ja muiden kognitiivisten taitojen heikkeneminen. Vanhenemisen myötä motoristen suoritusten reaktioajat kasvavat ja aivojen kyky käsitellä tietoa hidastuu. (Mäensivu 2002, 48–51.)

Digitaalinen palvelukulttuuri vaatii käyttäjiltään uudenlaisia viestintävalmiuksia. Nuoret ja aikuiset oppivat näitä valmiuksia koulussa ja työelämässä, mutta ikääntyneillä ei välttämättä ole samanlaisia valmiuksia kartuttaa tarvittavia taitoja. (Mäensivu 2002, 11.)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton (Valli ry.) Ikäteknologiakeskus selvitti keväällä 2017, miten ikäihmiset asioivat internetissä, mitä sähköisiä palveluita he käyttävät sekä millaisia haasteita he kohtaavat. Kyselyyn vastasi lähes 900 ikäihmistä pääkaupunkiseudulta ja eri puolilta muuta Suomea. Vajaa puolet vastauksista oli saatu verkkolomakkeella ja loput paperilomakkeilla. Verkkolomakkeella vastanneista suurin osa oli alle 74-vuotiaita ja heistä lähes jokaisella oli tietokone tai muu tapa päästä käyttämään sähköisiä asiointipalveluita. Paperilomakkeella vastanneista lähes puolet oli yli 80-vuotiaita, ja heistä joka toisella ei ollut lainkaan pääsyä verkkoon. Näissä tapauksissa lähimaiset asioivat yleensä verkossa heidän puolestaan. Tärkein havainto tutkimuksessa olikin, että moni ikäihminen ei asioi verkossa lainkaan. Silti suuri osa palveluista on siirtynyt verkkoon, mikä asettaa ikäihmiset eriarvoiseen asemaan sekä taloudellisesti että yhteiskunnallisesti. (Valli ry. 2017, 2–4.)

6.3 Maahanmuuttajat

Väestöliiton mukaan *maahanmuuttajalla* tarkoitetaan yleensä sellaista Suomeen muuttanutta ulkomaan kansalaista, joka aikoo asua maassa pidempään. *Toisen sukupolven maahanmuuttajana* pidetään usein henkilöä, joka on syntynyt Suomessa, mutta jonka vanhemmat tai toinen vanhemmista on muuttanut Suomeen. Näiden lisäksi on olemassa *paluumuuttajia, siirtotyöläisiä, turvapaikanhakijoita sekä pakolaisia*. (Miettinen n.d.)

Väestön monikulttuuristuminen on nostanut esiin paljon haasteita suomalaiselle yhteiskunnalle. Maahanmuuttopolitiikan määrittelyn lisäksi se on edellyttänyt kieli- ja koulutuspolitiikan kehittämistä. Esiin nousee ainakin kysymys maahanmuuttajien mahdollisuuksista oppia suomen tai ruotsin kieltä. Kieltä oppimattomien kommunikointi viranomaisten kanssa on ollut iso haaste. (Mauranen & Tiittula 2002, 62.)

Suomen laki kotoutumisen edistämisestä takaa, että ”oppivelvollisuusiän ylittäneelle maahanmuuttajalle järjestetään suomen tai ruotsin kielen opetusta ja tarvittaessa lukija kirjoitustaidon opetusta sekä muuta opetusta, joka edistää työelämään ja jatkokoulutukseen pääsyä sekä yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia.” (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, §20.)

Lisäksi saman lain mukaan ”kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan palvelut soveltuvat myös maahanmuuttajille” (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, §30).

Raa’asti palveluiden tuottamisen kannalta ajateltuna vaatimukset lienevät melko hyvin toteutettavissa. Mutta miten sinänsä toimivista palveluista kerrotaan ihmisille, joille kieli tai erilaiset kulttuuriset merkitykset asettavat haasteita?

Elli-Noora Virkkunen (Virkkunen 2015) on omassa pro gradu -tutkielmassaan perehtynyt Suomen kuuden suurimman kaupungin maahanmuuttajille tarkoitettujen verkkosivujen viestintään. Tutkielmassaan Virkkunen analysoi maahanmuuttajasivujen verkkotekstejä muun muassa kielenkäytön, sanavalintojen, tekstin rakenteen, näkökulman, sävyn ja lukijapersoonien kautta.

Tutkielman johtopäätöksissä Virkkunen toteaa, että maahanmuuttajille suunnatut tekstit on kirjoitettu yleensä viranomaisten näkökulmasta, ja tekstien kohderyhmänäkin on useimmiten toiset viranomaiset eivätkä maahanmuuttajat. Tekstit kuvailevat kunnal-

lishallinnollisen organisaation rakentumista ja virkahenkilöiden tehtäviä sen sijaan että opastaisivat ja ohjaisivat maahanmuuttajalukijaa. Oikea kohderyhmä on hukassa ja myös selkeämmälle kielenkäytölle olisi kuntien verkkosivuilla tilausta. Näiltä osin verkkotekstit eivät siis toteuta kunnan viestinnän lakisääteisiä tai ohjeistuksilla määriteltyjä tavoitteita, joita ovat selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttäminen, kuntalaisten informointi ja neuvonta sekä osallistamisen edistäminen. (Virkkunen 2015, 75.)

Virkkunen analysoi tutkielmassaan muun muassa Turun kaupungin sivua:

- ”Maahanmuuttajien terveystalvelut” (<http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/maahanmuuttajien-terveyspalvelut>).

Virkkusen mukaan tekstin sisältö ei kohdistu maahanmuuttajalukijalle, siinä on käytetty hallinnollisia termejä ja nollapersoonaa. Teksti kaipaisi toimintaohjeita ja yhteystietoja, jotta se olisi lukijalleen hyödyllinen. (Virkkunen 2015, 68.) Virkkusen analyysi ja viittaus kyseiseen sivuun on vuodelta 2015. Muutosta Turun tuottamaan tekstiin ei kuitenkaan ole tähän mennessä (maaliskuu 2018) tullut, sillä tekstisisältö on edelleen täsmälleen sama. Tarve tekstien hiomiseen on siis yhä olemassa.

Välinetasolla ero internetiä käyttävien maahanmuuttajien ja valtaväestön välillä ei Suomessa ole suuri. Eroa sen sijaan on tiedonhankinnan sisällöissä ja niiden merkityksissä. Verkkopalvelut ovat luonnollinen osa maahanmuuttajien tiedonhankintaa, ja koututumisenkin kannalta on tärkeää, että maahanmuuttajilla on mahdollisuus saada tietoa uuden asuinmaansa yhteiskunnallisista asioista ja kulttuurista, käytännöistä, politiikasta, palveluista ja lainsäädännöstä. Suomessa käytännön asioista tiedotetaan useimmiten verkossa, joten kielen ja tietotekniikan hallinta ovat arjen kannalta lähes välttämättömiä taitoja. (Maasilta, Simola & Heurlin 2008, 56, 61.)

7 Teoreettisen viitekehyksen yhteenveto

Kuten edellä on todettu, on tekstien kokonaisvaltainen analysointi monitasoista, ja kriteereitä ja teorioita on paljon. Omassa tutkielmassani keskityn tekstin ja siinä olevien sanojen ymmärrettävyyteen sekä tekstin rakenteeseen, tyyliin ja informaatioon.

Teorian osalta työni nojaa pitkälti soveltavaan kielitieteeseen, jossa tarkoituksena on tutkia kielen ongelmia ja tarjota niihin käytännön ratkaisuja. Isossa roolissa työssäni

ovat ihmisten havainnot ympäröivästä todellisuudesta ja sille merkityksiä antavasta kielestä, joten siltä osin työni on semanttis-pragmaattinen ja linkittyy kognitiiviseen kieli-tieteeseen. Analyysini taustalla vaikuttavat lisäksi informaatioteoria sekä kuntaviestin-nän vaateet ja lainsäädäntö sekä erityisryhmien viestinnän ohjeet sekä muut kuntavies-tinnän suositukset.

Jotta tekstien analysointi ja purkaminen palasiksi olisi jäsenneltyä ja mielekästä, olen tiivistänyt opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyyksen kuvioon 5. Kyseinen jaottelu toimii runkona käytännön tekstintutkimuksessani, ja siinä on listattu pääpiirteittäin ne asiat, joihin tekstianalysissani kiinnitän huomiota.

Taulukon pohjalta koostin lopullisen tarkistuslistan palvelukuvaustekstien kirjoittamisen tueksi (Liite 2). Lista toimi itselleni runkona kirjoittaessani teksteistä uudet versiot.

<p>TAUSTATEKIJÄT</p> <p>EU- ja kuntalainsäädäntö Viestinnän oltava saavutettavaa, asiallista, selkeää, riittävää ja ymmärrettävää</p> <p>Kuntaviestinnän ohjeistukset ja suositukset Yhdenvertaisuus & saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Huomioitava ikääntyneet & lukemis- ja ymmärtämisvaikeuksista kärsivät Selkokieli suositeltavaa varsinkin erityisryhmille <p>Asiakasnäkökulma, ei organisaationäkökulma</p> <ul style="list-style-type: none"> Mistä palvelussa on kyse? Mistä ja milloin palvelua saa? Kenelle palvelu on tarkoitettu? Hintatieto 	<p>TEKSTIN TYYLI</p> <p>Yleiskielisyys, asiakielisyyden, neutraalius Persoonallisuus (subjektiivisuus) vs. asiakielen persoonattomuus (objektiivisuus) Puhuttelevuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Kenelle teksti on suunnattu? Verbien käyttö <ul style="list-style-type: none"> Aktiivi- vai passiivimuotoinen, nolla-persoonaa Ohjeistava & käskymuotoinen sinuttelu Kieltomuodot
<p>KOHDERYHMÄT</p> <p>Tekstien tulkintaan mahdollisesti vaikuttavat taustatiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> Ikä & sukupuoli Kulttuurinen tausta Äidinkieli tai kielitaso Koulutus ja ammatti Verkon käyttötottumukset <ul style="list-style-type: none"> Laitteet Lukeminen (paperi vs. näyttö) Päivittäinen verkkoaika & käytetyimmät verkkopalvelut Turku.fi & Suomi.fi ennalta tuttuja? Testaushetken vireystilanne (itsearviointi) 	<p>TEKSTIN RAKENNE</p> <p>Tekstin kokonaispituus</p> <ul style="list-style-type: none"> Max. 1500 merkkiä ilman väliotsikoita Väliotsikoinnin ja luetteloinnin tarve <p>Tärkein tekstin alussa</p> <p>Kappalerakenne & silmäiltävyys</p> <ul style="list-style-type: none"> Kappaleiden pituus, max. 4 virkettä Avainsanat kappaleiden alussa
<p>SISÄLTÖ & INFORMAATIO</p> <p>Omaksuttavuus kertalukemalta</p> <ul style="list-style-type: none"> Lukemista haittaavat tekijät? Looginen eteneminen, jatkumo <ul style="list-style-type: none"> Laajasta yksityiskohtiin Tärkeysjärjestys <p>Miksi teksti on kirjoitettu?</p> <ul style="list-style-type: none"> Tekstin aihe, ydinsanoma? Tekstin tavoite? <p>Tekstin hyödyllisyys</p> <ul style="list-style-type: none"> Vastaako tarpeisiin ja kysymyksiin? Mitä uutta tietoa teksti tarjoaa? Mitä informaatiota tekstistä puuttuu? <ul style="list-style-type: none"> Mitä lukija tietää aiheesta ennalta? Ohjeistavuus; osaako lukija jatkaa asiansa hoitamista? <p>Tarjoaako teksti turhaa informaatiota?</p>	<p>VIRKKEET JA LAUSEET</p> <p>Lauserakenne & -muodostus</p> <ul style="list-style-type: none"> Virkkeiden pituus <ul style="list-style-type: none"> 1-2 lausetta, max. 4 lyhyttä Alle 15 sanaa, max. 20 Lauseen pääajatus & ydinosa, selkeä pääsanoma Tuttu asia lauseen alussa, uusi asia lopussa Pää- ja sivulauseet, suora sanajärjestys Lauseenvastikkeet & teonsanat
	<p>SANAT JA TERMIT</p> <p>Sanojen pituus</p> <ul style="list-style-type: none"> Yhdyssanat ja pitkät sanat <p>Yksittäisten sanojen & termien ymmärrettävyys</p> <ul style="list-style-type: none"> Otsikon (= palvelun nimi) ymmärrettävyys, kate tekstissä Vaikeasti ymmärrettävät tai epävarmuutta aiheuttavat sanat <ul style="list-style-type: none"> Abstraktit asiat Vaihtoehtoiset sanat (sanastot; FINTO: YSA & YSO) Lyhenteet Turhat täytesanat Virkakielisyyden (erikoistermit, kapulakieli) Toisto <p>Sanojen merkitys (semantiikka)</p> <ul style="list-style-type: none"> Virhemerkitykset & -ymmärrykset Sanojen tilanteinen merkitys Denotaatio, konnotaatio, assosiaatio, synonyymit Sanojen yhdistely Metaforat, idiomit

Kuvio 5. Tekstianalyysissä huomioitavat tekijät.

8 Tutkimusmenetelmät

Tässä luvussa käyn läpi käyttämäni tutkimus- ja aineistonhankintamenetelmät. Avaan muun muassa kvalitatiivisen tutkimuksen taustoja ja soveltuvuutta työlleni, omaa rooliani tutkimuksessa sekä aineiston hankintaa.

8.1 Kvalitatiivinen tutkimus luonteva valinta

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimustapa on työni kannalta luonteva valinta. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu puheiden ja kirjoitettujen tekstien merkitysten ja niiden välisten suhteiden arvioimiseen. Laadullisessa tutkimuksessa ihmisten toiminta on keskiössä, ja se korostaa ihmisen roolia elämismaailmansa kokijana, havainnoijana ja toimijana. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2014, 80–82.)

Eskolan & Suorannan (2000, 15) mukaan tyypillisiä tunnusmerkkejä laadulliselle tutkimukselle ovat muun muassa *aineistonkeruumenetelmä*, *tutkittavien näkökulma* sekä *harkinnanvarainen tai teoreettinen otanta*. Omassa työssäni kaikki nämä ovat juuri laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tavoitteena on nostaa esiin odottamattomia seikkoja. Siksi lähtökohtana ei ole esimerkiksi teorian testaaminen vaan kerätyn aineiston syvälinen tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan aineistonhankinnassa tapoja, joissa tutkittavien näkökulma ja ”ääni” nousevat esiin. Tällaisia metodeja ovat muun muassa tekstien diskursiiviset analyysit sekä haastattelut, kuten teema- ja ryhmähaastattelut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Omassa tutkimuksessani jaan aineiston kahtia: tutkittava aineisto (palvelukuvaukset) sekä tutkittava palaute (käyttäjien mielipiteet aineistosta). Lopputuloksena on tekstimuotoinen analyysi, joka ei olisi mahdollista toteuttaa kvantitatiivisin menetelmin.

8.2 Tutkijan rooli

Tutkijan oma rooli on laadullisessa tutkimuksessa merkittävä; tutkijan katsotaan olevan keskeinen toimija ja valintojen tekijä, ja hänellä on suuri vaikutus tuottamaansa tietoon ja sen tulkintaan. Tutkijatonta tutkimusta ei ole olemassa, joten jonkinlainen subjektiiv-

suus on tieteessä aina läsnä. (Ronkainen ym. 2014, 70, 80–82.) Laadullisessa tutkimuksessa onkin olennaista, että tutkija myöntää avoimesti oman subjektiivisuutensa. (Eskola & Suoranta 2000, 210–213.)

Puhdas objektiivisuus ei siis ole laadullisessa tutkimuksessa mahdollista (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Nykyään objektiivisuudella tulisikin tarkoittaa tietoisuutta siitä, että tutkimus pyrkii irrottautumaan henkilökohtaisista intresseistä ja että tutkimus on aina rajoittunut ja tietystä näkökulmasta tehty katsaus tarkasteltavasta ilmiöstä. (Ronkainen ym. 2014, 12.) Työni kannalta näkökulman valinta ja tunnustaminen on merkityksellistä, koska sillä on välittömiä seurauksia tuottamaani tietoon.

Tutkimusten yhteydessä puhutaan tutkimushypoteeseista. Laadullisessa tutkimuksessa hypoteesittömyydellä tarkoitetaan sitä, ettei tutkijalla ole ennalta lukittuja olettamuksia tutkimuksen kohteista tai tuloksista. (Eskola & Suoranta 2000, 19–20.) En pidä omaa työtäni täysin hypoteesittömänä, koska jo tutkimuskysymykseni sisältävät olettamuksen, että tarkastelemassani aineistossa (PTV:n palvelukuvaukset) on parannettavaa.

8.3 Aineiston hankinta

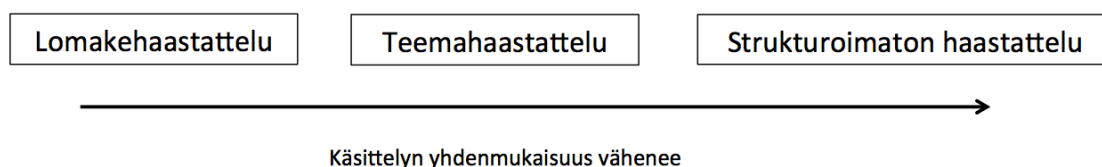
Tutkittava aineistoni voidaan luokitella *luonnolliseksi aineistoksi*. Luonnollisia aineistoja ovat aineistot, jotka ovat olemassa tutkimuksesta riippumatta. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset dokumentit, muistiot, rekisterit, arkistot tai internetsivustot, joita instituutiot, yritykset ja yhteisöt ylläpitävät. (Ronkainen ym. 2014, 108–110.)

Esimerkeiksi valitsemillani palvelukuvauksilla on tietty tavoite: välittää tietoa kuntien palveluista asukkaille ja muille asiakkaille mahdollisimman selkeästi ja informatiivisesti. Myös kunkin palvelutekstin kohdeyleisö on tiedossa – laveasti, mutta kuitenkin.

8.3.1 Teemahaastattelut

Haastattelut ovat kvalitatiivisissa tutkimuksissa luonteva tapa kerätä tutkimusaineistoa. Haastattelun avulla tutkija pyrkii selvittämään haastateltavan ajatuksia käsillä olevasta asiasta. (Eskola & Suoranta 2000, 85.) Haastattelu soveltuu metodiksi erityisesti silloin, kun ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina: hän on aktiivinen, merkityksiä luova osapuoli. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–206.)

Haastattelun muotoja on useita, riippuen haastattelun toteutuksesta. *Strukturoitu haastattelu*, eli ennalta määrättyjä kysymyksiä sisältävä lomakehaastattelu, on käytetyin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44). Strukturoitujen lomakehaastattelujen ulkopuolelle jäävät haastattelutyypit voidaan puolestaan luokitella *puolistrukturoituihin* ja *strukturoimattomiin*. *Teemahaastattelu* on tyypiltään puolistrukturoitu ja sijoittuu luokittelussa ”tiukasti säännellyn” ja ”vapaamuotoisen” haastattelutyypin väliin, kuten kuvio 6 sen ilmaisee.



Kuvio 6. Teemahaastattelu on tiukasti strukturoidun lomakehaastattelun ja kokonaan strukturoimattoman haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44.)

Täysin strukturoimaton haastattelu ei sellaisenaan soveltunut tarkoituksiini. Strukturoimattomat haastattelut ovat tyyliltään keskusteluja, joissa kysymykset ovat usein täysin avoimia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45–46.)

Puolistrukturoiduille haastatteluille on tyypillistä, että esitetyt kysymykset ovat ennalta määrättyjä, mutta haastattelija voi vaihdella niiden sanamuotoja. Vaikka kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, ei vastauksia ole sidottu eri vaihtoehtoihin, vaan haastateltavilla on lupa vastata omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Opinnäytteeni aineisto on hankittu kahta eri haastattelumetodia sekoittaen. Ensin palvelukuvauksia arvioitiin kahdenvälisissä haastatteluissa, jotka olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Palvelukuvausten toisella arviointikierröksellä kysyin palautetta uusista teksteistä sähköpostitse samoilta testihenkilöiltä. Vastaajat saivat samat kysymykset, joihin kirjoittivat itse vastaukset. Kyseessä oli siis strukturoitu haastattelu.

8.3.2 Aineiston määrä

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään yleensä melko pieneen tapausmäärään, mutta sitä vähääkin aineistoa pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Voidaan siis sanoa, että laadullisessa tutkimuksessa aineiston laatu korvaa määrän. Koska kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on analysoida rajattua – verrattain sup-

peaakin – materiaalia mahdollisimman laadukkaasti, on tutkijan tehtävä tällöin sijoittaa tutkittava kohde yhteiskunnallisiin yhteyksiinsä ja antaa kohteesta mahdollisimman tarkka kuva suhteessa kontekstiin. (Eskola & Suoranta 2000, 18.)

Aineiston koolla ei siis ole välitöntä vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta, kun aineiston tarkoitus on ensisijaisesti auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä, ja auttaa häntä muodostamaan teoreettisesti kestäviä näkökulmia. (Eskola & Suoranta 2000, 61–62.)

Kvalitatiivisissa tutkimuksissa puhutaan usein harkinnanvaraisesta näytteestä haastateltavien lukumäärän tai aineiston rajauksen yhteydessä. Harkinnanvarainen näyte sopii menetelmiin, joissa pyritään tilastollisen yleistyksen sijasta ymmärtämään jotakin tapahtumaa syvällisemmin. Tällaisessa tutkimuksessa on vaikea määritellä haastateltavien ihmisten ”oikeaa” lukumäärää, ja jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada tutkimuksen kannalta merkittävää tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58–59.)

Opinnäytteeni tavoitteena on luoda PTV:n palvelukuvauksista uusia versioita ja auttaa niiden parissa työskenteleviä tiettyjen huonojen käytänteiden karsimisessa ja hyvien kehittämisessä. Tutkittavan aineistoni pääjoukon muodostavat kaikki suomi.fi-palvelutietovarannossa olevat Turun kaupungin palvelukuvaukset, joita on noin 350 kappaletta. Kaikkien kuvausten tutkiminen ei olisi käytännössä mahdollista, joten valitsin palvelukuvauksista nipun harkinnanvaraisesti. Nämä seitsemän palvelukuvausta muodostavat tutkimuksessani harkinnanvaraisen otannan. Yksittäinen palvelukuvaus on tällöin harkinnanvarainen näyte.

8.3.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Analyysityössäni nousevat väistämättä esiin kysymykset kerättävän aineiston *validiteetista* ja *reliabiliteetista*. Kuinka luotettavina rajatun testiryhmän antamaa palautetta ja omaa tekstianalyysiani voidaan pitää?

Tieteellisissä tutkimuksissa pyritään *totuudellisuuteen*. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimustiedoksi tarjotaan perusteltu käsitys, jota tutkimus parhaiten tukee. (Ronkainen ym. 2014, 17.) Todellisuus itsessään on sosiaalisesti konstruoitu ja subjektiivinen tulkinta, joka perustuu yhteisölliseen oppimiseen. Koska ei ole olemassa absoluuttista todellisuutta, ei voi myöskään olla absoluuttista totuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 17–18.)

Empiirisessä tutkimuksessa perusolettamus on, että tutkittavien vastaukset kertovat siitä mikä on totta. Totuuden määritelmä vaihtelee kuitenkin kielikäsitteen mukaan. *Modernin* kielikäsitteen mukaan tutkittavien vastaukset kertovat siitä, mikä on totta, *realistisessa* kielikäsitteessä kieli tuottaa todellisuutta, ja *konstruktivistisen* kielikäsitteen mukaan todellisuuteen ei ole pääsyä – joudumme aina tyytymään tulkinnan ja ymmärtämisen prosessin kautta ilmenevään totuuteen. (Eskola & Suoranta 2000, 138.)

Erilaiset kielikäsitteet johtavat pohtimaan totuuden olomuotoa realismin ja relativismin kautta: onko jokin asia absoluuttisesti tosi, vai onko totuus suhteessa johonkin viitekehukseen, kuten käytettävään kieleen tai vallitsevaan kulttuuriin? Tasapainoilu realismin ja relativismin välillä onkin tutkimustyöni kannalta keskeinen seikka.

Anita Saaranen-Kauppinen ja Anna Puusniekan mukaan realistisen ja relativistisen tutkijan tutkimusongelmat poikkeavat toisistaan: realistinen näkökulma on kiinnostunut siitä, millainen jokin ilmiö on, kun taas relativisti on kiinnostunut siitä, miten ilmiöstä puhutaan. Relativisti tutkii ihmisten asioille antamia merkityksiä eri konteksteissa ja sitä, miten he käsityksensä perustelevat. Relativisti suhtautuu ”totuuksiin” kriittisesti, koska kontekstien vaikutus todellisuuteen on suuri. Relativistinen tutkija pitää kielen analyysinsä keskiössä, koska kielen avulla ihmiset muodostavat oman todellisuutensa ja elämänsä merkitykset. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Realismin ja relativismin väliin jää myös tilaa kriittiselle realismille. Se pyrkii löytämään keskitien, jossa todellisuus on jossain määrin yhteinen ja objektiivinen, mutta siihen suhtaudutaan kyseenalaistaen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Validiteettia ja reliabiliteettia on laadullisessa tutkimuksessa haastavaa mittaroida. Luotettavuuden parantamiseen on kuitenkin keinoja kvalitatiivisessakin tutkimustyössä. Esimerkiksi tekstien analysoimisessa olisi hyvä pyrkiä tekemään perusteltuja ja aukikirjoitettuja kategorisointeja ja koodauksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Opinnäytteeni tekstianalyseissa on kyse vahvasti tutkijan subjektiivisesta tulkinnasta, eikä lopullista oikeaa vastausta – eli totuutta – ole olemassa. On vain tekstimuotoiset palvelukuvaukset sekä testikäyttäjien litteroidut mielipiteet ja näkemykset, joiden pohjalta tehdyt korjausliikkeet ovat senhetkisen kokemuksen, teorian ja osaamisen tukemia päätelmiä. Absoluuttisen totuuden puuttuessa päätelmät ovat ainoa tapa jäsentää tutkittavaa sisältöä. Tässä mielessä tutkimustyöni on ennen kaikkea kriittis-realistinen.

9 Palvelukuvausten analyysi

Tässä luvussa analysoin pienen joukon suomi.fi-palvelussa olevia Turun kaupungin palvelukuvaustekstejä. Analyysini pohjautuu teoriaosuudessa avattuihin kielitieteen ja verkkokirjoittamisen teorioihin, kuntaviestinnän ohjeistuksiin, erityisryhmien viestinnälle esitettyihin vaatimuksiin sekä eri kohderyhmiin kuuluvien asiakkaiden haastatteluihin. Analyysin runkona toimii luvussa 7 esittelemäni kuvio 5, jossa on kiteytettynä kaikki olennaisimmat seikat. Kielipillisten tarkistusten tukena olen hyödyntänyt vapaasti verkossa käytettäviä palveluita, kuten suomalaista sanasto- ja ontologiapalvelu Fintoa ja Kotimaisten kielten keskuksen verkkopalvelua.

Analysoitavana on yhteensä seitsemän palvelukuvausta (testikohderyhmät suluissa):

1. Terveysasemien vastaanottopalvelut (kaikki kohderyhmät)
2. Maksullinen liikunta (maahanmuuttajat)
3. Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille (maahanmuuttajat)
4. Omaishoidon tuki (seniorit)
5. Apuvälinepalvelut (seniorit)
6. Päiväkotitoiminta (lasten vanhemmat)
7. Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit (lasten vanhemmat)

Kuvaukset ovat samoja kuin turku.fi-sivustolla, koska kuvaustekstit ja muu niihin liittyvä palvelutieto siirtyvät turku.fi:stä rajapintojen läpi sellaisinaan suomi.fi:hin. Huomioitavaa on, että vaikka itse työskentelen Turun kaupungin konsernihallinnon viestinnässä, minulla ei ole tietoa palvelukuvausten alkuperäisistä kirjoittajista.

Luetin palvelukuvaukset kolmella eri kohderyhmällä: *maahanmuuttajat*, *seniorit* ja *alle kouluikäisten lasten vanhemmat*. Kussakin kohderyhmässä oli kolme henkilöä, joista jokainen luki kolme tekstiä: kaksi kohderyhmälleen suunnattua sekä yhden yleisen (terveysasemat). Näin ollen yleistä kuvausta arvioivat kaikki yhdeksän testihenkilöä.

Vaikka testaajien määrä vaikuttaa pieneltä, pidän sitä kuitenkin riittävänä – varsinkin terveysasematekstin osalta. Testitilanteessa olennaisimmat asiat nousivat teksteistä esiin, ja haastatteluissa testihenkilöt kiinnittivät yleensä huomiota samoihin ongelmiin. Täysin varmoja yleistyksiä ei toki voida tehdä, mutta esimerkiksi Jakob Nielsenin mukaan yleisissä verkkopalveluiden käytettävyydesteissä pahimmat ongelmat löytyvät yleensä viidellä testaajalla tai vähemmällä (Nielsen 2000). Opinnäytteessäni ei ole kyse

käytettävyydestä, mutta testitilanteena se on hyvin samankaltainen. Testitilanteessa henkilöt lukivat palvelukuvaustekstit tietokoneen ruudulta suoraan suomi.fi-palvelusta. Heidän oli mahdollista suurentaa tekstiä ruudulla ja klikkailla palvelussa olleita linkkejä normaalisti. Testitilanteissa oli yksi henkilö kerrallaan.

Maahanmuuttajien haastatteluista yhden tein Turun kaupungin konsernihallinnon tiloissa, kaksi muuta DaisyLadies-yhdistyksen tiloissa. Senioreiden haastatteluista yhden tein konsernihallinnon tiloissa ja kaksi muuta senioreiden kotona. Lasten vanhemmat haastattelin Haritun avoimen päiväkodin tiloissa järjestettävän leikkikoulun yhteydessä. Lasten vanhempien haastatteluista lukuun ottamatta kaikki haastattelut tehtiin hiljaisissa ja rauhallisissa ympäristöissä. Avoimessa päiväkodissa oli haastatteluhetkellä jonkin verran hälyä, mutta ei häiriöksi asti. Kaikki haastateltavat henkilöt kertoivat pystyneensä keskittymään haastatteluun hyvin tai melko hyvin.

Ensimmäisellä haastattelukierroksella kyse oli teemahaastattelusta. Haastattelun runko oli pääpiirteittäin sama kaikilla, mutta vaihtelua oli kohderyhmien välillä jonkin verran erilaisten tekstisisältöjen vuoksi. Teemahaastattelujen rungot löytyvät liitteestä 3. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelut kestivät noin yhden tunnin henkilöä kohden. Näin ollen yhden tekstin läpikäynti haastattelutilanteessa otti noin 20 minuuttia.

Haastattelujen jälkeen analysoin tekstit teorian ja testiajien kommenttien pohjalta. Lopuksi kirjoitin teksteistä uudet versiot, joista pyysin kommentteja samoilta testihenkilöiltä strukturoidulla sähköpostihaastattelulla. Sähköpostikyselyyn päädyin osin aikataulusyistä ja osin siksi, että koin toisen tapaamiskierroksen tekemistä testiajien kannalta turhan raskaana. Sähköpostikyselyssä käytetyt kysymykset löytyvät liitteestä 4.

9.1 Kohderyhmät ja heille testattaviksi valitut palvelukuvaukset

Tässä aluvuossa käyn läpi testauksen kohderyhmät ja niiden edustajat. Kaikkien profiilit löytyvät liitteestä 5. Esittelen myös lyhyesti testaukseen valitut palvelukuvaukset.

Maahanmuuttajia etsin testiajiksi Turun suomenkielisestä työväenopistosta sekä turkulaisista maahanmuuttajayhdistyksistä. Vaatimuksena oli, että henkilöt ovat suorittaneet vähintään eurooppalaisen viitekehyksen (EVK) arviointiasteikolla B1-kielitason ja käyttävät arkielämässään melko sujuvasti suomea. B1-tason vaatimukset on määrätty ope-tushallituksen tasolla seuraavasti:

Ymmärtää pidempää yhtäjaksoista puhetta ja keskeisen ajatuksen monista televisio- ja radio-ohjelmista, jos aihepiiri on tuttu ja puhetempo normaali. Ymmärtää tavallisia jokapäiväisen elämän tekstejä, mutta vaativammat tekstit, joiden aihepiiri on vieras, saattavat tuottaa vaikeuksia. Selviää tavallisimmissa käytännön puhetilanteissa ja pystyy kirjoittamaan yksinkertaista, yhtenäistä tekstiä tavallisista aiheista, vaikkakin kieliopilliset ja sanastolliset puutteet toisinaan vaikeuttavat ymmärtämistä. (Opetushallitus 2011.)

Maahanmuuttajat oli kohderyhmänä perusteltu, sillä julkishallinnon tekstien tulisi olla selkeitä ja kaikkien saavutettavissa ja ymmärrettävissä – myös erityisryhmien.

Valitsemani henkilöt sopivat erinomaisesti kohderyhmänsä edustajiksi. Kaikkien testattu kielitaso oli joko B1 tai vahvempi, ja he selviytyivät testauksesta mainiosti suomen kielellä. Kaikilla kolmella oli eri äidinkieli ja kulttuuritausta, joten se toi vaihtelua testaukseen. Kaksi heistä oli naisia ja yksi mies. Verkon käyttötottumukset olivat monipuolisia, ja asioiden hoitaminen sähköisillä palveluilla melko tuttua. Turku.fi:n käyttökoke-
musta löytyi jonkin verran, muttei kaikilta. Suomi.fi oli kaikille tuntematon.

Maahanmuuttajien testitekstien valinta osoittautui haastavaksi. Turun kaupungilla on jonkin verran vastikään maahan muuttaneille tarkoitettuja palveluita, mutta olennaista oli ymmärtää, että maahanmuuttajat käyttävät kaikkia kaupungin palveluita siinä missä niin sanottu kantaväestökin. Koska rajasin kohderyhmän testaajille vaatimukseksi vähintään B1-kielitason, antoi se mahdollisuuden testauttaa kaupungin yleisiä palvelukuvauksia suomen kielellä, eikä pelkästään juuri maahan muuttaneille suunnattuja kuvauksia. Harva äskeittäin maahan tullut osaa vielä suomea kovin vahvasti, joten heille osoitettujen tekstien testaaminen ei olisi ollut työni kannalta mielekäästä.

Valitsin yleisemmäksi kohderyhmätekstiksi *Maksullinen liikunta* -kuvauksen, ja kohderyhmälle suunnatuksi tekstiksi *Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille* -kuvauksen. Maksulliset liikuntapalvelut, kuten uimahallit ja kuntosalit, ovat Turussa erittäin käytettyjä kaikissa ihmisryhmissä. Maahanmuuttajien kulttuuripalvelut taas ovat suunnattuja erityisesti maahanmuuttajille, mutta myös kantaväestölle. Molempien palvelukuvauksen yleisö on siis melko laajaa, joten niiden valinta oli perusteltua.

Seniorikansalaisia kysyin testaajiksi Turun kansalliset seniorit ry:n kautta. Kaikki kolme testihenkilöä löytyivät sieltä. Testaajat olivat eri ikäisiä, ja edustivat kaikkia Raimo Niemelän (2006, 42) väitöskirjassaan esittämiä vanhusväestön luokkia.

Myös seniorit oli kohderyhmänä perusteltu julkishallinnollisten palvelutekstien saavutettavuusvaateiden vuoksi.

Valitsemani henkilöt olivat erittäin hyviä kohderyhmänsä edustajia. Kaikki ovat melko aktiivisia verkon käyttäjiä, mutta suomi.fi-palvelu ei ollut kenellekään tuttu ennalta.

Senioreille suunnattujen palvelukuvaustekstien valitseminen oli suhteellisen loogista. Ikääntyneiden ihmisten elämäntilanteisiin kuuluvat usein kotona asumiseen ja arjen helpottamiseen liittyvät tukipalvelut. Siksi teksteiksi valikoituivat *Omaishoidon tuki* ja *Apuvälinepalvelut*, joissa molemmissa on selkeä seniorinäkökulma.

Yksi työni tavoitteista oli testata, miten hyvin lasten päivähoidosta kertovat kuvaukset toimivat lukijoiden kannalta. Siksi oli luontevaa etsiä testajiksi alle kouluikäisten lasten vanhempia, joille päivähoitopaikan löytäminen on ajankohtaista. Löytääkseni vanhempia käännyin Turun kaupungin varhaiskasvatuksen neuvonnan puoleen. Lopulta sopivat henkilöt löytyivät avoimen päiväkodin leikkikoulutoiminnan piiristä. Kaikki testajat olivat pienten lasten äitejä, joten isien näkökulma jäi testissä tältä osin saamatta.

Valitsemani henkilöt soveltuivat testajiksi mainiosti. Sattumalta yksi testajista oli itse perhepäivähoitaja, joten varsinkin tekstien informatiivisuuden arvioinnin kannalta siitä oli hyötyä. Testattavat tekstit olivat kaikille ajankohtaisia jollain tasolla, sillä kaikkien äitien pienokaiset olivat seinän takana leikkikoulussa aina testaushetken ajan.

Kohderyhmäteksteiksi olin valinnut *Päiväkotitoiminta-* ja *Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit* -tekstit. Ne ovat suoraan kohderyhmälle suunnattuja ja erittäin käytettyjä palveluita kaupungissa. Tekstien potentiaalinen lukijakunta on siis suuri.

Kohderyhmätekstien lisäksi valitsin analyysiin yhden palvelukuvauksen, jonka testautin kaikilla kohderyhmillä, eli yhteensä yhdeksällä henkilöllä. Olikin melko luontevaa, että se oli yksi kaupungin käytetyimmistä – ellei käytetyin – palvelu eli *Terveysasemien vastaanottopalvelut*. Tekstin potentiaalinen lukijakunta on erittäin suuri.

Seuraavissa alaluvuissa analysoin valitsemani palvelukuvaukset. Jokaisessa alaluvussa on myös kyseisen palvelukuvauksen uudelleen kirjoitettu versio, joka perustuu analyysiin ja siinä esiin nousseiden epäkohtien korjaamiseen.

9.2 Teksti 1: ”Terveysasemien vastaanottopalvelut” (kaikki kohderyhmät)

Teksti 1 antaa tietoa Turun kaupungin terveysasemien vastaanottopalveluista (kuvio 7).

←
PALVELU

Terveysasemien vastaanottopalvelut

Miten asioin tässä palvelussa?

Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat.

Siirry asiointikanaviin

Vastuuorganisaatio: Turun kaupunki

Alue: Turku

Palvelun kieli: suomi

Jos et vielä tiedä omaa terveysasemaasi, voit soittaa mille tahansa terveysasemistamme. Puhelusi yhdistetään tarvittaessa edelleen.
Jos kotikuntasi on Turku, sinulle on määritetty oma terveysasema lähelle kotiasi. Voit myös valita itse oman terveysasemasi niin turkulaisena kuin ulkokuntalaisenakin.

Kaikki ajat sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja lääkäreiden vastaanotoille on varattava etukäteen. Pitkäaikaissairauksia sairastaville on turvattu pysyvä hoitosuhde saman lääkärin kanssa.

Terveysasemat ovat auki ma-pe klo 8.00-16.00, ja ajanvarausnumeroista vastataan ma klo 7.30-15.30, ti-pe klo 8.00-15.30. Ota iltaisin, öisin ja viikonloppuisin kiireellisissä tapauksissa yhteyttä Turun alueen yhteispäivystykseen, p. 02 313 8800.

Kenelle ja millä ehdoin

Turkulaisille ja Turun terveystakeskuksen valinneille, terveysasemalla toimii myös ruotsinkielinen vastaanotto

Palvelun toteuttaa:
Turun kaupunki

Kuvio 7. Kuvakaappaus suomi.fi-palvelusta 30.3.2018

Varsinainen analysoitava sisältö tekstimuodossa:

Jos et vielä tiedä omaa terveysasemaasi, voit soittaa mille tahansa terveysasemistamme. Puhelusi yhdistetään tarvittaessa edelleen.
Jos kotikuntasi on Turku, sinulle on määritetty oma terveysasema lähelle kotiasi. Voit myös valita itse oman terveysasemasi niin turkulaisena kuin ulkokuntalaisenakin.

Kaikki ajat sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja lääkäreiden vastaanotoille on varattava etukäteen. Pitkäaikaissairauksia sairastaville on turvattu pysyvä hoitosuhde saman lääkärin kanssa.

Terveysasemat ovat auki ma-pe klo 8.00-16.00, ja ajanvarausnumeroista vastaan ma klo 7.30-15.30, ti-pe klo 8.00-15.30. Ota iltaisin, öisin ja viikonloppuisin kiireellisissä tapauksissa yhteyttä Turun alueen yhteispäivystykseen, p. 02 313 8800.

Tekstin pääsisältöä ovat seuraavat tiedot:

- Tieto siitä, mille terveysasemalle asiakas voi soittaa: joko omalleen (jos tiedossa) tai mille tahansa asemalle (jos oma asema ei ole tiedossa) josta puhelu yhdistetään eteenpäin.
- Jokaisella turkulaisella on oma terveysasema lähellä kotia.
- Asiakas voi myös itse valita, mitä terveysasemaa käyttää, asui hän Turussa tai muualla Suomessa.
- Kaikki vastaanottoajat on varattava etukäteen.
- Pitkäaikaissairauksia sairastavat saavat asioida aina saman lääkärin kanssa.
- Terveysasemien ja ajanvarausnumeroiden aukioloajat.
- Tieto yhteispäivystyksestä ja siitä, milloin sinne pitää olla yhteydessä sekä päivystyksen puhelinnumero.
- Palvelu on tarkoitettu kaikille turkulaisille sekä ulkokuntalaisille.
- Palvelua saa suomeksi ja ruotsiksi.

9.2.1 Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä

Kaikki testaajat pitivät tekstiä sopivan mittaisena ja helposti silmäiltävänä. Lähes kaikki kiinnittivät huomiota ensimmäisessä kappaleessa olleisiin koodimerkintöihin (
). Merkit ovat siirtyneet rajapinnan mukana turku.fi-sivustolta suomi.fi-palveluun, sillä Turun verkkopalvelussa samassa kohdassa on todennäköisesti ”väkisin” tehty shift+enter-rivinvaihto, joka tulkitaan väärin suomi.fi-palvelussa.

Tekstin sisältöä pidettiin selkeänä ja se ymmärrettiin hyvin:

Vaikuttaa helpolta tekstiltä, eikä sisällä mielestäni mitään, mitä ihminen ei ymmärtäisi. Kaikki tietävät, että on sairaanhoitajia, terveydenhoitajia ja lääkäreitä, ja heillä on vastaanottoja, joihin pitää varata aika. (Seniori 1)

Pääasia tässä on tieto siitä, että on olemassa lääkäri, johon ottaa yhteyttä jos on tarve. Minulle ainakin on ihan selvää, että jos tarvitsen lääkäriä, soitan terveyskeskukseen. Ja tässä se sanotaan selvästi. Jos en tietäisi, soittaisin varmaankin numeroon 020202. (Seniori 3)

Jos olen sairas, voin soittaa vastaanottajalle, joka sanoo mitä voin tehdä. Jos minun täytyy mennä terveyskeskukseen, vastaanottaja voi sanoa minulle mihin aikaan ja minne voin mennä, ja minkälaiselle lääkärille. (Maahanmuuttaja 1)

Kun testaajat perehtyivät tekstiin tarkemmin, alkoi esiin nousta kysymyksiä, joihin ei löytynyt heti vastauksia. Testaajille tärkeintä tietoa olisivat olleet terveysasemien yhteystiedot, kuten puhelinnumerot, sekä aukioloajat. Yhteispäivystyksen puhelinnumero tekstin lopussa aiheutti sekaannuksia, mutta sitäkin pidettiin olennaisena tietona:

Viimeiset kolme riviä ovat keskeisiä, joiden tietoa itse tältä sivulta ensin kaipaisin, eli milloin terveysasemat ovat auki, milloin ajanvarausnumeroihin vastataan, ja sitten on vielä yhteispäivystyksen numero. (Seniori 1)

Tässä ei kyllä sanota sitä numeroa mihin voi soittaa... on vain tuo päivystys. Se on ehkä vähän epäselvä, että jos tämän perusteella soittaa tuonne päivystykseen, mikä ei varmaankaan ole tarkoitus, ainakaan päiväsaikaan. (Lapsen äiti 3)

Tärkein tieto on, että jos tarvitsen lääkärin, voin soittaa ja varata ajan. Myös kelloajat, jolloin voin soittaa, ovat tärkeitä. Täällä lopussa on myös numero johon voin soittaa. Yleensä etsin aina puhelinnumeron, koska haluan soittaa ja puhua, mutta tässäkin se on ihan viimeisenä. (Maahanmuuttaja 2)

Teksti tarjosi lukijoille myös jonkin verran uutta tietoa:

Uutta tietoa on se, että pitkäaikaissairauksia sairastaville on pysyvä hoitosuhde. En myöskään tiennyt tästä yhteispäivystyksestä, johon voin soittaa iltaisin ja viikonloppuisin kiireellisissä tapauksissa. Ei ole ollut tarvetta sille. (Seniori 3)

Täällä mä voin valita, että mikä on mun terveysasema. Asun Raisiossa niin se voi olla myös Turussa. En tiennyt tätä ennen. En tiedä mikä minun terveysasemani on. (Maahanmuuttaja 2)

Uutta tietoa oli se että voin tulla Turkuun terveysasemalle vaikka asuisin muualla. (Maahanmuuttaja 3)

Tekstiä pidettiin siis päällisin puolin hyvänä, mutta siltä kaivattiin selkeämpää ohjeistusta. Lukijat ymmärsivät vaihtelevasti, että lisätietoja terveysasemista löytyy *Siirry asioin-*

tikanaviin -linkin takaa¹. Käyttäjän kannalta oli kuitenkin ongelmallista, että terveysasemien puhelinnumerot puuttuivat asiointikanavista – tilalla oli vain Turun kaupungin vaihteen numero jokaisella asemalla sekä linkit sähköisiin ajanvarauksiin. Turku.fi-sivustolla jokaisen terveysaseman numero on kuitenkin löydettävissä terveysasemien sivuilta. Koska tekstissä nimenomaan kehoitetaan soittamaan suoraan omalle terveysasemalle, voidaan puhelinnumeron puuttumista pitää merkittävänä häirtana asiakkaalle. Yksi testiaajista harhautui suomi.fi-alatunnisteeseen etsimään puhelinnumeroa:

Puhelinnumeroita kaipaisin. Ne ovat varmaan täällä asiointikanavissa? Mutta on varmaan ihmisiä, jotka eivät... siis jos tulee tähän sivulle niin en tiedä, osaako sitä siirtyä noihin asiointikanaviin? (Seniori 2)

Kyllä tässä on ohjeita. Jos haluan löytää fysioterapiaa niin voin soittaa tähän alla olevaan numeroon (*osoittaa hiirellä sivuston alatunnisteessa olevaa suomi.fi-palvelun neuvonnan numeroa*). (Maahanmuuttaja 2)

Tekstissä käytettyä kieltä lukijat pitivät helppona ja ymmärrettävänä. Myös kappaleet ja lauseet olivat sopivan mittaisia. Joitakin huomioita nousi kuitenkin esiin:

Noi aukioloajat on vähän vaikeesti. Olisi helpompi lukea, jos ne olisi silleen kivasti jäsenelty allekkain. Nyt kun ne ovat yhdessä pötkössä niin sitä saa katsomalla katsoa. (Lapsen äiti 1)

"Puhelusi yhdistetään tarvittaessa edelleen". En oikein ymmärtänyt tätä. (Maahanmuuttaja 3)

Lukijat pitivät tekstissä käytettyä sanastoa pääasiassa selkeänä. *Terveysasema* ymmärrettiin hyvin kaikissa kohderyhmissä. Moni tarjosi vaihtoehdoksi sanaa *terveyskeskus*, ja testitilanteissa käydyissä keskusteluissa moni käytti kumpaakin sanaa kuvaillessaan tekstin sisältöä:

"Asema" on sanana vähän kyllä... eikös uudessa sote-laissakin puhuta "terveyskeskuksista"? Jokainen tietysti tajuaa, ettei kyseessä ole rautatieasema tai linja-autoasema, mutta "terveyskeskus" olisi yksi hyvä vaihtoehto. (Seniori 1)

Sieltä saa hoitoa kun tarvitsee, se on aika hyvin kiteytetty. Tai "terveydenhuolto". "Terveyskeskus" voisi olla kivempi kuin "terveysasema". (Seniori 2)

Olen tottunut sanaan "terveysasema". En näe eroa sen ja "terveyskeskuksen" välillä, ne ovat minulle ihan samanlaisia. (Seniori 3)

Se on ihan kuvaava kyllä. Mulle ei tule mitään parempaa mieleen. "Terveyskeskus" olisi ehkä aavistuksen parempi, mutta ei siinä isoa eroa ole. (Lapsen äiti 1)

¹ *Terveysasemien vastaanottopalvelut* oli kaikille testiaajille ensimmäinen arvioitava teksti. Suomi.fi-palvelun toimintalogiikkaa ei siis vielä ymmärretty tässä vaiheessa kovin hyvin.

En keksi parempaa. Paitsi ”terveyskeskus”, mutta eikös se ole vähän vanha? Jos niistä pitää valita niin pitäisin ”terveysaseman”. Jos se linja pidetään ja siitä ruvetaan puhumaan niin se tulee myös meidän käyttökieleen. (Lapsen äiti 2)

Kyllä se mun mielestä on ymmärrettävä. Vaihtoehtona vaikka ”lääkäri”, mutta sekkään ei oikein toimi, jos joku haluaa vain hoitajan palveluita. Aika samanlainen kuin ”terveyskeskus”, josta puhutaan ehkä enemmän arkikielessä. Mutta en osaa sanoa, kumpi niistä olisi parempi. (Lapsen äiti 3)

Se on hyvä sana, mutta en tiedä käytetäänkö sitä aina. Opistossa suomen kursilla käytämme ”terveyskeskus”. Mielestäni ”terveysasema” on ehkä parempi. (Maahanmuuttaja 1)

Tiedän mikä on ”terveysasema”. Muita samanlaisia ovat ”terveystalo”, ”terveyskeskus”. Ne ovat minulle samoja. ”Terveysasema” on paras. (Maahanmuuttaja 2)

Mun mielestä tämä on hyvä. ”Terveyskeskus” on myös tuttu sana, se on ehkä vielä parempi. (Maahanmuuttaja 3)

Jos edellisiä kommentteja pidetään jonkinlaisena gallupina, voittaa *terveyskeskus* sanan *terveysasema* niukasti äänin 4-3 (neutraaleja 2). Suurta merkitystä valinnalla ei kuitenkaan liene; kumpikin sana on käypä tässä yhteydessä. Vaakakuppi kallistuu silti enemmän sanan *terveyskeskukset* puolelle, sillä se on varsinainen yleiskäsite sekä Yleisessä suomalaisessa asiasanastossa YSA:ssa (Finto 2016) että ontologiassa YSO (Finto 2017a). Sana *terveysasemat* toimii molemmissa ohjausterminä. Molemmissa sanastoissa sanan *terveyskeskukset* yläkäsite eli hyperonyymi on *terveydenhuoltolaitokset* ja alakäsitteitä eli hyponyymeja ovat *hammashoitolat* ja *neuvolat* (vrt. luku 3.4.2; Karlsson 2012, 221). Assosiatiivinen käsite on *sairaalat*.

Myös Finton lääketieteellinen asiasanasto MeSH määrittelee *terveyskeskukset* käytettäväksi termiksi ja *terveysasemat* ohjausermiksi (Finto 1999). Terveiden ja hyvinvoinnin ontologia TERO kääntää asian toisinpäin. Sen luokitteluissa *terveysasemat* on määriteltä käytettäväksi termiksi ja *terveyskeskukset* ohjausermiksi (Finto n.d.a).

Aivan täyttä varmuutta käytettävästä termistä ei siis saada pelkkien asiasanastojen pohjalta. Sanastojen painopisteen ja käyttäjäpalautteen perusteella parempi vaihtoehto lienee kuitenkin *terveyskeskukset*. Käytettävän termin tulisi joka tapauksessa olla sama niin turku.fi-sivustolla kuin suomi.fi-palvelussakin.

Pikainen haku suomi.fi-palvelussa kertoo, että käytännöt kuntien palvelukuvauksissa vaihtelevat. Palvelukuvauksia löytyy enimmäkseen otsikoilla *Terveysasemat*, *Terveyskeskus* sekä *Lääkärin tai hoitajan vastaanotto*. Turun kaupungin palvelukuvauksessa-kin sana *terveyskeskus* esiintyy kerran, aivan tekstin lopun erilliskentässä. Yhtenäistä-

miselle on siis terveydenhuoltoalalla tarvetta, mikäli sisältöjä halutaan tarjota asiakasystävällisesti. Turun kaupungin osalta lopullisesta käytettävästä termistä vastannee hyvinvointitoimialan viestintä.

Vastaanottopalvelut ymmärrettiin terminä, mutta se kaipasi täsmennystä. Vaihtoehtoisina termeinä käyttäjät tarjosivat sanoja *asiakaspalvelut ja ajanvaraus*.

No se kertoo pintapuolisesti, miten saa palvelut ja varattua ajan sinne. Jos mun pitäisi selittää se, niin se on vaikeaa. Tiedän kyllä mitä se tarkoittaa. ”Ajanvaraus” olisi huomattavasti parempi, sen osaisi selittää. (Lapsen äiti 1)

Se on varmaan paras mahdollinen, koska siinä käsitellään lääkärit, sairaanhoitajat ja terveydenhoitajan vastaanottopalveluja niin en tiedä mikä olisi parempi nimitys... Mutta ”ajanvaraus” voisi itse asiassa olla myös toimiva. Yleensä tarve on nimenomaan ajanvaraukselle. (Lapsen äiti 2)

He auttavat ja neuvovat jos olen kipeä tai minulla on aika varattuna. ”Ajanvaraus” olisi terminä selkeämpi. (Maahanmuuttaja 2)

Mainittakoon, että yksikään Finton asiasanastoista ei tunnista sanaa *vastaanottopalvelut* sellaisenaan, ainoastaan termin *vastaanotto* (Finto 2017b), jolle löytyy useita täsmennyksiä, kuten *vastaanottokäynnit*, *vastaanottotoiminta* ja *vastaanottokeskukset*. Sen sijaan *ajanvaraus* löytyy terminä lähes jokaisesta Finton sanastosta (Finto n.d.b.).

*Sähköiset asiointikanavat*² otettiin terminä vastaan nihkeästi. Tässä on huomioitavaa se, että sanapari tulee annettuna suomi.fi-verkkopalvelusta, eivätkä kunnat tai muut toimijat voi siihen itse vaikuttaa. Termin on toimittava kaikissa suomi.fi-palvelukuvauksissa, tarjottiin käyttäjälle sitten lisätietoa fyysisistä palvelupisteistä, yhteystietoja, aukioloaikoja tai sähköisiä palvelupolkuja:

No sitä sanaa en käyttäisi. En kyllä keksi mitään tilallekaan. Ymmärrän toki merkityksen, mutten itse sitä sanaa käyttäisi puheessa. Ehkä siksi en osannut klikata sitä alussa kun yritin etsiä yhteystietoja. (Lapsen äiti 1)

En ymmärrä, mikä on ”asiointikanavat”. Tai tiedän mikä se on mutta en osaa selittää tarkemmin. Sama sana on aina esimerkiksi Kelan sivuilla. Siksi tiedän mikä se on, koska painan sitä aina Kelan sivuillakin. (Maahanmuuttaja 2)

En ole koskaan kuullut ”asiointikanavasta”. Entä ”palvelukanava”, tarkoittaako se samaa? (Maahanmuuttaja 3)

Ulkokuntalaisenakin ymmärrettiin hyvin, mutta vaihtoehdoiksi tarjottiin muun muassa *ulkopaikkakuntalaisena* tai *muualta tulleena*, *muualla asuvana*, *mutkin kuin turkulaiset*

² *Terveysasemien vastaanottopalvelut* oli testaaajien ensimmäinen luettava teksti, joten he törmäsivät tähän sanapariin ensimmäistä kertaa testauksen yhteydessä.

tai lähikunnista tulevana. Pitkäaikaissairauksia ymmärrettiin lähes ongelmitta, ainoastaan yksi maahanmuuttaja ei sanaa ymmärtänyt. Pysyvä hoitosuhde oli terminä ymmärrettävä, ja vaihtoehdoksi sille tarjottiin muun muassa jatkuva hoitosuhde. Yhteis-päivystys ymmärrettiin lopulta mainiosti, kunhan testaajat käsittivät, ettei se ole tällä sivulla ensisijainen yhteydenottoaika ajanvaraukseen päiväsaikaan.

9.2.2 Tekstianalyysi

Tekstin pituus on 767 merkkiä (html-koodeineen), joten pituus ei ole ongelma. Teksti on myös jaettu kolmeen kappaleeseen, mikä helpottaa sisällön omaksumista.

Ensimmäinen kappale sisältää neljä virkettä, joista yksikään ei ole ylipitkä. Tiivistämi-sen varaa toki on. Myös kaksi muuta kappaletta ovat lyhyitä, mutta varsinkin jälkimmäi-sen luettavuudessa on parannettavaa. Kappaleessa luetellaan peräkkäin viikonpäiviä ja kellonaikoja, jolloin luettavuus ja tiedon omaksuminen vaikeutuvat. Kahden ensim-mäisen kappaleen aloitukset voisivat olla täsmällisempiä. Niissä ei ole käytetty kunnol-lisia lukijaa helpottavia avainsanoja.

Tekstin kielessä ja tyyliä ei ole pahoja sudenkuoppia, ja sen sisältö ymmärrettiin ko-konaisuudessaan melko hyvin. Tekstissä ei ole käytetty vaikeita erikoistermejä, ja teksti on pääasiassa suunnattu lukijalle. Verbeissä oli käytetty passiivia, mutta myös lukijaa opastavia muotoja (taulukko 1).

Taulukko 1. Tekstissä käytettyjä verbejä ja niiden muodot.

Jos et vielä tiedä	yks. 2. persoonan kieltomuoto (kieltoverbi + pääverbi)
voit soittaa	opastava, viittaa lukijaan (yks. 2. persoona)
Puhelusi yhdistetään	passiivi
on määritetty	passiivi
Voit myös valita	opastava, viittaa lukijaan (yks. 2. persoona)
ajat ... on varattava	passiivin 1. partisiippi (vrt. nollapersoona pitää varata)
on turvattu	passiivi
ajanvarausnumeroista vastataan	passiivi
Ota iltaisin...yhteyttä	yks. 2. persoonan imperatiivi eli käskymuoto

Suurimmat haasteet tekstissä kohdistuvat asioiden painotukseen ja tärkeimmän asian esiinnostamiseen. Kaivatuimmat tiedot testauksen perusteella olivat terveysasemien ajanvarausten puhelinnumerot ja aukioloajat. Myös asiakkaan ohjeistuksessa oikean tiedon äärelle on parantamisen varaa.

Teksti vastaa melko hyvin palvelutiedoilta odotettuihin kysymyksiin. Ainoastaan terveyskeskusmaksujen tiedot puuttuvat (taulukko 2).

Taulukko 2. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaan asiakasnäkökulmaisesta tekstistä pitäisi löytyä oheiset tiedot (Hagerlund ym. 2010, 14). Vähintään lukijaa pitäisi ohjeistaa, mistä hän saa puuttuvat tiedot.

Mistä palvelussa on kyse?	Terveysasemien lääkäreiden ja hoitajien ajanvarauspalvelut.
Mistä ja milloin palvelua saa?	Omalta tai miltä tahansa terveysasemalta, tiettyihin kellonaikoihin. Yhteispäivystys asemien aukioloaikojen ulkopuolella.
Kenelle palvelu on tarkoitettu?	Turkulaisille ja ulkopaikkakuntalaisille. Tämä kerrotaan sekä tekstissä että sivun alaosassa.
Hintatieto.	Hintatietoa ei kerrota tekstissä.

Tekstin lauseet ovat lyhyitä ja melko helppolukuisia. Ensimmäinen kappale sisältää kaksi alistuskonjunktioilla *jos* alkavaa sivulause + päälause -yhdistelmää:

Jos et vielä tiedä omaa terveysasemaasi, voit soittaa mille tahansa terveysasemistamme.

Jos kotikuntasi on Turku, sinulle on määritetty oma terveysasema lähelle kotiasi.

Asiateksteissä konjunktioilla alkavia virkkeitä kehoitetaan välttämään, koska konjunktioiden tehtävä on toimia lauseiden välisinä sidesanoina eikä vahvistavana tai puheenaihetta vaihtavana partikkelina. (Kotimaisten kielten keskus n.d.c.) Sanan *jos* vaihtoehto on *mikäli*, mutta sitä voidaan pitää kapulakielisenä (Kortesuo 2012, 162–163).

Ensimmäisen kappaleen viimeinen lause sisältää parikonjunktin *niin–kuin (-kin)*. Se ei tässä liene kovin suuri haitta, koska lause itsessään on melko lyhyt (vrt. luku 9.4.2).

Testausten perusteella tekstissä ei esiintynyt paljon vaikeita sanoja tai termejä. Tekstin pääsanasto koostuu lähes kaikkien ymmärtämistä vakiintuneista sanoista.

Ammattikieltä tekstissä ei juuri esiintynyt, ellei sellaisina pidetä termejä *pitkäaikaissairauksia* ja *pysyvä hoitosuhde*. Lukutesteissä ne eivät tuottaneet isoja ongelmia. *Pitkäaikaissairauksille* löytyy myös synonyymi *krooniset taudit*, joka Finto-ontologiassa on käytettävä yleiskäsite, *pitkäaikaissairauksien* ollessa ohjaustermi (Finto 2017c). *Krooniset taudit/sairaudet* saattaisi olla maahanmuuttajakohderyhmälle ymmärrettävämpi termi etymologian vuoksi, mutta ei välttämättä äidinkielenään suomea puhuville.

Lievää toistetta on havaittavissa ensimmäisessä kappaleessa, jossa sana *terveysasema* esiintyy neljästi.

Lyhenteitä tekstissä on käytetty viikonpäivien kohdalla. Verkkoteksteissä lyhenteitä ei suositella niiden abstraktisuuden vuoksi (Alasilta 2002, 50), mutta viikonpäivien lyhenneet varsinkin luettelomaisessa tekstissä lienevät luonteva ja hyvin yleisesti käytetty muoto, samoin kuin kellonajan lyhenne *klo*.

Taulukossa 3 on listattu sanoja ja ilmaisuja, ja niiden mahdollisia vaihtoehtoja. Vaihtoehtoisissa olen tarvittaessa hyödyntänyt Finto-asiasanasto- ja ontologiapalvelua.

Taulukko 3. Tekstissä esiintyvät toisteiset, vaikeahkot ja abstraktit ilmaisut ja niiden mahdolliset vaihtoehdot tässä asiayhteydessä.

Sana(t)	Vaihtoehdot
terveysasema	terveyskeskus
vastaanottopalvelut	ajanvaraus, neuvonta, asiakaspalvelu
ulkokuntalaiset	ulkopaikkakuntalaiset, muut kuin turkulaiset
ma-pe	arkisin
iltaisin	illalla
öisin	yöllä
viikonloppuisin	viikonloppuna

Analyysin pohjalta kirjoitettu uusi teksti on seuraavalla sivulla.

9.2.3 Tekstin uudelleen kirjoitettu versio

Terveyskeskusten ajanvaraus

Vaihtoehto: Lääkärin ja hoitajien ajanvaraus

Turun kaupungin terveyskeskukset ovat avoinna arkisin klo 8.00–16.00. Varaa aika aina etukäteen, jos tarvitset lääkärin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan apua. Terveyskeskusten ajanvarausnumerot löydät yllä olevasta ”Siirry asiointikanaviin” -linkistä.

Ajanvarausnumeroihin voit soittaa:

- ma klo 7.30–15.30
- ti–pe klo 8.00–15.30.

Illalla, yöllä ja viikonloppuna soita kiireellisissä tapauksissa Turun alueen yhteispäivystykseen, p. (02) 313 8800.

Kaikilla turkulaisilla on oma terveyskeskus lähellä kotia. Voit soittaa mihin tahansa terveyskeskukseen, jos et tiedä mikä on omasi. Voit myös valita oman terveyskeskukseksi. Saat asioida aina saman lääkärin kanssa, jos sinulla on jokin pitkäaikaissairaus.

Ulkopaikkakuntalaisena voit valita vapaasti, mitä terveyskeskusta Turussa käytät.

Kenelle ja millä ehdoin:

Palvelu on tarkoitettu kaikille. Saat palvelua myös ruotsin ja englannin kielillä. Vuoden kolme ensimmäistä lääkärin vastaanottoa ovat aikuisille maksullisia (20,60 € / kerta).

Palvelun toteuttaa:

Turun kaupunki

Kuvio 8. Terveysasemien vastaanottopalvelut -tekstin uusi versio.

Alkuperäinen teksti tarjosi lukijoiden kannalta melko hyvin olennaista tietoa, joten suurimmat muutokset tekstissä koskettivat sisällön jaottelua, lauserakenteita ja sanastoa.

Eniten mietitytti silti sivun otsikko. Päätin testausten ja ontologiaselvitysten perusteella laittaa otsikoksi lopulta *Terveyskeskusten ajanvaraus*, koska perimmiltään tekstin pääsanomassa on kyse juuri siitä.

Seuraavat muutokset on tehty alkuperäiseen tekstiin sen luettavuuden, ymmärrettävyyden ja informatiivisuuden parantamiseksi (kuvio 8):

- Testilukijoiden kaipaamat tärkeimmät tiedot nostettu tekstin alkupäähän:
 - terveyskeskusten aukioloajat
 - ajanvarausnumerot ja niiden aukioloajat (Huom! Oikeat ajanvarausnumerot puuttuvat yhä asiointikanavista löytyvistä toimipisteistä)
 - yhteispäivystys loogisempaan kohtaan tekstissä; ajatuksellinen jatkumo terveyskeskusten ajanvaraustietojen perään.
- Sisältöä jaoteltu loogisemmiksi kappaleiksi ja ajanvaraustiedot helpommin luettavaksi listaksi.
- Tärkeimmät avainsanat sijoitettu kappaleiden alkuihin.
- Lauserakenteita pilkottu ja osin suoristettu:
 - *jos*-alustuskonjunktioilla alkaneet sivulause+päälause-virkkeet poistettu.
 - *niin–kuin (-kin) parikonjunktio poistettu*.
- Verbejä muutettu persoonamuotoisiin ja ohjeistavampiin verbeihin.
- Korvattu tai poistettu joitakin testauksessa ilmenneitä hankalia sanoja ja termejä:
 - *terveysasemat* → *terveyskeskukset*
 - *vastaanottopalvelut* → *ajanvaraus*
 - *määritetty* → *termi poistettu*
 - *turvattu pysyvä hoitosuhde* → *poistettu*
 - *ulkokuntalainen* → *ulkopaikkakuntalainen*
 - *iltaisin, öisin, viikonloppuisin* → *illalla, yöllä, viikonloppuna*
 - *ma-pe* → *arkisin*.
- Täsmennetty *Kenelle ja millä ehdoin* -kentän tietoja:
 - kohderyhmäksi muutettu *kaikille*
 - lisätty englanti palvelukieleksi (tieto tarkistettu turku.fi-sivustolta)
 - lisätty hintatieto.

Uusi teksti on 879 merkkiä pitkä (html-koodeineen), joten pituudeltaan se on vielä toimiva.

Kaikki toiseen arviointiin vastanneet pitivät uutta tekstiä selvästi parempana kuin vanha. Uudessa tekstissä oli tarpeeksi informaatiota, kieli oli selkeää ja tekstin silmäilyvyys ja luettavuus hyvä jäsentelyn ansiosta. Teksti oli myös ohjeistavampi ja auttoi asiakasta hoitamaan asiansa eteenpäin – kiitosta sai muun muassa selkeä ohje ”Siirry asiointikanaviin”. Vaikeita sanoja ei lukijoiden mukaan ollut, ja uutta otsikkoa pidettiin vanhaa parempana:

Otsikon paremmuus riippuu siitä, mitä palvelua he tarjoavat: jos se on vain ajanvaraus, sitten uusi otsikko on parempi, mutta jos heillä on enemmän palveluita (esim. neuvonta, vastaaminen) sitten vanha on parempi. (Maahanmuuttaja 1)

Uudessa versiossa on jatko-ohjeet selkeämpiä, mikä auttaa jatkamaan asiointia, varsinkin ”siirry asiointikanaviin” kohta selkeyttää. Vaikeita sanoja ei ole, päinvastoin tekstiä on helpompi ymmärtää. Uusi otsikko on ymmärrettävämpi. Vanha on monimutkaisempi, eikä siitä saa selvää mitä sillä otsikolla tarkoitetaan. Muutos on todella hyvä. Se on selkeä ja ymmärrettävä. (Maahanmuuttaja 2)

Uusi teksti on parempi. Uusi otsikko on parempi. (Maahanmuuttaja 3)

Uusi teksti on minusta hieman parempi. Siinä kehoitetaan aina soittamaan etukäteen ja numerot löytyvät ”yllä olevasta” ”Siirry asiointikanaviin”. Turkulaisesta nimi tuntuu oudolta, mutta jos sitä kerran käytetään versiossa ”suomi.fi”, niin OK. (Seniori 1)

Uusi teksti on parempi kuin vanha. Ajanvarausnumerot ovat selvästi esillä ja ulkopaikkakuntalaiset on myös huomioitu. (Seniori 2)

Uusi teksti oli paljon parempi. Oli selkeämpi sekä siinä oli enemmän tietoa. Uutta tekstiä voi lukea vaikka väsyneenä ja siitä ymmärtää kaiken ja löytää mitä tarvitsee. Aivan varmasti uuden tekstin perusteella osaisin heti jatkaa eteenpäin. Tietoa oli tarpeeksi eikä liikaa. Uusi otsikko oli paljon parempi, kuvaa sisältöä paremmin ja selkeämmin. (Lapsen äiti 1)

Uusi teksti on parempi. Siinä on selkeämpi jaottelu ja reitti ajanvarausnumeroihin löytyy helpommin. Kokonaisuus on hyvä ja helppolukuinen! Osaisin jatkaa eteenpäin tästä. Kaikki olennainen tieto tuntuisi löytyvän tekstistä. Vaikeita sanoja ei ollut. Teksti on helppo ymmärtää. Otsikko kuvaa sisältöä hyvin. Itse olen tottuneempi käyttämään sanaa ”terveysasema” kuin ”terveyskeskus”. Silti uusi otsikko on parempi. Vaihtaisin ehkä sanan ”terveyskeskus” tilalle ”terveysasema”, jos jotakin muuttaisin. (Lapsen äiti 2)

9.3 Teksti 2: "Maksullinen liikunta" (maahanmuuttajat)

Teksti 2 tarjoaa tietoa Turun kaupungin maksullisista liikuntapaikoista (kuvio 9).

←
PALVELU

Maksullinen liikunta

Miten asioin tässä palvelussa?

Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat.

Siirry asiointikanaviin

Vastuuorganisaatio: Turun kaupunki

Alue: Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pyhäranta, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Sauvo, Somero, Taivassalo, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa

Palvelun kieli: suomi

Maksullisia liikuntapaikkoja ovat Turun kaupungin ylläpitämät uimahallit, maauimalat ja kuntosalit. Näihin paikkoihin on sisäänkäymäksu. Edullisin tapa liikuntapaikoissa harrastamiseen on Liikuntaranneke, jolle voi ladata käyntejä yksittäistä kertamaksua edullisempaan hintaan. Lisäksi tietyt ryhmät ovat oikeutettuja alennettuihin hintoihin.

Maksullisten liikuntapaikkojen lisäksi ohjattu liikunta, kuten liikuntakurssit ja vesivoimistelu, on suurimmaksi osaksi maksullista.

Lisätietoja sisäänkäymäksuista, alennusryhmistä ja maksutavoista löydät alla olevista linkeistä.

Kenelle ja millä ehdoin

Palvelu on maksullinen.

Palvelun toteuttaa:
Turun kaupunki

Kuvio 9. Kuvakaappaus suomi.fi-palvelusta 26.3.2018.

Varsinainen analysoitava sisältö tekstimuodossa:

Maksullisia liikuntapaikkoja ovat Turun kaupungin ylläpitämät uimahallit, maa-uimalat ja kuntosalit. Näihin paikkoihin on sisäänpääsymaksu. Edullisin tapa liikuntapaikoissa harrastamiseen on Liikuntaranneke, jolle voi ladata käyntejä yksittäistä kertamaksua edullisempaan hintaan. Lisäksi tietyt ryhmät ovat oikeutettuja alennettuihin hintoihin.

Maksullisten liikuntapaikkojen lisäksi ohjattu liikunta, kuten liikuntakurssit ja vesivoimistelu, on suurimmaksi osaksi maksullista.

Lisätietoja sisäänpääsymaksuista, alennusryhmistä ja maksutavoista löydät alla olevista linkeistä.

Tekstin pääsisältöä ovat seuraavat tiedot:

- liikuntapaikat, joihin on pääsymaksu
- liikuntaranneke ja muut alennukset
- ohjattu liikunta
- ohjeistus lisätietoihin.

9.3.1 Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä

Aluksi testihenkilöt silmäilivät tekstiä nopeasti. He arvioivat tekstin pituuden sopivaksi ja sen sisällön helposti silmäiltäväksi ja luettavaksi. Lukijat ymmärsivät tekstin pääsisällön melko hyvin, mutta nostivat esiin myös kysymyksiä, joihin tekstissä ei vastattu:

Mihin aikaan voin mennä liikkumaan ja mitä se maksaa? Tässä tekstissä ei ole hintoja. Löytyykö tieto täältä asiointikanavista? (Maahanmuuttaja 1)

Jos maksat liikuntarannekkeen niin voit mennä kaikkiin paikkoihin ja maksaa sillä. Tarkoittaako se sitä? Kuinka kauan se on voimassa? Sitä ei kerrota. (Maahanmuuttaja 2)

Haluan tietää paljonko kertalippu tai kausilippu maksaa. (Maahanmuuttaja 3)

Lisätiedot, kuten linkit liikuntapaikkojen kotisivuille ja yhteystiedot, löytyivät asiointikanavista pienen miettimisen jälkeen. Ohjeistus hankkia lisätietoa *alla olevista linkeistä* aiheutti hämmennystä: kukaan testihenkilöistä ei ymmärtänyt, mistä alla olevat linkit olisi pitänyt löytää. Selitys siihen on yksinkertainen: niitä linkkejä ei ole. Yksi testaajista luuli suomi.fi-palvelun alatunnisteessa olevia linkkejä liikuntapaikkojen linkeiksi.

Tekstissä oli jonkin verran termejä, sanoja ja sanapareja, joita testihenkilöinä olleet maahanmuuttajat eivät ymmärtäneet. *Ylläpitämät* aiheutti hankaluuksia kaikille testihenkilöille, todennäköisesti kantasana *pitää* johti yhteen väärinymmärrykseen:

Onko se jotain josta ihmiset pitävät eniten? (Maahanmuuttaja 3)

Tietyt ryhmät oli vaikea sanapari, sillä kaikki testihenkilöt ymmärsivät sen samalla tavalla väärin. Testaajat luulivat, että he saavat alennusta pääsylipuista, jos menevät liikuntapaikkoihin suurempana ryhmänä esimerkiksi ystäviensä kanssa:

Luulen että ymmärrän tämän. Että jos minä menen kavereiden kanssa ryhmässä, hinta on alempi. (Maahanmuuttaja 1)

Jos menemme yhdessä kavereiden kanssa, pääsemme halvemmin. Tai jos siellä on joku ryhmä harjoittelemassa, voin mennä mukaan. (Maahanmuuttaja 2)

Mitä tämä tarkoittaa? Voiko saada alennusta jos menee ryhmässä? Jos menen ystävien kanssa? (Maahanmuuttaja 3)

Tästä ei sanaparissa kuitenkaan ole kyse, vaan alennettuihin hintoihin ovat oikeutettuja erilaiset erityisryhmät, kuten opiskelijat, eläkeläiset, työttömät, varusmiehet jne. Tämä on selkeästi semanttinen ongelma, sillä sanalla *ryhmä* voi olla monta denotaatiota ja tässä se voidaan ymmärtää ainakin kahdella eri tavalla. Myös sana *tietyt* oli kaikille testaajille täysin tuntematon.

Hieman samanlainen ongelmatapaus on sanapari *suurimmaksi osaksi*, jonka luultiin liittyvän osamaksuun tai korkeampaan hintaan:

Jos on kallis, voin maksaa osan, esimerkiksi puolet? (Maahanmuuttaja 2)

Ne on kaikkein kalleimpia? Tai voi maksaa osassa? En ihan ymmärrä. (Maahanmuuttaja 3)

Yksittäinen johtuu sanasta *yksi*, ja se ymmärrettiin melko hyvin sanaparissa *yksittäistä kertamaksua* todennäköisesti siksi, että sanaparissa esiintyy *yksi* ja *kerta*. Lausetta, jossa sanapari esiintyy yhdessä *liikuntarannekkeen* kanssa, pidettiin yleisesti pitkähkönä ja hankalana. Sanaparit *alennettuihin hintoihin* ja *näihin paikkoihin* aiheuttivat vaikeuksia niiden taivutusmuotojen vuoksi.

9.3.2 Tekstianalyysi

Tekstin pituus on 595 merkkiä (html-koodeineen). Kappaleita siinä on kolme. Ensimmäinen kappale sisältää neljä virkettä, joka on suositeltu maksimimitä (vrt. luku 4.4.3; Korteso 2012, 153–155).

Teksti alkaa avainsanoilla *Maksullisia liikuntapaikkoja*, joten yhteys sivun otsikkoon on ilmeinen. Myös tärkein sisältö eli liikuntapaikat kerrotaan heti tekstin alussa. Toisen kappaleen alku sisältää saman sanaparin, ja kolmas kappale alkaa loogisella avainsanalla *Lisätietoja*, joka osoittaa lauseen lopussa kerrottavaan tapaan saada aiheesta lisätietoja – joita tosin ei löydy.

Tekstiä voi pitää neutraalina yleiskielenä ja asiakielenä, mutta maahanmuuttajilla tehdyn testauksen perusteella sen saavutettavuudessa on ongelmia. Tekstissä on elementtejä persoonattomuudesta, eli tekijä ja siihen liittyvä aktiivinen verbi puuttuvat. Tämä aiheuttaa vaikutelman, ettei tekstiä ole kunnolla suunnattu lukijalle, vaan se on enemmänkin organisaation näkökulmasta toteava. Vain lopussa teksti ohjeistaa etsimään lisätietoja sinä-muodossa (taulukko 4).

Taulukko 4. Kahdesta ensimmäisestä esimerkistä puuttuu aktiivinen tekijä. Poikkeuksena muusta tekstistä kolmannessa esimerkissä verbi viittaa suoraan lukijaan.

Näihin paikkoihin on sisäänpääsymaksu.	<i>sisäänpääsymaksu</i> on tässä lauseessa subjekti, mutta semanttista tekijää ei ole. <i>On</i> verbinä aktiivinen (yks. 3. persoona), mutta tekijä puuttuu; kuka maksaa?
Edullisin tapa liikuntapaikoissa harrastamiseen on Liikuntaranneke, jolle voi ladata käyntejä yksittäistä kertamaksua edullisempaan hintaan.	nollapersoona: <i>voi ladata</i> (yks. 3. persoona), tekijä puuttuu. Kuka lataa, asiakas vai joku asiakaspalvelija?
Lisätietoja sisäänpääsymaksuista, alennusryhmistä ja maksutavoista löydät alla olevista linkeistä.	<i>löydät</i> viittaa lukijaan (yks. 2. persoona)

Teksti ei vastaa kaikkiin kysymyksiin, joten siitä puuttuu selkeä asiakasnäkökulma (taulukko 5).

Taulukko 5. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaan asiakasnäkökulmaisesta tekstistä pitäisi löytyä oheiset tiedot (Hagerlund ym. 2010, 14). Vähintään lukijaa pitäisi ohjeistaa, mistä hän saa puuttuvat tiedot.

Mistä palvelussa on kyse?	Tieto Turun kaupungin toimipisteistä, joissa voi harrastaa liikuntaa (myös ohjattua) maksua vastaan.
Mistä ja milloin palvelua saa?	Ei kerrota tekstissä.
Kenelle palvelu on tarkoitettu?	Kenelle-kohta ei kerro palvelun kohderyhmää, ainoastaan että se on maksullinen.
Hintatieto.	Hintaa ei kerrota tekstissä, ainoastaan että liikuntapaikat ovat maksullisia. Toisaalta ymmärrettävää, koska hinnat vaihtelevat eikä kaikkien hintojen luetteleminen tekstin yhteydessä olisi järkevää.

Tekstin virkkeet ovat melko lyhyitä ja sisältävät pääasiassa 1–2 lausetta. Poikkeuksena toinen kappale, joka muodostuu yhdestä päälauseesta, jonka keskellä on konjuktiolla *kuten* alkava täsmennys:

Maksullisten liikuntapaikkojen lisäksi ohjattu liikunta, kuten liikuntakurssit ja vesi-voimistelu, on suurimmaksi osaksi maksullista.

Täsmennys muodostaa kiilarakenteen, joka katkaisee ajatuksen ja vaikeuttaa lukemista, koska etäisyys sanaparin *ohjattu liikunta* ja sitä kuvaavan adjektiivin *maksullista* välillä kasvaa (vrt. luku 4.4.4; Korteso 2012, 160–162). Kokonaisuudessaan lauseessa on 13 sanaa, mikä lähentelee jo verkkokirjoituksen suositusten ylärajaa. Suositus on 15 tai maksimissaan 20 sanaa lauseessa (Korteso 2012, 153–155). Ensimmäisen kappaleen kolmas virke, jossa kerrotaan liikuntarannekkeesta, on myös melko pitkä. Virkkeessä on päälause ja sivulause ja yhteensä 14 sanaa.

Suurin osa käytetystä sanastosta on vakiintuneita tekstisanoja, jotka kuuluvat arkikielen ja jotka lähes kaikki lukijat ymmärtävät. Se ei silti tarkoita sitä, etteikö niille olisi mahdollista etsiä vieläkin helpompia vaihtoehtoja.

Liikuntaranneke voidaan luokitella uudehkoksi yhdyssanaksi eli institutionaalistuneeksi sanaksi (vrt. luku 3.2; Karlsson 2012, 193). Sana on melko tunnistettava, sillä erilaiset maksurannekkeet ovat yleistyneet viime vuosina paljon.

Taulukossa 6 on listattu vaikeasti ymmärrettäviä tai testilukijoissa epävarmuutta aiheuttaneita abstrakteja ilmaisuja ja niiden vaihtoehtoja. Vaihtoehtoisten sanojen löytämiseksi olen tarvittaessa hyödyntänyt Finto-asiasanasto- ja ontologiapalvelua.

Taulukko 6. Tekstissä esiintyvät vaikeahkot ja abstraktit ilmaisut ja niiden mahdolliset vaihtoehdot tässä asiayhteydessä.

Sana(t)	Vaihtoehdot
edullinen, edullisin, edullisempaan	halpa, halvin, pienempään
tapa	maksutapa, maksaa
ladata	ostaa
tietyt ryhmät	erityisryhmät
oikeutettuja	oikeus saada
alennus, alennettuihin	pienempi, pienempiin
suurimmaksi osaksi	melkein aina
lisätietoa	lisää tietoa

Tekstissä on hieman redundanssia (vrt. luku 3.5; Häkkinen 1994, 26) eli muutamia turhia täytesanoja, jotka voi joko poistaa kokonaan tai korvata jollain toisella sanalla. Täl-

laisia sanoja ovat *ylläpitämät*, *yksittäistä* ja *lisäksi*. Virkakieleksi voidaan lukea sanapari *ovat oikeutettuja*. Tässä näkökulma on organisaation, joka myöntää jollekin ihmisryhmälle oikeuden halvempiin hintoihin.

Semanttisesti hankalia sanoja ovat *ryhmä* sekä *maauimalat* ja *ladata*. Maauimalaa ei ymmärtänyt lainkaan yksi testihenkilö. Siinä hämmennystä saattaa aiheuttaa sanojen *maa* ja *uimala* yhdistäminen, joista toinen viittaa maahan ja toinen veteen. Vaihtoehto tälle voisi olla pelkkä *uimala* tai *ulkoilmauimala*. Kaksi testihenkilöä kuitenkin ymmärsi sanan. Myös kantaväestölle sana on vakiintunut.

Sana *ladata* viittaa ostamiseen, ja sen merkitys oli yhdelle testihenkilölle tässä tilanteessa tuntematon. Sanaparissa *ladata käyntejä* voi olla kyse kollokaatiosta (vrt. luku 3.4.2; Häkkinen 1994, 180), jonka merkitys ei avaudu helposti maahanmuuttajataustaiselle henkilölle. Vaihtoehtoisia ilmaisuja tälle ovat muun muassa *ostaa monta kertalippua*, *ladata monta kertalippua*, *ladata rahaa* tai *ladata arvoa*.

Analyysin pohjalta kirjoitettu uusi teksti on seuraavalla sivulla.

9.3.3 Tekstin uudelleen kirjoitettu versio

Maksullinen liikunta

Vaihtoehto: Liikuntapaikat

Turun kaupungin uimahallit, maauimalat ja kuntosalit ovat maksullisia liikuntapaikkoja. Voit käyttää liikuntapaikkoja kun maksat pääsymaksun.

Voit ostaa kertalipun tai maksaa liikuntارانnekkeella. Rannekkeeseen voit ladata monta kertalippua. Ranneke on halvin, koska rannekkeessa yhden kertalipun hinta on pienempi.

Nämä erityisryhmät saavat alennusta:

- opiskelijat
- eläkeläiset
- työttömät
- varusmiehet ja siviilipalvelusmiehet
- lasten vanhemmat, jotka saavat kotihoidontukea
- henkilöt, joilla on sosiaalipalveluiden kirjallinen suositus
- henkilöt, jotka saavat kuntoutustukea.

Liikuntapaikoissa saat myös ohjattua liikuntaa, kuten kursseja tai vesivoimistelua. Ne ovat melkein aina maksullisia.

- Katso liikuntapaikkojen yhteystiedot ja aukioloajat yllä olevasta ”Siirry asiointikanaviin” -linkistä.
- Katso hinnat, alennukset ja lisää tietoa osoitteesta www.turku.fi/palvelut/maksullinen-liikunta.

Kenelle ja millä ehdoin:

Palvelu on tarkoitettu kaikille. Palvelu on maksullinen.

Palvelun toteuttaa:

Turun kaupunki

Kuvio 10. Maksullinen liikunta -tekstin uusi versio.

Alkuperäiseen tekstiin on tehty seuraavia muutoksia sen luettavuuden, ymmärrettävyyden ja informatiivisuuden parantamiseksi (kuvio 10):

- Ensimmäisen kappaleen sanajärjestystä muutettu, jolloin liikuntapaikat *uimahallit, maauimalat ja kuntosalit* on saatu avainsanoina lähemmäs kappaleen alkua.
- Sana *ylläpitämät* poistettu, koska Turun kaupungin rooli käy muutenkin ilmi ensimmäisestä lauseesta. Tekstistä on poistettu myös muita täytesanoja.
- Purettu kiilarakenne virkkeestä, jossa kerrotaan ohjatusta liikunnasta.
- Poistettu passiivimuotoiset verbit ja nollapersoonat leipätekstistä.
- Korvattu vaikeita sanoja ja sanapareja helpommin ymmärrettävillä ilmaisuilla:
 - *ladata käyntejä* → *ladata monta kertalippua*
 - *edullisin tapa* → *halvin*
 - *yksittäistä kertamaksua edullisempaan hintaan* → *yhden kertalipun hinta on pienempi*
 - *tietyt ryhmät* → *nämä erityisryhmät*
 - *suurimmaksi osaksi maksullisia* → *melkein aina maksullisia*.
- Lisätty alennettuihin hintoihin oikeutetut erityisryhmät.
- Poistettu lopun viittaus alla oleviin linkkeihin.
- Lisätty ohjeistus suomi.fi-asiointikanavia varten.
- Lisätty linkki turku.fi:n hintatietoihin, aukioloaikoihin ja muihin lisätietoihin.
- Täsmennetty kohderyhmätietoa (kenelle palvelu on tarkoitettu ja millä ehdoin).

Uusi teksti on 1031 merkkiä pitkä (html-koodeineen), joten rajapintojen kannalta se on liian pitkä.

Kaikki kolme testaajaa pitivät uutta tekstiä parempana kuin vanha. Erityisesti informatiivisuutta, helppoa kieltä ja tekstin jäsentelyä kiiteltiin.

Minusta toinen teksti on parempi, koska pidän siitä että tekstissä on luetteloita. Osaisin jatkaa tästä itse, uudessa tekstissä on enemmän hyödyllisiä tietoja. Vaikeita sanoja ei ole. On tosi hyvä teksti, helppo lukea. (Maahanmuuttaja 1)

Uusi teksti on parempi. Kappaleet on jaettu selkeämmin. Vaikeita sanoja ei ole. Lauseet ovat selkeitä. Otsikossa "liikunta"-sana saattaa hiukan tuottaa vaikeuksia. Minulle sana urheilu on tutumpi kuin liikunta. (Maahanmuuttaja 2)

Uusi teksti on parempi. Uudessa ei ole vaikeita sanoja. (Maahanmuuttaja 3)

9.4 Teksti 3: "Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille" (maahanmuuttajat)

Teksti 3 tarjoaa tietoa Turun kaupungin maahanmuuttajille suunnatuista kulttuuripalveluista (kuvio 11).

←
PALVELU

Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille

Miten asioin tässä palvelussa?

Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat.

Siirry asiointikanaviin

Vastuuorganisaatio: Turun kaupunki
Alue: Turku

Palvelun kieli: suomi

Vapaa-aikatoimialan maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalvelujen tehtävänä on edistää monikulttuurisuutta ja kulttuurien välistä vuoropuhelua sekä välittää tietoa eri kulttuureista – maahanmuuttajille Suomen kulttuurista ja historiasta sekä suomalaisille muista maista ja maahanmuuttajista. Palvelutarjonnassa on pyritty huomioimaan myös etnisten vähemmistöjen, eri kieliryhmien ja maahanmuuttajien tarpeet. Maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalvelujen päätehtävät:

- tuottaa ja koordinoida kulttuuripalveluja maahanmuuttajille niin kotoutumisen tueksi kuin oman kulttuurin vaalimiseenkin sekä tiedonvälitys eri kulttuureista ja kulttuurien kohtaamisesta
- kulttuurien välisen dialogin edistäminen ja rasismiin vastainen työ ja yhteistyö maahanmuuttajayhdistysten, ystävyyssseurojen ja muiden kansainvälisyystyötä tekevien järjestöjen sekä viranomaisten kanssa

Kenelle ja millä ehdoin

kaikille

Palvelun toteuttaa:
Turun kaupunki

Kuvio 11. Kuvakaappaus suomi.fi-palvelusta 28.3.2018

Varsinainen analysoitava sisältö tekstimuodossa:

Vapaa-aikatoimialan maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalvelujen tehtävänä on edistää monikulttuurisuutta ja kulttuurien välistä vuoropuhelua sekä välittää tietoa eri kulttuureista – maahanmuuttajille Suomen kulttuurista ja historiasta sekä suomalaisille muista maista ja maahanmuuttajista. Palvelutarjonnassa on pyritty huomioimaan myös etnisten vähemmistöjen, eri kieliryhmien ja maahanmuuttajien tarpeet. Maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalvelujen päätehtävät:

- tuottaa ja koordinoita kulttuuripalveluja maahanmuuttajille niin kotoutumisen tueksi kuin oman kulttuurin vaalimiseenkin sekä tiedonvälitys eri kulttuureista ja kulttuurien kohtaamisesta
- kulttuurien välisen dialogin edistäminen ja rasismiin vastainen työ ja yhteistyö maahanmuuttajayhdistysten, ystävyysseurojen ja muiden kansainvälisyystyötä tekevien järjestöjen sekä viranomaisten kanssa

Tekstin pääsisältöä ovat seuraavat tiedot:

- Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalveluiden tehtävänä on
 - edistää monikulttuurisuutta
 - edistää kulttuurien välistä vuoropuhelua
 - välittää tietoa eri kulttuureista maahanmuuttajille ja kantasuomalaisille.
- Palvelussa pyritään huomioimaan
 - eri etnisten vähemmistöjen
 - eri kieliryhmien ja
 - maahanmuuttajien tarpeet.
- Päätehtävät ovat
 - tuottaa ja koordinoita tukipalveluja kotoutumiseen ja oman kulttuurin vaalimiseen
 - tiedonvälitys eri kulttuureista
 - kulttuurien välisen dialogin edistäminen
 - rasismiin vastainen työ ja yhteistyö eri toimijoiden välillä.

9.4.1 Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä

Vaikka testaajat ensin arvioivat tekstin lyhyeksi ja helpoksi, alkoi ongelmia lukemisessa ja sisällön ymmärtämisessä tulla, kun testaajat paneutuivat tekstiin syvemmin. Teksti osoittautuikin vaikeaksi sekä pitkien lauseiden että vaikeiden sanojen vuoksi. Kaikki joutuivat lukemaan tekstin moneen kertaan.

Tekstin hankaluudesta huolimatta testaajat ymmärsivät pääsanoman kohtalaisen hyvin:

Pääideana on, että Turussa on hyvää palvelua ja apua maahanmuuttajille. Maahanmuuttajat voivat tulla tänne ja saada tietoa Suomesta ja toisista kulttuureista. Ja palvelu voi olla eri kielillä, eikö? (Maahanmuuttaja 1)

Tässä siis ulkomailta tulleet ihmiset tapaavat ja voivat saada tietoa toisten kulttuurista ja Suomen kulttuurista. Jos tarvitsen tietoa vaikka Romanian kulttuurista niin voin kysyä täältä. (Maahanmuuttaja 2)

Kaikenlaiset maahanmuuttajat ja suomalaiset voivat puhua kulttuurista ja ehkä... en osaa oikein sanoa tarkasti mistä tässä puhutaan. Pitkiä sanoja sekaisin. Siksi tämä on vähän vaikea teksti. (Maahanmuuttaja 3)

Merkille pantava huomio edellä on se, että testaajat olettivat kyseessä olevan jonkinlainen maahanmuuttajille tarkoitettu keskus, johon he voivat saapua fyysisesti paikalle. Tästä ei kuitenkaan ole kyse, vaan teksti esittelee kaupungin vapaa-aikatoimialan tuottamia maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalveluja ja niiden tavoitteita.

Haluan tietoa siitä, mihin voin mennä ja mihin aikaan, ja kuka voi kertoa minulle tietoa. Tässä voisi olla pari kuvaa, koska näkisin siitä minkälainen paikka se on, onko se iso sali vai pieni luokka, tai onko se ulkona? Ja paljonko ihmisiä siellä voi olla, onko se 20 vai 100? (Maahanmuuttaja 1)

Edellisessä on huomioitavaa se, ettei *Siirry asiointikanaviin* -linkin takaa löytynyt mitään lisätietoa. Eli kyseiseen palvelukuvaukseen ei ole liitetty yhtään toimipistettä, josta lukija saisi palveluun liittyviä yhteystietoja.

Pitkät lauseet aiheuttivat ongelmia asian sisäistämiseksi. Varsinkin ensimmäinen lause piti lukea moneen otteeseen. Luetelmat saivat kuitenkin kiitosta.

Otsikko ymmärrettiin hyvin, eikä sen muuttamiseen nähty tarvetta. Varsinaisessa tekstissä esiintyvä sanasto aiheutti kuitenkin paljon haasteita ja jopa suoria väärinkäsityksiä. Lisäksi tekstissä toistetaan paljon samankaltaisia sanoja, mikä vaikeutti lukemista:

Tosi paljon on sanaa "kulttuuri". Samoin "maahanmuuttaja". Venäjän kielessä ei voi käyttää monta kertaa samaa sanaa yhdessä lauseessa. (Maahanmuuttaja 1)

Vapaa-aikatoimiala heti tekstin alussa pudotti lukijat kärryiltä. Kukaan ei ymmärtänyt, mitä se tässä muodossaan ja asiayhteydessä tarkoittaa:

"Vapaa-aika" on hyvä. Se on sunnuntai ja... kun en ole koulussa. "Toimiala"... en tiedä mitä se tarkoittaa. (Maahanmuuttaja 1)

Se on sama kuin "voluntary"? Onko se joku yhdistys? En ehkä ymmärrä tätä. (Maahanmuuttaja 2)

"Vapaa-aika" eli mitä voisi tehdä vapaa-ajalla. Tässä kerrotaan palveluista vapaa-ajalla maahanmuuttajille. (Maahanmuuttaja 3)

Vuoropuhelun ja dialogin ymmärsivät kaikki hyvin. *Välittää tietoa* oli sen sijaan hankala sanapari. Sana muun muassa sekoittui termiin *valita*:

Minä voin valita. Siis "choice" englanniksi. Mä voin valita, mitä haluan tietää. Valita on esimerkiksi presidentin valinta. (Maahanmuuttaja 1)

"Tiedonvälitys" on parempi. Kaksi sanaa on huono jos käytän Google Translatoria. Yksi sana toimii. (Maahanmuuttaja 1)

Maahanmuuttaja 1:n kommentti Google Translatorin käytöstä on mielenkiintoinen. Kun sillä hakee käännöstä sanalle *tiedonvälitys*, tulos on *communication*. *Välittää tietoa* taas kääntyy sanapariksi *convey information*, jossa *convey* on suora käännös sanalle *välittää*. Vaikuttaisi siltä, että sanapari *välittää tietoa* osuisi paremmin maaliinsa käännösohjelmalla käytettäessä. Tämä on siis huomiona tapauskohtainen, eikä ole yleistettävissä. Sinänsä huomio on tärkeä, koska se kertoo maahanmuuttajien tavasta käyttää Google Translatoria (tai muita käännösohjelmistoja) tekstien ymmärtämisen apuna.

Palvelutarjonnassa ymmärrettiin melko hyvin, mutta *pyritty huomioimaan* jäi sanaparina kaikille epäselväksi. *Etnisten vähemmistöjen* aiheutti sanaparina hieman miettimistä, mutta ei niinkään etymologisesti tutun *etnisten* vuoksi:

Tiedän mikä on "etninen". Mutta "vähemmistö", en ymmärrä. (Maahanmuuttaja 1)

En tiedä mitä tämä tarkoittaa. Aa... "minorities"? Tiedän sanan "vähän" joten onko samanlainen? (Maahanmuuttaja 2)

Tuottaa ja koordinoida ymmärrettiin melko hyvin, todennäköisesti vierasperäisen sanan *koordinoida* ansiosta. *Vaalimiseenkin* jäi merkitykseltään epäselväksi.

Testaajat poimivat tekstistä vielä muitakin hämmennystä aiheuttavia sanoja:

"Kohtaamisesta..." onko tämä sama kuin "kohtaus"? (Maahanmuuttaja 1)

"Tarpeet". Onko se "tarpeeksi"? (Maahanmuuttaja 1)

"Viranomaisten". Mikä se on? (Maahanmuuttaja 1)

"Tueksi..." mitä se tarkoittaa? (Maahanmuuttaja 1)

"Monikulttuurisuuspalvelujen tehtävänä on edistää..." onko "edistää" sama kuin "prevent"? (Maahanmuuttaja 3)

9.4.2 Tekstianalyysi

Tekstin pituus on 896 merkkiä (html-koodeineen), joten se ei ole liian pitkä. Kappaleita siinä on yksi, jonka viimeinen lause on luettelo.

Tekstiä pidettiin hankalasti luettavana, ja jotta sisällöstä sai irti edes vähän, piti kaikkien testihenkilöiden lukea se moneen kertaan.

Syitä huonoon luettavuuteen on useita:

- teksti on käytännössä yhdessä pötkössä eli kappalejaot puuttuvat
- pitkiä ja vaikeita sanoja on paljon
- tietyt sanat toistuvat liian usein eri muodoissa ja
- lauserakenteet ovat monimutkaisia ja virkkeet liian pitkiä.

Tekstissä on vahva organisaation näkökulma, ja se keskittyy pääasiassa vapaa-aikatoimialan maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalveluiden tehtäviin ja tavoitteisiin.

Tekstin pääkohderyhmä on selkeä eli maahanmuuttajat, mikä käy ilmi heti otsikosta. Tekstin kirjoittamisessa tätä kohderyhmää ja sen lukutaitoa ei ole kuitenkaan huomioitu. Teksti on muuta kuin suomen kieltä äidinkielenään puhuville liian vaikea. Kohderyhmänä ovat toki myös kaikki suomalaiset, mikä kerrotaan leipätekstissä.

Teksti ei puhuttele lukijaa, vaan on passiivisen toteava ja asioita ja organisaation tehtäviä luetteleva. Tekstistä puuttuu subjekti eli tekijä.

Suomen yleiskielen sääntöjen mukaan jokaisessa täydellisessä lauseessa on oltava finiittimuotoinen verbi (Häkkinen 1994, 152). Toisin sanoen verbien tulisi taipua persoonissa. Tekstissä on kuitenkin käytetty tehtävien ja tavoitteiden luettelemisessa verbien perusmuotoa. Taulukossa 7 on listattu tekstissä käytettyjä verbejä, niiden muotoja ja johdoksia.

Taulukko 7. Tekstissä käytettyjä verbejä, niiden muodot sekä johdokset.

tehtävänä <i>on edistää</i> sekä <i>välittää</i>	yks. 3. persoona
tuottaa ja koordinoida	vajaa lause, finiittiverbi puuttuu
<i>on pyritty</i> huomioimaan	passiivi
<i>tiedonvälitys</i>	verbistä <i>välittää</i> johdettu substantiivi
<i>edistäminen</i>	verbistä <i>edistää</i> johdettu substantiivi

Tekstin pääsanoma ymmärrettiin kohtalaisesti. Ensimmäisen kappaleen avainsanana käytetty *Vapaa-aikatoimialan* ymmärrettiin testiryhmässä huonosti, ja se johti väärinkäsityksiin. Luetelman kappaleiden alut ovat melko hyvin ymmärrettäviä.

Teksti tarjoaa yleisluontoista tietoa siitä, miten kulttuuripalveluja toteutetaan Turussa maahanmuuttajille. Epäselväksi jää, kuka tai ketkä palvelua toteuttavat, ja mistä tai miten lukija saa lisätietoa. Lukijaa ei aktiivisesti ohjeisteta hoitamaan asiaansa eteenpäin. Asiointikanavat puuttuvat eikä yhteystietoja palvelun tuottajasta ole tarjolla.

Palvelukuvauksena teksti on kokonaisuudessaan hieman kömpelö, koska se ei selkeästi kerro, mitä palvelua lukija saa. Kun tekstissä puhutaan *asioiden edistämisestä* ja *pyrkimyksestä tarpeiden huomioimiseen*, se ei kerro miten näitä konkreettisesti tehdään. Teksti ei vastaa kaikkiin palvelutiedoilta odotettuihin kysymyksiin, joten siitä puuttuu selkeä asiakasnäkökulma (taulukko 8).

Taulukko 8. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaan asiakasnäkökulmaisesta tekstistä pitäisi löytyä oheiset tiedot (Hagerlund ym. 2010, 14). Vähintään lukijaa pitäisi ohjeistaa, mistä hän saa puuttuvat tiedot.

Mistä palvelussa on kyse?	Tarjoaa tietoa Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan tuottamista kulttuuripalveluista maahanmuuttajille.
Mistä ja milloin palvelua saa?	Ei kerrota tekstissä.
Kenelle palvelu on tarkoitettu?	Kaikille. Tämä kerrotaan sekä tekstissä että sivun alaosassa.
Hintatieto.	Hintatietoa ei kerrota tekstissä.

Teksti koostuu yhdestä kappaleesta, jonka viimeinen lause päättyy luettelmaan. Kappaleen ensimmäinen virke on auttamattomasti liian pitkä. Virkkeessä on käytetty rinnasteisia päälauseita, ja ajatusviiva jakaa virkkeen kahteen osaan, joista jälkimmäinen on ensimmäistä täsmentävä. Sanoja virkkeessä on yhteensä 28 ja se ulottuu tietokone-ruudulta oletuskoossa luettuna neljännelle riville.

Lukijan täytyy lukea teksti monta kertaa tai paloissa, koska pitkät lauseet katkaisevat ajatuksen. Lauseissa esiintyy toistoa ja paljon samankaltaisia sanoja, mikä hidastaa niiden ymmärtämistä pitkissä virkkeissä. Ajatusviivalla erotettu lausepari venyttää virkettä turhaan, ja virkkeen voisikin katkaista ajatusviivan kohdalta ja jakaa kahdeksi omaksi lauseekseen.

Luetelman ensimmäinen kohta sisältää parikonjunktion *niin–kuin (-kin)*, mikä saattaa rakenteena olla kohderyhmälle hankala varsinkin näin pitkässä ja monimutkaisessa virkkeessä. Testitilanteessa lukijat eivät siihen huomiota kiinnittäneet. Virke on kuitenkin mahdollista jakaa helpommin ymmärrettäviin osiin ilman parikonjunktiotakin.

Tekstissä on käytetty paljon sanoja ja sanapareja, jotka ovat ominaisia maahanmuuttajateksteissä. Tällaiset sanat voidaan tässä yhteydessä luokitella ainakin löyhästi erikoistermeiksi, joille voi olla hankala löytää vaihtoehtoja. Tällaisia ilmaisuja ovat esimerkiksi *maahanmuuttaja*, *monikulttuurisuus*, *kulttuurien välinen vuoropuhelu/dialogi*, *etniset vähemmistöt*, *kieliryhmät*, *kotoutuminen* sekä *kulttuurin vaaliminen*.

Lisäksi tekstissä on ilmaisuja, jotka voidaan katsoa virka- tai kapulakielisiksi, kuten *tehtävänä on edistää*, *palvelutarjonnassa*, *pyrity huomioimaan tarpeet* sekä *tuottaa ja koordinoida*. Tekstissä on sanoja, jotka toistuvat siinä huomattavan usein. Näitä ovat sanat *kulttuuri* ja *maahanmuuttaja*. *Kulttuuri* esiintyy tekstissä otsikko mukaan luettuna 12 kertaa, *maahanmuuttaja* 8 kertaa. Sanat ovat kohderyhmälle ymmärrettäviä, mutta monissa eri muodoissa ne tuovat tekstiin turhaa toistetta, mikä vaikeuttaa lukemista.

Taulukossa 9 on listattu sanoja ja ilmaisuja, ja niiden mahdollisia vaihtoehtoja. Vaihtoehtoisten sanojen löytämiseksi olen tarvittaessa hyödyntänyt Finto-asiasanasto- ja ontologiapalvelua.

Taulukko 9. Tekstissä esiintyvät toisteiset, vaikeahkot ja abstraktit ilmaisut ja niiden mahdolliset vaihtoehdot tässä asiayhteydessä.

Sana(t)	Vaihtoehdot
kulttuuri	kansat, kansanperinteet
maahanmuuttajat	ulkomailta tulleet
vapaa-aikatoimiala	Turun kaupunki
välittää tietoa	tiedonvälitys
palvelutarjonnassa	palvelussa, toiminnassa, tarjotaan
pyrity huomioimaan	otetaan huomioon, kiinnitetään huomiota, keskitytään
etnisten vähemmistöjen	etnisten ryhmien
vaalimiseenkin	pitää huolta, tukea
kulttuurien kohtaamisesta	kulttuurien eroista
tarpeet	vastata kysymyksiin
viranomaisten	-
tueksi	avuksi, saada apua
edistää, edistäminen	vahvistaa, vahvistaminen, parantaminen, tukeminen

Analyysin pohjalta kirjoitettu uusi teksti on seuraavalla sivulla.

9.4.3 Tekstin uudelleen kirjoitettu versio

Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille

Vaihtoehto: Maahanmuuttajien kulttuuripalvelut

Turun kaupungissa tuotamme paljon monikulttuurisia palveluja. Järjestämme esimerkiksi tapahtumia, joissa maahanmuuttajat ja suomalaiset voivat keskustella ja tutustua.

Autamme maahanmuuttajia ymmärtämään suomalaista elämää ja tapoja. Autamme myös suomalaisia ymmärtämään eri maiden kulttuureita. Palvelemme monella kielellä ja kaikkia etnisiä ryhmiä.

Päätehtäviämme ovat:

- tukea monikulttuurisuutta Turussa
- parantaa tiedonvälitystä ja vuoropuhelua eri kulttuurien välillä
- tehdä yhteistyötä eri yhdistysten, järjestöjen ja viranomaisten kanssa
- rasismin vastainen työ.

Voit ottaa meihin yhteyttä,

- kun haluat tietoa Suomen kulttuurista, kielestä ja historiasta
- kun haluat pitää huolta omasta kulttuuristasi
- kun haluat tietoa eri maiden ihmisistä ja elämästä.

Yhteyshenkilö:

Koordinaattori Miia Kauppila, p. 040 642 8465 tai [miia.kauppila\(a\)turku.fi](mailto:miia.kauppila(a)turku.fi)

Katso lisää tietoa Turun kaupungin monikulttuurisista palveluista:

www.turku.fi/kulttuuri-ja-liikunta/kulttuuri/monien-kulttuurien-turku

Kenelle ja millä ehdoin:

Palvelu on tarkoitettu kaikille. Palvelu on maksuton.

Palvelun toteuttaa:

Turun kaupunki

Kuvio 12. Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille -tekstin uusi versio.

Alkuperäinen teksti oli poikkeuksellisen hankala muuttaa näkökulmaltaan asiakasläh- töiseksi, koska se ei ollut ytimeltään palvelukuvaus. Tekstin pääsisältö keskittyi vapaa- aikatoimialan maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalvelujen tavoitteiden ja tehtävien luettelemiseen organisaation näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta tärkeät palvelun sisältö- ja yhteystiedot puuttuivat käytännössä kokonaan, mutta koetin poimia ne “rivien välistä”. Jonkin verran lisätietoa löytyi myös turku.fi-sivustolta.

Uudessa tekstissä (kuvio 12) yksi kappale on harmaalla siksi, että asiakasnäkökulman kannalta se ei ole välttämätön, ja sen voisi tarvittaessa jättää pois. Taustoittava rooli sillä on, lähinnä valottamaan toiminnan periaatteita. Harmaassa tekstissä verbit on jä- tetty perusmuotoon, koska se on luetelmassa paremmin luettava kuin persoonamuotoi- set verbit päätteineen (esimerkiksi *tuemme monikulttuurisuutta Turussa*).

Seuraavat muutokset on tehty alkuperäiseen tekstiin sen luettavuuden, ymmärrettä- vyyden ja informatiivisuuden parantamiseksi:

- Tekstin näkökulmaa käännetty enemmän lukijalle suunnatuksi ja hänen kysy- myksiinsä vastaavaksi. Työn tavoitteet ja taustatekijät muokattu toiminnalli- semmiksi.
- Lauserakenteita pilkottu ja kappalejakoja lisätty. Sisältöä jaoteltu loogisemmiksi kappaleiksi ja helpommin luettaviksi listoiksi.
- Verbien perusmuodot muutettu persoonamuotoisiin ja ohjeistavampiin verbeihin (harmaata kappaletta lukuun ottamatta).
- *Kulttuuri-* ja *maahanmuuttaja-*sanojen toistoa vähennetty. Alkuperäisessä teks- tissä *kulttuuri* esiintyi 12 kertaa otsikko mukaan luettuna, nyt 8 (harmaa teksti mukaan luettuna). *Maahanmuuttaja* löytyy tekstistä nyt 3 kertaa, aiemmin 8.
- Korvattu eri ilmaisulla tai poistettu testauksessa ilmenneitä hankalia sanoja ja sanapareja:
 - *vapaa-aikatoimiala* → *Turun kaupunki*
 - *välittää tietoa* → *tiedonvälitys*
 - *palvelutarjonnassa* → *poistettu*
 - *pyrity huomioimaan* → *palvelemme*
 - *vähemmistöjen* → *ryhmiä*
 - *vaalimiseenkin* → *pitää huolta*
 - *kulttuurien kohtaamisesta* → *poistettu*
 - *tarpeet* → *poistettu*

- *tueksi* → *poistettu* / *tukea*
- *edistää* → *tukea* / *parantaa*.
- Lisätty loppuun yhteyshenkilön tiedot (tulisi löytyä asiointikanavista) sekä linkki aiheeseen liittyviin lisätietoihin turku.fi-sivustolla.
- Täsmennetty hintatietoa tekstin lopussa.

Uusi teksti on 1103 merkkiä pitkä (html-koodeineen, sisältää harmaan osuuden), joten rajapintojen kannalta se on liian pitkä.

Uusi teksti lähetettiin maahanmuuttajat-kohderyhmälle sähköpostitse arvioitavaksi kokonaisuudessaan, harmaa kappale mukaan luettuna. Lukijat pitivät uutta tekstiä vanhaa parempana. Kiitosta saivat kielen ja sanojen helppous, sekeämpi kappalejako ja informatiivisuus.

Tykkään uudesta tekstistä enemmän, se on parempi kuin vanha. Vaikeita sanoja ei ole, on todella helppo teksti. Vanha teksti oli paljon vaikeampi, nyt kaikki on selvää. (Maahanmuuttaja 1)

Uusi teksti on parempi, koska kappaleet ovat jaettu ymmärrettävämpään muotoon. Tietoa on myös hyvin, ei tule itselleni mitään mieleen lisättävää. Vaikeita sanoja ei ole. Otsikko on hyvin selkeä. Ymmärtää sivun tarkoituksen. (Maahanmuuttaja 2)

Uusi teksti on parempi. Ymmärrän täysin, mistä siinä puhutaan. Siinä on tärkeitä yksityiskohtia ja olen iloinen, että siitä tuli paljon ymmärrettävämpi. (Maahanmuuttaja 3)

9.5 Teksti 4: ”Omaishoidon tuki” (seniorit)

Teksti 4 tarjoaa tietoa Turun kaupungin omaishoidon tukipalveluista (kuvio 13).

←
PALVELU

Omaishoidon tuki

Miten asioin tässä palvelussa?

Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat.

Siirry asiointikanaviin

Vastuuorganisaatio: Turun kaupunki

Alue: Turku

Palvelun kieli: suomi

Tuki maksetaan hoitajalle (omainen tai muu läheinen henkilö). Tuen suuruus määräytyy hoidettavan avuntarpeen määrästä ja hoidettavuudesta. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto. Omaishoidontuen ohjaajan saatua hakemuksen liitteineen, hän ottaa yhteyttä hakijaan ja sopii kotikäynnistä. Omaishoidontuen hoitopalkkio on veronalaista tuloa. Sopimuksen omaishoidosta ja päätöksen tuen myöntämisestä tekee omaishoidontuen ohjaaja. Omaishoitosisopimukseen liittyy aina hoito- ja palvelusuunnitelma. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoitajalla on oikeus kolmeen vapaapäivään kuukaudessa silloin, kun omaishoito on ympärivuorokautisesti sitovaa. Lisätietoja omaishoidontuesta saat omaishoidontuen yhteystiedoista.

Palvelun toteuttaa:
Turun kaupunki

Kuvio 13. Kuvakaappaus suomi.fi-palvelusta 1.4.2018

Varsinainen analysoitava sisältö tekstimuodossa:

Tuki maksetaan hoitajalle (omainen tai muu läheinen henkilö). Tuen suuruus määräytyy hoidettavan avuntarpeen määrästä ja hoidettavuudesta. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto. Omaishoidontuen ohjaajan saatua hakemuksen liitteineen, hän ottaa yhteyttä hakijaan ja sopii kotikäynnistä. Omaishoidontuen hoitopalkkio on veronalaista tuloa. Sopimuksen omaishoidosta ja päätöksen tuen myöntämisestä tekee omaishoidontuen ohjaaja. Omaishoitokeskitykseen liittyy aina hoito- ja palvelusuunnitelma. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoitajalla on oikeus kolmeen vapaapäivään kuukaudessa silloin, kun omaishoito on ympärivuorokautisesti sitovaa. Lisätietoja omaishoidontuesta saat omaishoidontuen yhteystiedoista.

Tekstin pääsisältöä ovat seuraavat tiedot:

- Omaishoidon tuen hakeminen:
 - liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto
 - omaishoidontuen ohjaaja ottaa yhteyttä hakijaan kun on saanut hakemuksen ja sopii kotikäynnistä
- Päätös ja sopimus:
 - omaishoidontuen ohjaaja tekee päätöksen ja sopimuksen
 - sopimukseen liittyy aina hoito- ja palvelusuunnitelma
- Tuki
 - tuki maksetaan hoitajalle (omainen tai muu läheinen henkilö)
 - tuen suuruus määräytyy avuntarpeen määrästä ja hoidettavuudesta
 - hoitotuki on veronalaista tuloa
- Omaishoitajan oikeus vapaaseen
 - omaishoitajalla on oikeus vähintään kahteen vapaapäivään / kk
 - jos hoito on ympärivuorokautista, oikeus on kolmeen vapaapäivään / kk
- Lisätietoa saa omaishoidon tuen yhteystiedoista

9.5.1 Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä

Teksti sai senioreilta vaihtelevan vastaanoton, ja sen ilmiäisiä pidettiin raskaana.

Tämä on nyt vähän yhtä pötköä, eli jotenkin tätä voisi muotoilla luettavammaksi. Lihavointeja, alleviivauksia tai joku toinen kirjasintyyppi. Asiaa on kyllä tosi paljon, ja miettimistä. (Seniori 1)

Kun testaajat lukivat tekstin tarkemmin, alkoi siitä nousta esiin paljon huomioita. Kokonaisuutena tekstiä pidettiin vaikealukuisena. Kahdella testaajalla oli omakohtaista ko-

kemusta omaishoitajuudesta, joten taustatietoa aiheesta ja omaishoitajana toimimisen haasteista oli ennestään. Siltikään sisältö ei avautunut heille kovin hyvin:

Puhutaan omaishoitajasta, hoidettavan avuntarpeesta ja -määrästä ja hoidettavuudesta. Tarvitaan lääkärinlausunto, sitten on omaishoidontuen ohjaaja, hoitopalkkio joka on veronalaista tuloa, sopimus ja päätös, hoito- ja palvelusuunnitelma... niin mun mielestä tämä on aika vaikeaa, varsinkin kun hyvin usein omaishoitajat ovat itsekkin aika vanhoja. On vähän koukkuista tekstiä kyllä. (Seniori 1)

Kyllähän tästä hyvin tietoa saa, minullekin aihe on tuttu. Mutta jos sellainen henkilö, joka tulee tähän yhtäkkiä, niin onko hän vähän hämillään? Kunhan vain löytää tiedon siitä, mihin ottaa yhteyttä. (Seniori 2)

Pääasia tuli lukijoille pintapuolisesti selväksi, mutta kysyttävää jäi paljon: kuka tekee hoito- ja palvelusuunnitelman ja mikä se on? Mitä ohjaaja tekee? Kenellä on oikeus saada tukea? Kenestä tarvitaan lääkärinlausunto, hoitajasta vai hoidettavasta? Entä jos omaishoitaja on lomalla? Mihin pitää ottaa yhteyttä, mistä saa lisätietoja?

Tekstin virkerakenne ei saanut lukijoilta juurikaan kiitosta. Vaikka virkkeet eivät itsessään ole kovin pitkiä, on ne sekavasti jäsennellyt ja asioista pompitaan toiseen yhdessä pötkössä. Sekavuus hankaloitti lukemista paljon:

"Omaishoidontuen ohjaajan saatua hakemuksen liitteineen, hän ottaa yhteyttä hakijaan ja sopii kotikäynnistä." Tässä ollaan jo siinä, että hakemus on jo tehty. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto. Kuka sen hakemuksen tekee, jos ei se asianomainen pysty tekemään? Tässä jo oletetaan että se omaishoidontuen ohjaaja on jo saanut sen hakemuksen, eli joku on sen tehnyt. (Seniori 1)

"Omaishoidontuen ohjaajan saatua hakemuksen liitteineen, hän ottaa yhteyttä hakijaan ja sopii kotikäynnistä." Tämä on jotenkin vaikea lause. Mistä hän saa sen hakemuksen? Siis se hakija, joka hakee omaishoidontuen tukea? (Seniori 3)

Sanasto oli melko ymmärrettävää, mutta mietittävää löytyi jo otsikosta. Onko tuki vain rahallista vai sisältääkö se muutakin apua? *Veronalainen tulo* oli kaikille tuttu, mutta tekstissä sen sisältö jäi hieman avoimeksi: kuinka paljon veroa maksetaan?

Sanojen toisteluunkin testaajat kiinnittivät huomiota:

Tässä pyörivät nämä samat, eli "omaishoidontuki", "omaishoitaja", "omaishoidontuen ohjaaja", "hoidontuen ohjaaja"... tässä voi olla hieman liikaa toistoa. (Seniori 1)

"Omaishoittoa" tässä toistetaan, mutta se ei haittaa, koska sitä se on – omaishoittoa. Pitkiä sanoja kyllä on paljon. (Seniori 3)

9.5.2 Tekstianalyysi

Tekstissä on 787 merkkiä (html-koodeineen), joten tekstin pituus ei ole ongelma. Kappaleita siinä on vain yksi. Virkkeitä kappaleessa on yhteensä kymmenen, eli liikaa.

Tekstiä pidettiin melko vaikeana ja huonosti luettavana. Pääsyitä tähän ovat:

- teksti on yhdessä pötkössä, eli sisältöä ei ole jaettu loogisiin ja helposti sisäistettäviin kokonaisuuksiin
- tietyt termit ovat hankalia ja toistuvat liian usein eri muodoissa.

Viimeistä lausetta lukuun ottamatta teksti ei ohjeista lukijaa, vaan luettelee peräkkäin asioita, joita aiheeseen liittyy, tai joita omaishoidon tuessa pitää ottaa huomioon. Tekstin viimeinen lause on suomi.fi-palvelun kannalta epämääräinen.

Taulukossa 10 listataan tekstin verbejä. Verbit ovat sekoitus passiivia ja persoonamuotoja, ja tekstistä löytyy myös lauseenvastike ja teonnimi.

Taulukko 10. Tekstissä käytettyjä verbejä, niiden muodot sekä johdokset.

tuki <i>maksetaan</i>	passiivi
suuruus <i>määräytyy</i>	yks. 3. persoona
<i>hoidettavuus</i>	verbistä <i>hoitaa</i> johdettu substantiivi
liitteeksi <i>tarvitaan</i>	passiivi
ohjaajan <i>saatua</i> hakemuksen	lauseenvastike
hän <i>ottaa</i> ja <i>sopii</i>	yks. 3. persoonat
hoitopalkkio <i>on</i>	yks. 3. persoona
päätöksen tuen <i>myöntämisestä tekee</i>	teonnimi. Verbi <i>myöntää</i> on johdettu substantiiviksi. <i>Päättää</i> on verbinä parempi kuin <i>myöntää</i> .
sopimukseen <i>liittyy</i>	yks. 3. persoona
omaishoitajalla <i>on oikeus</i>	yks. 3. persoona
silloin, kun omaishoito on <i>sitovaa</i>	verbistä <i>sitoo</i> johdettu substantiivi
lisätietoa <i>saat</i>	opastava, yks. 2. persoona

Teksti on jonkin verran kapulakielinen, vaikka suoranaisia ammatti- tai erikoiskielisiä termejä ei ole juuri käytetty. Tekstistä on vaikea nostaa esiin pääsisältöä, koska asioita on lueteltu peräkkäin ja rönsyilevästi eikä asioiden järjestys ole lukijan kannalta paras.

Tekstissä on runsaasti tietoa, joten tiedon puute ei ole pääongelma. Testauksessa nousi toki esiin kysymyksiä, joihin ei löytynyt vastauksia. Joko tietoa ei tekstissä ollut tai sitten sitä ei ymmärretty hankalien termien ja lauseiden vuoksi. Tästä hyvänä esimerkkinä on lause ”Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto”, joka ei kuitenkaan

kerro, kenestä lausunto tarvitaan – omaishoitajasta vai hoidettavasta? Lukija voi ymmärtää lauseen kummalla tavalla tahansa, olkoonkin että edeltävässä lauseessa viitataan hoidettavan avuntarpeeseen.

Teksti ei vastaa kaikkiin palvelutiedoilta odotettuihin kysymyksiin, joten sen asiakasnäkökulma voisi olla vahvempi (taulukko 11).

Taulukko 11. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaan asiakasnäkökulmaisesta tekstistä pitäisi löytyä oheiset tiedot (Hagerlund ym. 2010, 14). Vähintään lukijaa pitäisi ohjeistaa, mistä hän saa puuttuvat tiedot.

Mistä palvelussa on kyse?	Omaishoidon tuesta, sen maksamisesta ja monista tukeen ja sen hakemiseen liittyvistä taustatiedoista.
Mistä ja milloin palvelua saa?	Ei kerrota suoraan. Opastetaan katsomaan lisätietoa omaishoidontuen yhteystiedoista.
Kenelle palvelu on tarkoitettu?	Tukea tarvitsevan omaiselle tai muulle läheiselle henkilölle.
Hintatieto.	Hintatietoa ei kerrota tekstissä. Palvelu on osittain maksullinen, ja luonteeltaan selvitystyötä vaativa.

Pääkappaleessa on kymmenen virkettä. Lauseet itsessään ovat melko lyhyitä ja napakoita, ja alkavat yleensä olennaisella avainsanalla. Yhdessä lauseessa on kerrottu vain yksi pääasia, ja suoraa sanajärjestystä on käytetty paljon.

Kappaleessa on kaksi hieman pidempää virkettä, joissa molemmissa on 12 sanaa kahdessa lauseessa. Liian pitkiä ne eivät silti ole:

Omaishoidontuen ohjaajan saatua hakemuksen liitteineen, hän ottaa yhteyttä hakijaan ja sopii kotikäynnistä.

Omaishoitajalla on oikeus kolmeen vapaapäivään kuukaudessa silloin, kun omaishoito on ympärivuorokautisesti sitovaa.

Näistä ensimmäinen sisältää lauseenvastikkeen *saatua*. Lauseenvastikkeet eivät ole suositeltavia hyvässä verkkotekstissä (Kortesuo 2012, 160–162).

Tekstissä käytetty sanasto on pääasiassa vakiintunutta ja leksikaalistunutta, ja lukijalle ymmärrettävää. Teksti sisältää jonkin verran alaan liittyvää terminologiaa, kuten ammattinimikkeitä, mutta ne eivät ole lukemista merkittävästi haittaavia tekijöitä.

Ylipitkiä sanoja tai yhdyssanoja ei ole, mutta lyhentäminen on mahdollista. Kun tekstissä puhutaan omaishoidosta, onko tarpeen käyttää esimerkiksi sanaa *omaishoitotosopimus*, vai riittäisikö pelkkä *sopimus* kun asiayhteys on kuitenkin selvä?

Omaishoidon tuki ymmärrettiin otsikkona hyvin. Avoimeksi jäi, onko kyseessä pelkkä rahallinen tuki vai sisältääkö se myös palvelua, kuten lomasijaiset tai muuta henkistä tukea. Tässä mielessä kyseessä on semanttinen ongelma. Turun kaupungin verkkosivulta selviää, että tuella tarkoitetaan sekä rahallista tukea että konkreettista apua hoitajan arkeen (Turun kaupungin verkkopalvelu n.d.). Ja kun tuki on myönnetty, saa omaishoitaja myös 2-3 vapaapäivää kuukaudessa. Oikeus vapaaseen sisältyy tukipäätökseen. *Omaishoidon tuki* on myös Finto-ontologiassa käytettävä termi (Finto n.d.c.).

Veronalainen tulo oli lukijoille ymmärrettävä termi. Kohderyhmä oli äidinkielenään suomea puhuva, mutta sanapari ei välttämättä ole paras mahdollinen esimerkiksi maahanmuuttajalukijoita ajatellen. Sen sijaan että *hoitopalkkio on veronalaista*, voisi tuen saaja olla tässä aktiivinen; *maksat hoitopalkkiosta veroa*. *Palveluseteli* oli myös ymmärrettävä termi. Sitä voidaankin pitää institutionaalistuneena sanana eli melko uutena yhdyssanana, jonka monet kielenkäyttäjät tunnistavat ja joka on vakiintunut johonkin tiettyyn merkitykseen (vrt. luku 3.2; Karlsson 2012, 193).

Tekstissä on paljon samankaltaisia sanoja, jotka menevät lukijalta ohi niiden esiintyessä kehnon kappalerakenteen vuoksi pötkössä. Tällaisia sanoja ja ilmaisuja ovat esimerkiksi *omainen*, *omaishoito*, *omaishoidon tuki*, *omaishoidontuen ohjaaja*, *omaishoitotosopimus*, *hakemus* sekä *hakija*.

Taulukossa 12 on listattu sanoja ja ilmaisuja, ja niiden vaihtoehtoja. Vaihtoehtojen löytämiseksi olen tarvittaessa hyödyntänyt Finto-asiasanasto- ja ontologiapalvelua.

Taulukko 12. Tekstissä esiintyvät toisteiset, vaikeahkot ja abstraktit ilmaisut ja niiden mahdolliset vaihtoehdot tässä asiayhteydessä.

Sana(t)	Vaihtoehdot
hoidettavuus	hoidon tarve, tilanne
veronalainen tulo	maksat tuesta veroa
omaishoitotosopimus	sopimus
on oikeus	saat
kalenterikuukautta kohti	kuukaudessa
ympärivuorokautisesti sitovaa	ympärivuorokautista, 24 tuntia vuorokaudessa

Analyysin pohjalta kirjoitettu uusi teksti on seuraavalla sivulla.

9.5.3 Tekstin uudelleen kirjoitettu versio

Omaishoidon tuki

Omaishoidon tuki tarkoittaa rahallista hoitopalkkiota sekä palveluita, jotka auttavat omaishoitajaa jaksamaan arjessa. Voit saada tukea, jos olet kotona asuvan puolison, muun perheenjäsenen tai läheisen henkilön omaishoitaja.

Voit hakea tukea täyttämällä lomakkeen osoitteessa www.turku.fi/omaishoito. Tarvitset hakemuksen liitteeksi lääkärinlausunnon, josta selviää hoidettavan henkilön terveystilanne. Asiantuntijaryhmä arvioi tuen tarpeen kotikäynnillä, kun olet hakenut tukea. Hoidon vaatavuus vaikuttaa hoitopalkkion määrään.

Omaishoidontuen ohjaaja on asiassa yhteyshenkilösi. Ohjaaja

- päättää tuesta
- tekee sopimuksen kanssasi
- tekee aina hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä sinun ja hoidettavasi kanssa.

Turun kaupunki maksaa hoitopalkkion tilillesi kerran kuukaudessa. Maksat palkkiosta tuloveron oman veroprosenttisi mukaan. Rahallisen korvauksen lisäksi voit saada palveluseteleitä, joilla voit hankkia esimerkiksi sijaishoitoa lomasi ajaksi.

Omaishoitajana saat pitää kaksi vapaapäivää kuukaudessa. Sinulla on oikeus kolmeen vapaapäivään, jos hoitotyösi on ympärivuorokautista. Turun kaupunki vastaa sijaishoidosta kun olet lomalla. Yleensä hoidettava saa olla kotonaan myös sijaishoidon aikana.

Turun kaupungin omaishoidon tuen yhteystiedot löydät ylhäältä ”Siirry asiointikanaviin” -linkistä. Lisää tietoa omaishoidon tuesta saat osoitteesta www.turku.fi/omaishoito.

Kenelle ja millä ehdoin:

Omaishoitajille. Palvelu on osittain maksullinen.

Palvelun toteuttaa:

Turun kaupunki

Kuvio 14. Omaishoidon tuki -tekstin uusi versio.

Uutta tekstiä (kuvio 14) kirjoittaessani en voinut välttyä ajatukselta, että asiaa on liikaa. Koska en ole aiheen substanssiosaaja, päätin sisällyttää alkuperäisen tekstin asiat uuteen tekstiin mahdollisimman selkeästi. Tekstiin on lisätty myös testaaajien kysymyksistä esiin nousseita asioita, mikä pidensi tekstiä entisestään. Uskon, että jos teksti käytäisiin läpi aihetta paremmin tuntevan asiantuntijan kanssa, siitä voitaisiin karsia joitakin rönsyjä pois. Omaishoitoon ja sen tukeen liittyy paljon asiaa, josta tukea hakevan täytyy ottaa selvää muualta. Yksi palvelukuvaus ei kaikkeen pysty vastaamaan.

Seuraavat muutokset on tehty alkuperäiseen tekstiin sen luettavuuden, ymmärrettävyyden ja informatiivisuuden parantamiseksi:

- Lisätty alkuun selite, mitä omaishoidon tuki tarkoittaa sekä perusteet sen saamiseksi.
- Lisätty linkki Turun kaupungin sivuille, josta löytää hakulomakkeen (tulisi löytyä asiointikanavista).
- Täsmennetty tietoa, kenestä lääkärinlausunto tarvitaan.
- Selvennetty omaishoidontuen ohjaajan roolia, hoito- ja palvelusuunnitelman tekemistä sekä palvelusetelien tarkoitusta.
- Lisätty tietoa omaishoitajan loman ajan sijaishoidosta.
- Lisätty loppuun ohje omaishoidon tuen yhteystietojen löytämiseksi sekä linkki Turun kaupungin sivulle.
- Täsmennetty kohderyhmä- ja hintatietoja tekstin lopussa olevassa kentässä.
- Tekstin näkökulmaa käännetty enemmän lukijalle suunnatuksi. Asioita ei nyt vain luetella ilmoitusluontoisesti.
- Sisältöä jaoteltu kappaleiksi ja järjestelty loogisemmin. Omaishoidon ohjaajan rooli luetteloitu silmäiltävämmäksi.
- Osa verbeistä muutettu lukijalle paremmin suunnatuiksi ja ohjeistavammiksi. Verbeihin lisätty aktiivinen tekijä.
 - poistettu lauseenvastike *saatua*
 - poistettu teonnimi: *päätöksen tuen myöntämisestä tekee* → *päättää tuesta*.
- Hankalia sanoja ja ilmaisuja poistettu tai korvattu:
 - *hoidettavuus* → *poistettu*
 - *veronalainen tulo* → *maksat tuloveron*
 - *omaishoitotosopimus* → *sopimus*

- *on oikeus* → *saat* (Huom! *on oikeus* jätetty tekstiin kerran toiston välttämiseksi peräkkäisissä lauseissa).
- *kalenterikuukautta kohti* → *kuukaudessa*
- *ympäri vuorokautisesti sitovaa* → *ympäri vuorokautista*.

Uusi teksti on 1461 merkkiä pitkä (html-koodeineen), joten se mahtuu verkkokirjoittamisen suositusten raameihin juuri ja juuri. Rajapinnoille se on liian pitkä.

Uusi teksti sai positiivisen vastaanoton ja testaajat pitivät sitä parempana kuin vanhaa. Uuden tekstin silmällisyys ja luettavuus ovat parempia tekstin selkeämmän jäsentelyn ansiosta. Palvelun maksullisuuden epämääräinen ilmaisu herätti kuitenkin vielä kysymyksen.

Uusi teksti on jo graafisesti parempi. Vanhan tekstin yksi ainoa kappale oli tylsän näköinen, ja asiakkaan täytyi hakea siitä kaikki eri asiat itse, mutta uudesta ne löytyvät kappalejaon ansiosta yhdellä silmäyksellä. Kappale, jossa kerrotaan vapaapäivistä ym. on ehkä vähän turhan optimistinen. Asia ei liene aina niin helppo, että se onnistuu pelkällä ilmoituksella. Mutta mitä tarkoittaa ”palvelu on osin maksullinen”? Miltä osin? On mielestäni turhan epämääräinen. Omaishoitaja voi saada korvausta, mutta ”palvelu on osin maksullinen”. (Seniori 1)

Uusi teksti on parempi kuin vanha. Siinä on selvästi ilmoitettu mitä ohjaajalle, joka on yhteyshenkilö, kuuluu. (Seniori 2)

9.6 Teksti 5: ”Apuvälinepalvelut” (seniorit)

Teksti 5 tarjoaa tietoa Turun kaupungin apuvälinepalveluista (kuvio 15).

←
PALVELU

Apuvälinepalvelut

Miten asioin tässä palvelussa?

Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat.

Siirry asiointikanaviin

Vastuuorganisaatio: Turun kaupunki
Alue: Turku

Palvelun kieli: suomi

Apuvälineyksiköstä voit lainata apuvälineitä, jotka auttavat monenlaisissa arjen toiminnoissa. Apuvälinetarpeen voi todeta asiakas itse, hänen läheisensä tai hänet tunteva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, apuvälinetarpeessa tai apuvälineen käytössä ilmenee tarkempaa selviteltävää, tekee Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terapeutti apuvälinearvion. Arviointikäyntiä varten sinun tulee varata aika apuvälinelainaamosta. Voit myös ottaa yhteyttä puhelimitse suoraan apuvälinelainaamoon. Lainaksi annettuja apuvälineitä myös huolletaan ja korjataan apuvälineyksikössä. Kiireettömissä huolto- ja korjaustarpeissa ota yhteyttä apuvälinehuoltoon ajan varaamiseksi.

Kenelle ja millä ehdoin

Palvelu on tarkoitettu turkulaisille.

Palvelun toteuttaa:
Turun kaupunki

Kuvio 15. Kuvakaappaus suomi.fi-palvelusta 4.4.2018

Varsinainen analysoitava sisältö tekstimuodossa:

Apuvälineyksiköstä voit lainata apuvälineitä, jotka auttavat monenlaisissa arjen toiminnoissa. Apuvälinetarpeen voi todeta asiakas itse, hänen läheisensä tai hänet tunteva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, apuvälinetarpeessa tai apuvälineen käytössä ilmenee tarkempaa selviteltävää, tekee Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terapeutti apuvälinearvion. Arviointikäyntiä varten sinun tulee varata aika apuvälinelainaamosta. Voit myös ottaa yhteyttä puhelimitse suoraan apuvälinelainaamoon. Lainaksi annettu ja apuvälineitä myös huolletaan ja korjataan apuvälineyksikössä. Kiireettömissä huolto- ja korjaustarpeissa ota yhteyttä apuvälinehuoltoon ajan varaamiseksi.

Tekstin pääsisältöä ovat seuraavat tiedot:

- Apuvälineyksiköstä voi lainata apuvälineitä arjen helpottamiseksi
- Apuvälinetarpeen voi todeta
 - asiakas itse
 - hänen läheisensä
 - sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntija
- Apuvälinearvion tekee tarvittaessa hyvinvointitoimialan terapeutti
 - vaatii ajanvarauksen apuvälinelainaamoon
 - asiakas voi olla suoraan yhteydessä lainaamoon
- Apuvälineitä huolletaan ja korjataan apuvälineyksikössä
 - kiireettömissä tapauksissa tulee olla yhteydessä apuvälineyksikköön
 - Palvelu on tarkoitettu turkulaisille

9.6.1 Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä

Testiryhmän mielestä tekstin pituus vaikutti sopivalta, mutta luettavuudessa olisi parannettavaa sen rakenteen puolesta. Tekstiä kuvailtiin sanoilla ”pötkö” ja ”klöntti”, ja selkeämmälle asioiden jaottelulle olisi ollut tarvetta. Tekstiä pidettiin melko informatiivisena, mutta kaksi tiedontarvetta nousi esiin tärkeimpinä: mitä apuvälineitä on olemassa ja mihin asiassa pitää ottaa yhteyttä?

Eli on olemassa apuvälineyksikkö, josta niitä välineitä voi lainata. Pääsanoma tässä pitäisi olla, että mitä ne apuvälineet ovat ja mistä niitä saa, ja kuka niitä saa. Tässä ei nyt kerrota lainkaan, mitä ne välineet ovat. (Seniori 1)

Tässäkin on mielestäni tärkeintä tieto, mihin voin ottaa yhteyttä kun minulla on kysyttävää apuvälineistä. (Seniori 2)

Tässä ei kerrota, mitä apuvälineitä on olemassa. Teksti on varmaankin suunnattu niille, joille liikkuminen on hankalaa, joten tieto apuvälineistä olisi mielestäni tärkeä. Tiedän kyllä että niitä on rollaattorit, kävelykepit ja vessanpöntöt, mutta niitä on muitakin. (Seniori 3)

Epäselväksi lukijoille tuntui jäävän, kuka tekee ja mitä. Toimijoita oli tekstissä useita, joten asiakkaan, hänen läheisensä, terapeutin sekä terveydenhuollon ammattihenkilön roolit olivat sekavasti kerrottuina.

Eli itse voin todeta, etten pysty liikkumaan kotona ilman rollaattoria. Toisaalta seuraavaksi todetaan, että sinun pitää saada hyvinvointitoimialan terapeutti tekemään arvio. Eikö ne muut voi tehdä sitä arviota, kun he kerran tapaavat tämän ihmisen? Mihin siinä tarvitaan terapeuttia? (Seniori 1)

”Apuvälinetarpeen voi todeta asiakas itse”. Saako sen välineen sitten vain sillä perusteella, jos minusta siltä tuntuu? (Seniori 3)

Tekstiltä kaivattiin selkeämpää ohjeistusta: mihin tulisi ottaa yhteyttä milloinkin, ja mistä ne yhteystiedot löytyvät? Myös yksi pitkä virke kiinnitti kahdessa testajaassa huomiota:

Esimerkiksi ”Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, apuvälinetarpeessa tai apuvälineen käytössä ilmenee tarkempaa selviteltävää, tekee Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terapeutti apuvälinearvion.” On se aika monimutkainen ja liian byrokraattinen lause. (Seniori 1)

”Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, apuvälinetarpeessa tai apuvälineen käytössä ilmenee tarkempaa selviteltävää, tekee Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terapeutti apuvälinearvion.” Tämä hieman mietitytti, on aika pitkä lause. (Seniori 3)

Teksissä oli joitakin hankalia sanoja. *Apuväline* sinänsä ymmärrettiin hyvin, mutta sen monet eri versiot ja toisteisuus aiheuttivat päänvaivaa:

Tässäkin on siis ”apuvälineyksikkö”, ”apuväline”, ”apuvälinetarve”, ”Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terapeutti”... sellainen virkamies... aika pitkä nimitys. Myös ”apuvälinearvio”, ”arviointikäynti”, ”apuvälinelainaamo”... (Seniori 1)

Hyvinvointitoimialan merkitys osana Turun kaupungin organisaatiota jäi lukijoille hieman avoimeksi eikä sen sisältöä ja tarkoitusta osattu selittää täsmällisesti. *Terapeutti* ymmärrettiin jonkinlaiseksi terveydenhuoltoalan asiantuntijaksi, mutta terminä sitä pidettiin epämääräisenä, joskin terveydenhuoltoalaan kuuluvana.

9.6.2 Tekstianalyysi

Tekstissä on 716 merkkiä (html-koodeineen), joten pituudeltaan se on sopiva. Kuitenkin kappaleita siinä on vain yksi, mikä tekee tekstistä raskaslukuisen. Virkkeitä kappaleessa on yhteensä seitsemän, eli hieman liikaa niputettavaksi yhdeksi kappaleeksi.

Teksti on luonteeltaan jonkin verran kapulakielinen, mikä johtuu lauserakenteista sekä käytettävistä sanoista ja terveydenhuoltoalaan liittyvistä termeistä. Verbien käyttö on

sekoitus suoraan lukijalle tarkoitettuja kehotuksia, persoonamuotoisia verbejä ja passiivia. Taulukossa 13 on listattu tekstissä käytettyjä verbejä, niiden muotoja ja johdoksia.

Taulukko 13. Tekstissä käytettyjä verbejä, niiden muodot sekä johdokset.

<i>voit lainata</i>	opastava, viittaa lukijaan (yks. 2. persoona)
<i>jotka auttavat</i>	mon. 3. persoona
<i>(asiakas) voi todeta</i>	yks. 3. persoona
<i>hänet tunteva</i>	aktiivin I partisiippi
<i>apuvälineen käytössä</i>	verbistä <i>käyttää</i> johdettu substantiivi
<i>ilmenee</i>	yks. 3. persoona
<i>tekee terapeutti apuvälinearvion</i>	yks. 3. persoona. Voisi olla myös <i>arvioi</i> .
<i>selviteltävää</i>	verbistä <i>selvittää</i> johdettu substantiivi
<i>sinun tulee varata</i>	kehotus: <i>tulee</i> + perusmuoto
<i>voit ottaa yhteyttä</i>	opastava, viittaa lukijaan (yks. 2. persoona)
<i>lainaksi annettuja apuvälineitä</i>	Passiivin II partisiippi
<i>huolletaan ja korjataan</i>	passiivit
<i>ota yhteyttä</i>	yks. 2. persoonan imperatiivi eli käskymuoto
<i>ajan varaamiseksi</i>	verbistä <i>varata</i> johdettu substantiivi (-minen)

Tekstissä ei kerrota, mitä apuvälineitä on tarjolla – tätä tietoa lukijat kaipasivat eniten. Myös selkeät yhteystiedot puuttuvat, ja ohjeistus on hieman sekavaa; kehoitetaan ottamaan yhteyttä apuvälinelainaamoon, mutta ei kerrota mistä yhteystiedot löytyvät.

Pääsanomaltaan sivu vastaa melko hyvin asiakkaiden tarpeisiin, mutta pienillä olennaisilla lisäyksillä ja täsmennyksillä siitä saa entistä paremman. Hankala rakenne ja monimutkaiset virkkeet johtavat siihen, etteivät lukijat saa tekstin tiedoista aivan kaikkea irti. Teksti vastaa melko hyvin palvelutiedoilta odotettuihin kysymyksiin (taulukko 14).

Taulukko 14. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaan asiakasnäkökulmaisesta tekstistä pitäisi löytyä oheiset tiedot (Hagerlund ym. 2010, 14). Vähintään lukijaa pitäisi ohjeistaa, mistä hän saa puuttuvat tiedot.

Mistä palvelussa on kyse?	Apuvälineiden lainaamisesta, ja siitä miten apuvälineitä voi saada.
Mistä ja milloin palvelua saa?	Apuvälinelainaamosta/-yksiköstä (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala)
Kenelle palvelu on tarkoitettu?	Turkulaisille, jotka tarvitsevat apuvälineitä arkeensa.
Hintatieto.	Hintatietoa ei kerrota tekstissä. Tosin "lainaaminen" voidaan käsittää maksuttomaksi toiminnaksi. Maksuttomuus olisi toki hyvä kertoa suoraan.

Tekstin pääasia kerrotaan heti ensimmäisessä lauseessa. Suurin osa virkkeistä on normaalimittaisia. Yksi virke nousee tekstistä kuitenkin esiin pitkänä ja hankalana:

Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, apuvälinetarpeessa tai apuvälineen käytössä ilmenee tarkempaa selviteltävää, tekee Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terapeutti apuvälinearvion.

Virkkeessä on 16 sanaa, joten se on suositusten ylärajoilla (vrt. luku 4.4.4; Kortesus 2012, 153–155). Virke myös alkaa konjunktiolla *mikäli*, mikä ei ole asiatekstissä suositeltavaa (vrt. Kotimaisten kielten keskus n.d.c.). Alun konjunktiosta johtuen virkkeen rakenne on sivulause + päälause, joista jälkimmäisessä on epäsuora sanajärjestys. Epäsuora sanajärjestys ei ole paras mahdollinen rakenne, kun lukijalle tuttu asia pitäisi sijoittaa virkkeen alkuun ja uusi asia loppuun (vrt. luku 4.4.4; Torppa 2014, 50–55).

Tekstissä on hieman kapulakieltä, kuten *mikäli*, jolle parempi vaihtoehto on *jos* (vrt. luku 4.4.5; Kortesus 2012, 162–163). Tekstissä on myös tyypillisiä terveydenhuoltoalan termejä, kuten *hyvinvointitoimialan terapeutti* ja *toimintakyvyssä*.

Tekstissä on käytetty runsaasti sanan *apuväline* eri muotoja ja johdoksia, mikä aiheuttaa toisteisuutta. Otsikko mukaan luettuna sana esiintyy tekstissä 12 kertaa. Paikkaan viittaavana sillä on kolme eri muotoa: *apuvälineyksikkö*, *apuvälinelainaamo* ja *apuvälinehuolto*, mikä aiheutti lukijoissa jonkin verran hämmennystä. *Apuväline(et)* on laajasti käytettävä termi Finto-ontologiassa tässä asiayhteydessä (Finto n.d.d.). Alakäsitteitä sille ovat muun muassa *kyynärsauvat*, *pyörätuolit* ja *kävelytelineet*. Sanana se on siis kelvöllinen tässä tekstissä. Toistoa vain voisi olla vähemmän.

Taulukossa 15 on listattu sanoja ja ilmaisuja ja niiden vaihtoehtoja. Vaihtoehtojen löytämiseksi olen tarvittaessa hyödyntänyt Finto-asiasanasto- ja ontologiapalvelua.

Taulukko 15. Tekstissä esiintyvät toisteiset, vaikeahkot ja abstraktit ilmaisut ja niiden mahdolliset vaihtoehdot tässä asiayhteydessä.

Sana(t)	Vaihtoehdot
apuväline	väline
monenlaisissa arjen toiminnoissa	liikkumisessa, peseytymisessä jne.
apuvälinetarpeen	jos tarvitset
ammattihenkilö	ammattilainen, asiantuntija
mikäli	-
toimintakyky	kunto
hyvinvointitoimiala	-
terapeutti	asiantuntija
sinun tulee varata aika	varaa aika
ajan varaamiseksi	varaa aika

Analyysin pohjalta kirjoitettu uusi teksti on seuraavalla sivulla.

9.6.3 Tekstin uudelleen kirjoitettu versio

Apuvälinepalvelut

Apuvälineet auttavat sinua kuntoutumaan sekä pärjäämään kotona, kuten liikkumaan, peseytymään tai käymään WC:ssä. Apuvälineitä ovat esimerkiksi

- rollaattorit
- kynnärsauvat
- WC-korotukset
- suihkutuolit
- tuet ja proteesit.

Voit saada välineitä käyttöösi, jos arkesi on hankalaa jonkin vamman, sairauden tai ikääntymisen vuoksi. Saat välineet omaksi tai lainaksi Turun kaupungin apuvälinelainaamosta. Välineet ovat sinulle ilmaisia.

Kynnärsauvat, suihkutuolit ja muut perusvälineet saat lainaamosta ilman lähetettä tai ajanvarausta. Tukia ja proteeseja varten tarvitset lääkärin tai terapeutin lähetteen.

Ota yhteyttä apuvälinelainaamoon, kun haluat tietoa sinulle sopivista välineistä. Tarvittaessa terapeutti arvioi tilanteesi ja tekee tarkemman selvityksen. Voit varata ajan terapeutilta soittamalla apuvälinelainaamoon. Lainaamosta saat myös neuvoja välineen valintaan ja käyttöön.

Ota yhteyttä apuvälinehuoltoon, jos välineesi tarvitsee korjausta. Löydät lainaamon ja huollon yhteystiedot ja aukioloajat ylhäältä ”Siirry asiointikanaviin” -linkistä.

Lisää tietoa apuvälineistä saat osoitteesta www.turku.fi/apuvälinepalvelut.

Kenelle ja millä ehdoin:

Palvelu on tarkoitettu turkulaisille. Palvelu on maksuton.

Palvelun toteuttaa:

Turun kaupunki

Kuvio 16. Apuvälinepalvelut-tekstin uusi versio.

Kuten omaishoidon tuen tekstissä, tuntui tässäkin olevan paljon yksityiskohtaista ja luettelomaista toteamista vaativaa asiaa. Silti alkuperäinen teksti ei vastannut kaikkiin kysymyksiin, joten etsin aiheesta lisätietoa Turun kaupungin sivuilta. Lisätiedot ja tekstin jäsentäminen luettavampaan muotoon pidensivät tekstiä alkuperäiseen verrattuna. Tässäkin tekstin läpikäyminen aiheen asiantuntijan kanssa voisi auttaa turhan tiedon karsimisessa.

Seuraavat muutokset on tehty alkuperäiseen tekstiin sen luettavuuden, ymmärrettävyyden ja informatiivisuuden parantamiseksi (kuvio 16):

- Lisätty heti alkuun tietoa erilaisista apuvälineistä. Välineet luetteloitu tiedon omaksumisen helpottamiseksi.
- Selkeytetty paikkatietoa: *apuvälineyksikkö* poistettu, sen sijaan puhutaan *apuvälinelainaamosta*. Tieto *apuvälinehuollosta* tekstin lopussa.
- Poistettu virke, jossa kerrotaan kuka voi todeta apuvälinetarpeen (asiakkaan kannalta epäolennainen ja tiedon omaksumista haittaava virke).
- Lisätty tiedot, miten ja mistä apuvälineitä saa.
- Lisätty tieto palvelun maksuttomuudesta ja välineiden lainattavuudesta.
- Selvennetty, milloin tarvitaan lähete ja milloin ei.
- Selvennetty terapeutin roolia ja ajanvarauksen tekemistä.
- Selvennetty ohjeistusta: milloin tulee ottaa yhteyttä minnekin.
- Lisätty opastus yhteystietoihin ja aukioloaikoihin.
- Lisätty linkki Turun kaupungin verkkosivuille lisätietojen saamista varten.
- Täsmennetty hintatietoja tekstin lopussa olevassa kentässä.
- Sisältöä jaoteltu kappaleiksi ja järjestelty loogisemmin.
- Suoristettu sanajärjestystä ja lauserakenteita. Lukijalle tuttu asia lauseiden alkuun, uusi loppuun.
- Osa verbeistä muutettu lukijalle paremmin suunnatuiksi ja ohjeistavammiksi. Tekstin luonteen vuoksi osa verbeistä edelleen johdettuja substantiiveja. *Tarvittaessa* jäi tekstin ainoaksi passiivimuotoiseksi verbiksi.
- Sijoitettu olennaisia avainsanoja kappaleiden alkuun.
- Hankalia sanoja ja ilmaisuja poistettu tai korvattu:
 - *apuväline* → *väline*

- Sana *apuväline* esiintyy tekstissä otsikko huomioiden nyt 8 kertaa (+ www-osoite), eli toisteisuutta tekstissä on vielä jonkin verran. Lyhyempi versio *väline* auttaa asiaan hieman.
- *auttavat monenlaisissa arjen toiminnoissa* → *auttavat liikkumaan, peseytymään ja käymään WC:ssä*
- *mikäli* → *poistettu*
- *toimintakyky* → *poistettu*
- *hyvinvointitoimiala* → *poistettu*
- *terapeutti tekee apuvälinearvion* → *terapeutti arvioi.*

Uusi teksti on 1220 merkkiä pitkä (html-koodeineen), joten pituudeltaan se on vielä suositusten puitteissa, mutta rajapinnoille liian pitkä.

Uusi teksti sai testaaajilta kiitosta selkeästä jäsentelystä ja helppolukuisuudesta. Myös apuväline-esimerkkejä pidettiin hyvinä. Jatkokehitysehdotuksiakin tekstille tuli.

Uusi teksti on parempi. Vanha on samanlainen kuin omaishoidon vanha teksti – yksi kappale ja kaikki asiat täytyy hakea ja miettiä sen sisältä. Tässä voisi olla myös käyntiosoite. Se mahtuisi kappaleeseen ”Ota yhteyttä...” Ei tarvitse välttämättä mennä ”asiointikanavaan”. Itse asiassa voi harkita tämän ja seuraavan kappaleen yhdistämistä ja joidenkin termien tms. korostamista graafisesti. (Seniori 1)

Uusi teksti on parempi kuin vanha. Apuvälineistä on selvästi esimerkkejä. (Seniori 2)

9.7 Teksti 6: ”Päiväkotitoiminta” (lasten vanhemmat)

Teksti 6 tarjoaa tietoa Turun kaupungissa olevasta päiväkotitoiminnasta (kuvio 17).

←
PALVELU

Päiväkotitoiminta

Miten asioin tässä palvelussa?

Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat.

Siirry asiointikanaviin

Vastuuorganisaatio: Turun kaupunki
Alue: Turku

Palvelun kieli: suomi

Päiväkodit ovat avoinna 6.30–17.00 ja tarvittaessa 6.00–18.00. Osa päiväkodeista tarjoaa myös ilta- ja viikonloppuhoitoa. Kaupungissa on yksi ympärivuorokautinen päiväkotitoiminta.

Päivittäinen hoitoaika järjestetään perheen tarpeiden mukaan. Hoitoaika määritellään hoitosopimuksessa, jonka huoltaja ja päiväkodinjohtaja tai perhepäivähoidonohjaaja allekirjoittavat.

Turun kaupungissa on myös kunnan valvomia yksityisiä päiväkoteja, ryhmäperhepäiväkoteja ja perhepäivähoitajia, joihin haetaan ottamalla yhteyttä suoraan hoitopaikkaan. Yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää voit tiedustella Kelasta. Valtaosassa Turun yksityisistä päiväkodeista on päiväkotitoiminta- ja leikkikoulutoiminnassa käytössä palveluseteli, jota haetaan samalla hakemuksella, kuin kunnallista päivähoitopaikkaa.

Kenelle ja millä ehdoin

Varhaiskasvatusta 0 - 6 -vuotiaille. Kunnallinen päiväkotitoiminta, Jäkärälä

Palvelun toteuttaa:
 Turun kaupunki

Kuvio 17. Kuvakaappaus suomi.fi-palvelusta 4.4.2018.

Varsinainen analysoitava sisältö tekstimuodossa:

Päiväkodit ovat avoinna 6.30–17.00 ja tarvittaessa 6.00–18.00. Osa päiväkodeista tarjoaa myös ilta- ja viikonloppuhoitoa. Kaupungissa on yksi ympärivuorokautinen päiväkot.

Päivittäinen hoitoaika järjestetään perheen tarpeiden mukaan. Hoitoaika määritellään hoitosopimuksessa, jonka huoltaja ja päiväkodinjohtaja tai perhepäivähoitondonohjaaja allekirjoittavat.

Turun kaupungissa on myös kunnan valvomia yksityisiä päiväkoteja, ryhmäperhepäiväkoteja ja perhepäivähoitajia, joihin haetaan ottamalla yhteyttä suoraan hoitopaikkaan. Yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää voit tiedustella Kelasta. Valtaosassa Turun yksityisistä päiväkodeista on päiväkoti- ja leikkikoulutoiminnassa käytössä palveluseteli, jota haetaan samalla hakemuksella, kuin kunnallista päivähoitopaikkaa.

Tekstin pääsisältöä ovat seuraavat tiedot:

- Kaupungin päiväkotien aukioloajat
 - osa päiväkodeista tarjoaa myös ilta- ja viikonloppuhoitoa
 - lisäksi yksi ympärivuorokautinen päiväkot
- Päivittäinen hoitoaika järjestetään perheen tarpeiden mukaan
 - määritellään hoitosopimuksessa
- Turussa on myös yksityisiä päiväkoteja, ryhmäperhepäiväkoteja ja perhepäivähoitajia
 - niihin haetaan ottamalla suoraan yhteyttä
- Yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää voi tiedustella Kelasta
- Suurimmassa osassa yksityisistä päiväkodeista on käytössä palveluseteli
 - seteliä haetaan samalla hakemuksella kuin kunnan päivähoitopaikkaa

9.7.1 Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä

Ensisilmäykseltä testaajat kokivat tekstin lyhyeksi ja ytimekkääksi. Tekstiä pidettiin aluksi melko informatiivisena, mutta kun testaajat lukivat tekstin tarkemmin läpi, alkoi siitä nousta esiin epäselvyyksiä ja -loogisuuksia. Esimerkiksi tekstin pääasia suhteessa otsikkoon herätti kysymyksiä, tekstissä kun puhutaan muistakin päivähoitovaihtoehdoista kuin päiväkodeista:

Otsikko tarkoittaisi, että tässä olisi vain päiväkodeista tietoa. Mutta tässähän mainitaan myös kaikki muut vaihtoehdot. Eli otsikko ja teksti ei vastaa toisiaan. Se hämää, koska jos joku haluaisi juuri perhepäivähoitajalle niin tuskinpa hän tulisi katsomaan ”Päiväkotitoiminta”-sivulle. Sanoisin ennemminkin siis ”Päivähoitotoiminta”. (Lapsen äiti 1)

Otsikko on aika ympäröivä. Että mikä tämä palvelu on ja mitä se sisältää. Ehkä ”päivähoito” olisi asiallisempi, kun tässä puhutaan myös perhepäivähoidosta ja ryhmäperhepäiväkodeista. (Lapsen äiti 2)

Se tietysti että jos puhutaan perhepäivähoidosta tai leikkikoulusta niin ei ne ole varsinaisesti päiväkoteja. Olisiko sitten ”päivähoitotoiminta” parempi... kun moni etsii varmasti muutakin kuin päiväkotipaikkaa? (Lapsen äiti 3)

Teksti ei vastannut kaikkiin testilukijoiden mieleen nousseisiin kysymyksiin. Eniten kaivattiin tietoa päivähoiton kunnallisista ja yksityisistä vaihtoehdoista, tietoa siitä miten hoitopaikkaa haetaan, missä päiväkoteja on ja mistä niiden yhteystiedot löytyvät.

Testaajat löysivät tekstistä joitain pitkiä sanoja, muun muassa *päiväkodinjohtaja*, *ryhmäperhepäivähoitokoti* ja *perhepäivähoidonohjaaja*. Niihin jää helposti jumiin. Myös viimeinen kappale oli hankalasti hahmotettavissa.

Omien sanojensa mukaan testaajat osaisivat jatkaa asian hoitamista itsenäisesti, kunhan vain löytäisivät tarvittavat tiedot jostakin:

Menisin tuonne asiointikanaviin. Olettaisinkin että siellä kerrotaan vähän tarkemmin, että mitä mikäkin päiväkotitarjoaja. Nyt tässä tekstissä on vain, että osa päiväkodeista tarjoaa jotain, mutta ei että mitkä. Tämän päätekstin perusteella en tietäisi, mihin ottaisinkin yhteyttä. (Lapsen äiti 1)

Täytyy tietysti tuonne asiointikanaviin mennä... mutta musta olisi kätevää että se linkki olisi täällä tekstissä jotenkin. Mutta täällä kanavissakin on vain lueteltu nämä paikat. Ei täällä kerrota että mihin sä sen hakemuksen laitot, täällä on vain nämä päiväkodit. (Lapsen äiti 3)

Yksityisiin otetaan suoraan yhteyttä, mutta tässä ei sanota mihin otetaan yhteyttä jos haluaa kaupungin päiväkotiin. (Lapsen äiti 3)

Tekstissä oli paljon päivähoitoaiheista sanastoa, mikä sekoitti lukijoita ja vaikeutti kokonaisuuden hahmottamista. Otsikkona *Päiväkotitoiminta* ei sellaisenaan vastannut sisältöä. Päänvaivaa aiheuttivat tekstin seassa myös samankaltaiset sanat *perhepäivähoidonohjaaja*, *perhepäivähoitaja*, *perhepäivähoito* ja *ryhmäperhepäiväkoti*.

Yksityisen hoidon tuki, *kuntalisä* ja *palveluseteli* ymmärrettiin termeinä suurin piirtein, mutta epävarmuuttakin ne lukijoissa aiheuttivat:

”Yksityisen hoidon tuki”. Tavallaan mulla on ajatus siitä, että jos haen yksityiseen päivähoitoon niin siinä on joku summa, joka voisi olla sama kuin jos hakisin kunnalliseen päiväkotiin. En ole tutkinut näitä asioita, joten en voi olla varma. Tuossa on että ”voit tiedustella siitä Kelasta” niin kai mä voisin joutua soittamaan sitten sinne Kelaan. Tai googlaisin että mikä tämä juttu on. (Lapsen äiti 2)

”Palveluseteli”. Lyhyesti voisi kertoa, mitä se tarkoittaa. (Lapsen äiti 1)

9.7.2 Tekstianalyysi

Tekstissä on 801 merkkiä (html-koodeineen), joten se ei ole liian pitkä. Teksti on myös melko hyvin silmälltävä, sillä se on jaettu kolmeen kappaleeseen. Viimeinen kappale on hieman hankalasti luettava, koska se sisältää kaksi pitkää virkettä.

Palvelukuvaus on kirjoitettu enimmäkseen päiväkotien toimintaa järjestävän organisaation näkökulmasta, ja teksti luettelee putkeen asioita, joita päiväkotitoimintaan liittyy. Teksti puhuttelee lukijaa vain kerran: *kuntalisää voit tiedustella Kelasta*. Verbien persoonamuodoissa on paljon vaihtelua (taulukko 16).

Taulukko 16. Tekstissä käytettyjä verbejä, niiden muodot ja johdokset.

päiväkodit <i>ovat</i> avoinna	mon. 3. persoona
<i>tarvittaessa</i>	passiivi, lauseenvastike (leksikaalistunut)
osa päiväkodeista <i>tarjoaa</i>	yks. 3. persoona
kaupungissa <i>on</i>	yks. 3. persoona
hoitoaika <i>järjestetään</i>	passiivi
hoitoaika <i>määritellään</i>	passiivi
<i>allekirjoittavat</i>	mon. 3. persoona
kunnan <i>valvomia</i>	aktiivin III partisiippi (mon.)
<i>haetaan</i>	passiivi
<i>ottamalla</i> yhteyttä	III infinitiivi (adessiivi)
<i>voit tiedustella</i>	opastava, viittaa lukijaan (yks. 2. persoona)
<i>on käytössä</i> palveluseteli	verbistä <i>käyttää</i> johdettu substantiivi

Tekstissä oli runsaasti tietoa, mutta sekavassa muodossa. Pääasia jää lukijalle epäselväksi. Tiedon omaksumista haittasi tekstin jäsentelyn puute: teksti alkaa aukioloajoilla, mutta ei kerro, mitä päiväkoteja ajat koskevat (ovatko kunnalliset päiväkodit oletuksena?). Seuraavaksi mainitaan hoitoaikojen järjestely ja hoitosopimuksen tekeminen. Viimeisessä kappaleessa luetellaan vaihtoehtoja kunnalliselle päiväkotitoiminnalle, opastetaan hankkimaan Kelasta tietoa yksityisen hoidon tuesta ja kuntalisästä, ja mainitaan palveluseteli ja leikkikoulutoiminta ohimennen.

Teksti ei ohjeista lukijaa selkeästi. Mistä lukija saa lisätietoa kunnallisista päiväkodeista ja kaikista muista vaihtoehtoista? Miten kunnallista päivähoitopaikkaa haetaan – hakemus mainitaan vain tekstin viimeisessä lauseessa palvelusetelin yhteydessä?

Teksti ei vastaa täysin kaikkiin palvelutiedoilta odotettuihin kysymyksiin (taulukko 17).

Taulukko 17. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaan asiakasnäkökulmaisesta tekstistä pitäisi löytyä oheiset tiedot (Hagerlund ym. 2010, 14). Vähintään lukijaa pitäisi ohjeistaa, mistä hän saa puuttuvat tiedot.

Mistä palvelussa on kyse?	Päiväkotitoiminnasta ja sen vaihtoehtoista Turussa.
Mistä ja milloin palvelua saa?	Kaupungin päiväkodeista, yksityisistä päiväkodeista, ryhmäperhepäiväkodeista ja perhepäivähoitajilta. Tekstissä olevat aukioloajat viittaavat ilmeisesti kunnallisiin päiväkoteihin. Lisäksi yksi päiväkotitoimii ympäri vuorokauden.
Kenelle palvelu on tarkoitettu?	0–6-vuotiaille lapsille, jotka tarvitsevat päivähoitopaikkaa.
Hintatieto.	Hintatietoa ei kerrota tekstissä suoraan. Tekstissä on viittauksia yksityisen hoidon tukeen, kuntalisään ja palveluseteliin, joten hoidon voidaan olettaa olevan maksullista, ja siihen on saatavissa erilaisia tukia.

Suurin osa virkkeistä on lyhyitä ja niissä on enimmäkseen suora sanajärjestys. Kolmannessa kappaleessa on kaksi virkettä, joiden pituus on suositusten ylärajoilla. Molemmissa on 17 sanaa. Kolmas kappale onkin tekstin raskaslukuisin osa, koska pitkät virkkeet katkaisevat ajatuksen. Lauseissa on paljon asiaa ja niissä toistetaan samankaltaisia sanoja, mikä vaikeuttaa niiden sisäistämistä.

Tekstissä on pitkiä yhdyssanoja, kuten *perhepäivähoidonohjaaja* ja *ryhmäperhepäiväkoteja* ja *perhepäivähoitajia*. Sanat ovat yleisesti käytettyä alan terminologiaa, ja niille lienee mahdotonta löytää korvaavia ilmaisuja. Tekstissä on toisteinen vaikutelma, koska samankaltaisia mutta sisällöiltään erimerkityksisiä sanoja on paljon (taulukko 18).

Taulukko 18. Tekstissä esiintyvät toisteiset, vaikeahkot ja abstraktit ilmaisut ja niiden mahdolliset vaihtoehdot tässä asiayhteydessä.

Sana(t)	Vaihtoehdot
päiväkotitoiminta	päivähoito (tässä yhteydessä)
päiväkoti	-
päiväkodinjohtaja	-
perhepäivähoidonohjaaja	ohjaaja (riippuen lauseyhteydestä)
perhepäivähoitaja	hoitaja (riippuen lauseyhteydestä)
ryhmäperhepäiväkoti	-
hoitoaika	-
hoitopaikka	-
hoitosopimus	sopimus
ympärivuorokautinen	avoinna ympäri vuorokauden, 24 tuntia vuorokaudessa
valtaosassa	melkein kaikissa

Analyyysin pohjalta kirjoitettu uusi teksti on seuraavalla sivulla.

9.7.3 Tekstin uudelleen kirjoitettu versio

Lasten päivähoito

Turussa on monta vaihtoehtoa lapsen päivähoitolle:

- kaupungin päiväkodit ja perhepäivähoito
- yksityiset päiväkodit, perhepäivähoito, ryhmäperhepäivähoito ja päivähoitajat.

Voit hakea kaikkia kaupungin hoitopaikkoja yhdellä lomakkeella osoitteessa www.turku.fi/paivahoitoonhakeminen. Kaupungin päiväkodeista ja perhepäivähoidosta saat lisää tietoa osoitteesta www.turku.fi/paivahoito-ja-koulutus.

Yksityistä hoitopaikkaa voit hakea suoraan turkulaisilta palveluntuottajilta:

- yksityiset päiväkodit: www.paivakoti.info
- yksityinen perhepäivähoito ja ryhmäperhepäivähoito:
<https://blog.edu.turku.fi/yksityinenperhepaivahoito>
- yksityiset päivähoitajat: www.paivahoitajat.fi.

Yksityisen hoidon tukea voit saada Kelasta. Tukeen kuuluvat hoitoraha, hoitolisä ja Turun kaupungin kuntalisä. Lisätietoa tuesta saat osoitteesta www.kela.fi.

Palvelusetelillä voit hakea paikkaa yksityisestä päiväkodista tai leikkikoulutoiminnasta. Maksat tällöin itse palvelun hinnan ja setelin välisen erotuksen. Lisätietoa palvelusetelistä ja sen hakemisesta saat osoitteesta www.turku.fi/palveluseteli.

Henkilökohtaista opastusta saat varhaiskasvatuksen neuvojilta arkisin klo 9–15:

- puhelimitse numerosta (02) 262 5610
- verkossa: www.turku.fi/varhaiskasvatuksen-palveluohjauksen-chat

Kenelle ja millä ehdoin:

0–6-vuotiaille lapsille. Palvelu on maksullinen, johon voit saada tukea.

Palvelun toteuttaa:

Turun kaupunki ja yksityiset päivähoiton palveluntuottajat.

Kuvio 18. Päiväkotitoiminta-tekstin uusi versio.

Testauksen perusteella lasten vanhemmat kaipasivat palvelukuvausta, jossa kerrottaisiin kaikista päivähoidon vaihtoehtoista sekä annettaisiin hyvin lyhyet infot käytössä olevista päivähoiton tuista. Tämä näkökulma edellä lähdinkin tekstiä uudistamaan. Toinen vaihtoehto olisi ollut pitäytyminen kaupungin päiväkotien toiminnan esittelyssä. Se ei kuitenkaan olisi ollut testaaajien tarpeet huomioiden hedelmällistä.

Näkökulman vaihdos nosti esiin yhden lukijan ohjeistavuuteen liittyvän seikan, nimittäin asiointikanavat. Nyt sieltä löytyvät vain kaupungin omien päiväkotien lisätiedot. Jotta asiointikanavat palvelisivat lukijaa uudessa tekstissä, tulisi niistä löytyä kaikkien päivähoitoa tarjoavien toimijoiden tiedot – sekä kaupungin että yksityisten.

Tämän uuden kuvauksen (kuvio 18) lisäksi tarvitaan toki omat tarkentavat kuvauksensa kaupungin päiväkodeista, yksityisistä päiväkodeista, perhepäivähoidosta ja ryhmäperhepäiväkodeista. Luvussa 9.8 analysoinkin tekstin, joka kertoo yksityisestä päivähoitosta Turussa. Tulevaisuudessa, kun valmiina ovat sekä yleinen päivähoitokuvaus että kaikki sille alisteiset hoitomuotokuvaudet, täytyy niiden sivujen väliset suhteet ja ristiinlinkitykset miettiä uudelleen.

Esiopetus jäi tämän tekstin ulkopuolelle, koska se on oma kokonaisuutensa, jolla on eri kohderyhmä ja taustalainsäädäntö kuin päivähoitolla. Esiopetuksella on oma tekstinsä sekä turku.fi:ssä että suomi.fi:ssä, ja sen arviointi tulisi tehdä erikseen.

Kaikkiin kysymyksiin ei ollut uudessakaan tekstissä mahdollista vastata. Rajasin tekstistä pois yksityiskohtaiset selitykset eri päivähoitomuotojen sisällöistä tai varhaiskasvatuksen pedagogisista tavoitteista. Sen sijaan tekstissä tarjotaan runsaasti linkkejä eri lähteisiin, joista lukija löytää tarkemmat tiedot kustakin päivähoitomuodosta. Teksti on luonteeltaan näin ollen vahvasti ohjeistava, ei niinkään taustoittava.

Seuraavat muutokset on tehty alkuperäiseen tekstiin sen näkökulman muuttamiseksi sekä luettavuuden, ymmärrettävyyden ja informatiivisuuden parantamiseksi:

- Kirkastettu pääasiaa: lisätty heti alkuun selkeä listaus kaikista Turussa olevista päivähoitomuodoista, niin kaupungin kuin yksityisten toimijoidenkin tarjoamista.
- Täsmennetty kaupungin tarjontaa ja lisätty linkki sivulle, jossa kaupungin hoitopaikkoja voi hakea (tulisi löytyä asiointikanavista).

- Ohjeistettu käyttäjää katsomaan tarkemmat tiedot kaupungin päiväkodeista ja perhepäivähoidosta Turun kaupungin sivuilta.
- Yksityisen päivähoidon tiedot laitettu omaksi kappaleekseen, eroon kaupungista. Lisätty yksityiset päivähoitajat vaihtoehtoihin.
- Lisätty lukijaa ohjaavat lisätietolinkit yksityisen hoidon eri vaihtoehtoihin.
- Kerrottu lyhyesti Kelan tukimuodoista ja ohjattu lukija tiedon alkulähteille eli Kelan sivuille. Samoin tehty palvelusetelin kohdalla (tulisi löytyä asiointikanavista).
- Lisätty tiedot henkilökohtaiseen neuvontaan (tulisi löytyä asiointikanavista).
- Täsmennetty kohderyhmä- ja hintatietoja tekstin lopussa olevassa kentässä.
- Sisältöä jaoteltu kappaleiksi ja järjestelty loogisemmin eteneväksi.
- Verbejä muutettu lukijalle paremmin suunnatuiksi ja ohjeistavammiksi.
- Sijoitettu olennaisia avainsanoja kappaleiden alkuun.
- Vähennetty samankaltaisten sanojen ja termien toisteisuutta, esimerkiksi:
 - *päivähoito* → *hoito*
 - *päivähoitopaikat* → *hoitopaikat*
 - *palveluseteli* → *seteli*
 - Toisteisuudesta on tässä yhteydessä vaikea päästä kokonaan eroon. Esimerkiksi termejä *päiväkoti*, *perhepäivähoito* ja *ryhmäperhepäivähoito* lienee käytännössä mahdotonta korvata millään muulla.

Uusi teksti on 1446 merkkiä pitkä (html-koodeineen), joten se mahtuu vielä suositusten raameihin. Rajapintojen kannalta se on liian pitkä.

Lukijat pitivät uutta tekstiä selvästi vanhaa parempana. Tietoa oli paljon, mutta se oli helposti luettavassa muodossa ja loogisesti jäsennehtynä. Myös uusi otsikko sai kiitosta, varsinkin kun sille oli nyt sisällössä katetta.

Uusi teksti on parempi. Tietoa oli tarpeeksi ja selkeästi. Ei puuttunut mitään ja kyllä noilla tiedoilla eteenpäin pääsee helposti. Eikä ollut vaikeita sanoja. Tekstissä on hyvin selitetty esimerkiksi mikä palveluseteli on, jos se on uusi asia. Uusi otsikko kuvaa tekstiä huomattavasti paremmin kuin vanha. (Lapsen äiti 1)

Uusi teksti on parempi. Siinä on ytimekkäästi paljon enemmän tietoa ja selkeät ohjeet myös lisätiedon hakemiseen. Osaisin jatkaa itse eteenpäin. Eri termit on avattu riittävän hyvin ja ohjattu selkeästi lisätiedon pariin. Uusi otsikko on ehdottomasti parempi. Otsikko on laaja, mutta avautuu tekstissä hyvin. (Lapsen äiti 2)

9.8 Teksti 7: ”Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit” (lasten vanhemmat)

Teksti 7 tarjoaa tietoa Turun kaupungissa olevista yksityisistä päiväkodeista ja ryhmäperhepäivähoitokodeista (kuvio 19).

←
PALVELU

Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit

Miten asioin tässä palvelussa?

Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat.

Siirry asiointikanaviin

Vastuuorganisaatio: Turun kaupunki
Alue: Turku

Palvelun kieli: suomi

Turun kaupungissa on kunnan valvomia yksityisiä päiväkoteja, ryhmäperhepäiväkoteja ja perhepäivähoitajia, joihin haetaan ottamalla yhteyttä suoraan hoitopaikkaan. Yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää voit tiedustella Kelasta. Valtaosassa Turun yksityisistä päiväkodeista on päiväkoti- ja leikkikoulutoiminnassa käytössä palveluseteli, jota haetaan samalla hakemuksella, kuin kunnallista päivähoitopaikkaa. Kielipainotteiset päiväkodit ovat valtaosin yksityisiä päiväkoteja. Valitse toimipisteet ja klikkaa "Kartta", niin näet kaikki yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit kartalla. Yksityisen päivähoiton vaihtoehdot: yksityiset päiväkodit, perhepäivähoito tai ryhmäperhepäivähoito. Ryhmäperhepäivähoidossa kaksi hoitajaa samanaikaisesti hoitaa enintään kahdeksaa lasta. Yksityistä päivähoitoa voi myös tuottaa hoitaja, jonka perhe palkkaa kotiinsa lapsen hoitajaksi (ja joka ei ole saman kotitalouden jäsen).

Kenelle ja millä ehdoin

Yksityinen päiväkoti, palveluseteli

Palvelun toteuttaa:
Turun kaupunki

Kuvio 19. Kuvakaappaus suomi.fi-palvelusta 4.4.2018

Varsinainen analysoitava sisältö tekstimuodossa:

Turun kaupungissa on kunnan valvomia yksityisiä päiväkotia, ryhmäperhepäiväkoteja ja perhepäivähoitajia, joihin haetaan ottamalla yhteyttä suoraan hoitopaikkaan. Yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää voit tiedustella Kelasta. Valtaosassa Turun yksityisistä päiväkodeista on päiväkotij- ja leikkikoulutoiminnassa käytössä palveluseteli, jota haetaan samalla hakemuksella, kuin kunnallista päivähoitopaikkaa. Kielipainotteiset päiväkodit ovat valtaosin yksityisiä päiväkotia. Valitse toimipisteet ja klikkaa "Kartta", niin näet kaikki yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit kartalla. Yksityisen päivähoiton vaihtoehdot: yksityiset päiväkodit, perhepäivähoito tai ryhmäperhepäivähoito. Ryhmäperhepäivähoitossa kaksi hoitajaa samanaikaisesti hoitaa enintään kahdeksaa lasta. Yksityistä päivähoitoa voi myös tuottaa hoitaja, jonka perhe palkkaa kotiinsa lapsen hoitajaksi (ja joka ei ole saman kotitalouden jäsen).

Tekstin pääsisältöä ovat seuraavat tiedot:

- Turusta löytyy kunnan valvomia yksityisiä päiväkotia, ryhmäperhepäiväkoteja ja perhepäivähoitajia.
- Päivähoitopaikkaa haetaan ottamalla suoraan yhteyttä hoitopaikkaan.
- Yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää voi tiedustella Kelasta.
- Palveluseteli on käytössä valtaosassa yksityisistä päiväkodeista ja leikkikouluissa. Seteliä haetaan samalla lomakkeella kuin kunnan päivähoitopaikkaa.
- Kielipainotteiset päiväkodit ovat pääasiassa yksityisiä päiväkotia.
- Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäiväkodit näkee klikkaamalla "kartta".
- Ryhmäperhepäivähoitossa kaksi hoitajaa hoitaa yhtä aikaa enintään kahdeksaa lasta.
- Yksityistä päivähoitoa voi tuottaa myös perheen kotiin palkkaama hoitaja. Hän ei kuitenkaan saa olla saman kotitalouden jäsen.

9.8.1 Testiryhmän kommentit alkuperäisestä tekstistä

Tekstin yhtenäinen massa kiinnitti testilukijoiden huomion ensimmäisenä. Tekstin raskaslukuisuutta säikähdettiin ja tekstiltä kaivattiin parempaa jaottelua.

Testaajat pitivät sisältöä hankalana. Lauserakenne ei tukenut lukemista ja asioista poukkoiltiin toiseen epäloogisesti. Tekstin pääasia ei käynyt lukijoille selväksi, ja teksti piti lukea läpi moneen otteeseen:

Tässä kerrotaan otsikon vaihtoehdoista, mutta täällä on myös näistä perhepäivähoitoista tietoa, jota ei ole otsikossa mainittu. Tässä on erittäin sekaisin kaikki. Tämä pitäisi lukea niin monta kertaa läpi, että sisäistää kaiken. (Lapsen äiti 1)

Musta tämä oli aika sekava. Ensin esiteltiin että mitä vaihtoehtoja on, sitten puhutaan jostakin kielipainotteisesta päiväkodista ja mennään karttapalveluihin. Ja sitten taas vaihtoehdot jotenkin tönkkölauseena. Tästä on tosi vaikea saada kiinni... ja sitten selitetään jotain Kelasta. Että oli kyllä aika huono. (Lapsen äiti 2)

Tekstin keskellä oleva viittaus karttaan hämmensi lukijoita. Mainittakoon, että kartat löytyvät suomi.fi-asiointikanavista jokaisen toimipaikan tarkemmista tiedoista. Turku.fi:ssä päiväkodit näkyvät kartalla palvelukuvauksen vieressä ja toimipaikkasivuilla.

Teksti ei vastannut kaikkiin lukijoiden kysymyksiin, eikä ohjeistanut selkeästi eteenpäin. Testaajilta alkoi motivaatio vähentyä lukemisen myötä, ja eräs äiti totesikin, että tekstin perusteella hän lähtisi etsimään tietoa jostain muualta. Erityisesti kaivattiin yhteystietoja ja linkkejä lisätietoihin heti tekstin yhteyteen. Eri vaihtoehdot haluttiin selkeästi jaoteltuina, ja palvelusetelin hakemisesta kaivattiin tarkempaa ohjetta.

Tekstissä oli joitakin vaikeasti hahmotettavia lauseita. Heti ensimmäinen lause pysäytti lukemisen, koska se tarjosi paljon pitkiä ja samankaltaisia sanoja peräkkäin. Otsikko ja tekstissä käytettävä alan sanasto herättivätkin ajatuksia. *Perhepäivähoito* ja *Ryhmäperhepäivä(hoito)kodin* eri muodot hämmensivät – kaksi testaajaa yhdisti *hoitokodin* mielikuvallisesti vanhustenhoitoon:

Otsikko on ainakin liian pitkä. ”Ryhmäperhepäivähoitokoti”. Tämä on kyllä ihan kamala taas. Ja sitten on ”ryhmäperhepäiväkoti”. Käyttäisin tuota lyhyempää, hoitokodista tulee mieleen vanhusten hoitokoti. (Lapsen äiti 1)

”Ryhmäperhepäivähoito” ja ”perhepäivähoito”. Näidenkin eron voisi selittää. (Lapsen äiti 1)

”Ryhmäperhepäivähoitokoti”. Pitkä sana. Se lyhyempi versio ”ryhmäperhepäiväkoti” on vähän helpompi. Mulla tulee tuosta hoitokodista mieleen joku vanhusten hoitokoti. Sen sanan voisi jättää sieltä pois kokonaan. (Lapsen äiti 3)

Kielipainotteinen oli terminä ymmärrettävä, mutta sen rooli tekstissä jäi avoimeksi. Lukijat eivät pitäneet tietoa kovin tärkeänä, joskin lyhyen maininnan arvoisena.

9.8.2 Tekstianalyysi

Tekstin pituus on 939 merkkiä (html-koodeineen), joten pituus ei ole tekstissä ongelma. Eniten tekstin lukemista ja tiedon omaksumista haittaa se, että kaikki asia on siinä yhdessä kappaleessa.

Kappaleessa on putkeen kahdeksan virkettä. Avainsanoja tekstistä on vaikea löytää, koska teksti poukkoilee asiasta toiseen jäsentymättömästi. Tekstistä tulee vaikutelma, että se olisi rakennettu kopioimalla lauseita eri lähteistä ja laitettu ne palvelukuvaukseen vain peräkkäin. Itse asiassa melkein puolet tekstin alusta on lähes sanasta saanaan sama kuin luvussa 9.7 analysoimani *Päiväkotitoiminta*-tekstin loppuosa.

Tyyliiltään teksti on melko persoonatonta, ja se vain listaa yksityiseen päivähoitoon liittyviä asioita. Teksti puhuttelee ja ohjaa lukijaa vain satunnaisesti. Verbeissä on tarjolla monenlaista muotoa (taulukko 19).

Taulukko 19. Tekstissä käytettyjä verbejä, niiden muotoja ja johdoksia.

kunnan <i>valvomia</i>	aktiivin III partisiippi (mon.)
<i>haetaan</i>	passiivi
<i>ottamalla</i> yhteyttä	III infinitiivi (adessiivi)
<i>voit tiedustella</i>	opastava, viittaa lukijaan (yks. 2. persoona)
<i>on käytössä</i> palveluseteli	verbistä <i>käyttää</i> johdettu substantiivi
<i>ovat</i> valtaosin yksityisiä	mon. 3. persoona
<i>valitse</i> toimipisteet ja <i>klikkaa</i>	yks. 2. persoonan imperatiivit eli käskymuodot
<i>näet</i>	yks. 2. persoona
kaksi hoitajaa <i>hoitaa</i>	yks. 3. persoona
päivähoitoa <i>voi tuottaa</i> hoitaja	yks. 3. persoona
perhe <i>palkkaa</i>	yks. 3. persoona
joka <i>ei ole</i>	yks. 3. persoonan kieltomuoto (kieltoverbi + pääverbi)

Tekstissä on paljon informaatiota, mutta pääsanoma hukkuu raskaan ja jäsentelemättömän kokonaisuuden sekaan. Tekstissä luetellaan putkeen yksityisen päivähoiton vaihtoehtoja – jopa sellainenkin, jota otsikossa ei mainita. Kelan tarjoamat tuet ja palveluseteli mainitaan lyhyesti, mutta lukijaa ei selkeästi ohjata lisätiedon äärelle.

Kesken kaiken tekstissä mainitaan jotain kielipainotteisista päiväkodeista, josta päästään päiväkotien näyttämiseen kartalla, jota lukija ei näe. Harvinaisen leikkaa-liimaviritelmältä tuntuu lause ”Yksityisen päivähoiton vaihtoehdot: yksityiset päiväkodit, perhepäivähoito tai ryhmäperhepäivähoito.” keskellä kappaletta. Se on täysin irrallinen ja tässä kohdassa sen informaatioarvo on mitätön.

Tekstin lopussa avataan hieman, mitä ryhmäperhepäivähoito tarkoittaa, ja että perheen on myös mahdollista palkata hoitaja kotiinsa. Tietoina nämä ovat sinänsä tärkeitä.

Teksti ei vastaa täysin kaikkiin palvelutiedoilta odotettuihin kysymyksiin (taulukko 20).

Taulukko 20. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaan asiakasnäkökulmaisesta tekstistä pitäisi löytyä oheiset tiedot (Hagerlund ym. 2010, 14). Vähintään lukijaa pitäisi ohjeistaa, mistä hän saa puuttuvat tiedot.

Mistä palvelussa on kyse?	Yksityisestä lasten päivähoidosta ja sen vaihtoehtoista Turussa.
Mistä ja milloin palvelua saa?	Yksityisistä päiväkodeista, perhepäivähoitajilta ja ryhmäperhepäiväkodeista.
Kenelle palvelu on tarkoitettu?	Ei kerrota tekstissä.
Hintatieto.	Hintatietoa ei kerrota tekstissä suoraan. Tekstissä on viittauksia yksityisen hoidon tukeen, kuntalisään ja palveluseteliin, joten hoidon voidaan olettaa olevan maksullista, ja siihen on saatavissa erilaisia tukia.

Tekstin viimeinen virke on pisin ja sisältää yhteensä 19 sanaa, joista viimeiset seitsemän sulkeissa. Kaksi muuta pidempää lausetta ovat tuttuja *Päiväkotitoiminta*-tekstistä, jonka analyysi on luvussa 9.7. Ensimmäisessä on 16 ja jälkimmäisessä 17 sanaa.

Tekstissä on joitakin pitkiä yhdyssanoja, kuten *ryhmäperhepäivähoitokoteja*, *perhepäivähoitajia* ja *leikkikoulutoiminnassa*. Sanat ovat kuitenkin aiheeseen liittyvää yleistä sanastoa, ja niille on vaikea keksiä korvaavia ilmaisuja. Tekstissä myös käytetään kahden versiota samasta asiasta, eli *ryhmäperhepäivähoitokodit* ja *ryhmäperhepäiväkodit*. Testaajien mukaan pidemmästä tulevat mieleen vanhusten hoitokodit, joten sitä tulisi välttää. Näin onkin toimittu turku.fi-sivustolta löytyvissä muissa aiheita käsittelevissä sisällöissä. Loogista lienee, että kun kyse on hoidosta, käytetään *ryhmäperhepäivähoito* mutta päiväkodeista puhuttaessa *ryhmäperhepäiväkoti*.

Ammattisanasto tekee tekstistä jonkin verran toisteista. Varsinkin sanat *päivä* ja *hoito* toistuvat tekstissä usein eri muodoissa ja yhdyssanojen osina (taulukko 21).

Taulukko 21. Tekstissä esiintyvät vaikeahkot ja abstraktit ilmaisut ja niiden mahdolliset vaihtoehdot tässä asiayhteydessä.

Sana(t)	Vaihtoehdot
päiväkoti	-
perhepäivähoitaja	hoitaja (riippuen lauseyhteydestä)
ryhmäperhepäiväkoti	-
hoitopaikka	-
valtaosassa	melkein kaikissa

Analyysin pohjalta kirjoitettu uusi teksti on seuraavalla sivulla.

9.8.3 Tekstin uudelleen kirjoitettu versio

Lasten yksityinen päivähoito

Turussa on useita vaihtoehtoja lasten yksityiselle päivähoitolle:

- päiväkodit
- perhepäivähoito
- ryhmäperhepäivähoito
- kotiin palkattu hoitaja.

Ota yhteyttä suoraan palveluntuottajiin, jos haluat lapsellesi yksityistä päivähoitoa.

Päiväkotien tiedot löydät asiointikanavista. Osa päiväkodeista on ruotsinkielisiä tai kielipainotteisia. Katso lisätietoa Turun yksityisistä päiväkodeista: www.paivakoti.info.

Perhepäivähoidossa hoitaja on kotonaan enintään neljän lapsen kanssa. Ryhmäperhepäivähoidossa on kaksi hoitajaa enintään kahdeksan lapsen kanssa. Ryhmäperhepäivähoito toimii kaupungin hyväksymissä tiloissa. Katso lisätietoa perhepäivähoidosta ja ryhmäperhepäivähoidosta: <https://blog.edu.turku.fi/yksityinenperhepaivahoito>.

Voit myös palkata päivähoitajan kotiisi. Hoitajan on oltava oman kotitaloutesi ulkopuolinen henkilö. Turkulaiset päivähoitajat löydät osoitteesta www.paivahoitajat.fi.

Yksityisen hoidon tukea voit saada Kelasta. Tukeen kuuluvat hoitoraha, hoitolisä ja Turun kaupungin kuntalisä. Lisätietoa tuesta saat osoitteesta www.kela.fi.

Palvelusetelillä voit hakea paikkaa yksityisestä päiväkodista tai leikkikoulutoiminnasta. Maksat tällöin itse palvelun hinnan ja setelin välisen erotuksen. Lisätietoa palvelusetelistä ja sen hakemisesta saat osoitteesta www.turku.fi/palveluseteli.

Kenelle ja millä ehdoin:

0–6-vuotiaille lapsille. Palvelu on maksullinen, johon voit saada tukea.

Palvelun toteuttaa:

Turun kaupunki ja yksityiset päivähoiton palveluntuottajat.

Kuvio 20. Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit -tekstin uusi versio.

Seuraavat muutokset on tehty alkuperäiseen tekstiin sen luettavuuden, ymmärrettävyyden ja informatiivisuuden parantamiseksi (kuvio 20):

- Selkeä listaus kaikista tarjolla olevista yksityisen päivähoidon muodoista.
- Lisätty ohje, miten yksityisiä päivähoitopaikkoja haetaan.
- Ohjeistettu käyttäjää katsomaan yksityisten päiväkotien yhteystiedot asiointikanavista. Lisätty myös linkki ulkopuoliseen palveluun, josta saa lisätietoa kaikista Turun yksityisistä päiväkodeista.
- Esitelty lyhyesti myös muut yksityisen päivähoidon muodot.
- Lisätty linkit ulkopuolisiin lisätietosivustoihin.
- Kerrottu lyhyesti Kelan tukimuodoista ja ohjattu lukija tiedon alkulähteille eli Kelan sivuille. Samoin tehty palvelusetelin kohdalla (tulisi löytyä asiointikanavista).
- Täsmennetty kohderyhmä- ja hintatietoja tekstin lopussa olevassa kentässä.
- Sisältöä jaoteltu kappaleiksi ja järjestetty loogisemmin eteneväksi.
- Poistettu karttaan liittyvä viittaus keskeltä tekstiä.
- Verbejä muutettu lukijalle paremmin suunnatuiksi ja ohjeistavammiksi.
- Sijoitettu olennaisia avainsanoja kappaleiden alkuun.
- Yhtenäistetty termejä:
 - *ryhmäperhepäivähoitokoti* → *ryhmäperhepäivähoito*
 - sanaa *ryhmäperhepäiväkoti* ei tekstissä enää esiinny.

Uusi teksti on 1384 merkkiä pitkä (html-koodeineen), joten se mahtuu vielä suositusten raameihin. Rajapintojen kannalta se on liian pitkä.

Testaajat antoivat uudesta tekstistä hyvää palautetta. Tiedon jäsentely oli onnistunutta ja ohjeistus selkeää. Tekstissä olevia lisätietolinkkejä kiiteltiin. Uusi otsikko kuvasi myös vanhaa paremmin tekstin sisältöä.

Uusi teksti parempi. Uudessa tieto on jäsenelty hyvin ja lisätietolinkit aina perässä mikä helpottaa huomattavasti. Osaisin jatkaa tästä itsenäisesti. Tekstissä on tarpeeksi tietoa. Uusi otsikko on paras, se kuvaa tekstin sisältöä. Vanha otsikko oli liian vaikea eikä kuvannut sisältöä kovinkaan hyvin. (Lapsen äiti 1)

Uusi teksti on parempi. Siitä löytyy enemmän tietoa ja selkeämmässä muodossa. Uusi teksti etenee loogisemmin. Sanat on mielestäni hyvin avattu. Otsikko kuvaa hyvin tekstin sisältöä. Uusi otsikko on parempi. Kokonaisuus, tekstin eteneminen ja sisältö ovat selkeästi paremmat uudessa tekstissä. (Lapsen äiti 2)

9.9 Tekstianalyysien yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia, miten hyvin Turun kaupungin nykyiset suomi.fi:ssä olevat suomenkieliset palvelukuvaukset toimivat asiakkaan näkökulmasta.

Työni tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten hyvin suomi.fi-palvelutietovarannossa (PTV) olevat Turun kaupungin palvelukuvaustekstit toimivat asiakkaan näkökulmasta?
 - a. Mitkä ovat lukemisen kannalta palvelukuvausten suurimmat ongelmat?
 - b. Mitkä ovat informaation saamisen kannalta palvelukuvausten suurimmat ongelmat; ts. mitä tietoa kansalainen kaipaa palvelukuvauksilta?
2. Miten Turun kaupungin palvelukuvaustekstejä tulisi kehittää, jotta ne palvelisivat asiakkaita mahdollisimman hyvin suomi.fi:ssä?

Esimerkkeinä olleista palvelukuvauksista löytyi runsaasti paranneltavia asioita. Niissä esiintyi julkisten organisaatioiden teksteille ominaisia piirteitä: tekstit olivat pääasiassa yleiskielisiä, mutta virka- ja kapulakieltä sekä alan termistöä esiintyi jonkin verran. Teksteissä ei ollut huomioitu saavutettavuutta kunnolla, joten esimerkiksi senioreilla ja maahanmuuttajilla oli lukemisessa hieman haasteita. Toisaalta myös päivähoitoa käsittelevät tekstit olivat vaikeasti ymmärrettäviä jopa suomenkielisille nuorille aikuisille.

Teksteistä puuttui vahva asiakasnäkökulma. Suoraan lukijaan niissä viitattiin vain harvoin. Verbien käyttö oli vaihtelevaa, mutta virkakielelle ominaista passiivia esiintyi paljon. Jonkin verran käytettiin myös nollapersoonaa, joka jättää toiminnan vastuutahon leijumaan ilmaan; kuka tekee mitään, asiakaspalvelija vai asiakas itse?

Pahimmat lukemista haittaavat tekijät liittyivät tekstien rakenteisiin. Moni teksti oli jäsentelty huonosti tai jäsentelyä ei ollut lainkaan, jolloin teksti oli yhtenä raskaslukuise-
na massana, josta informaation poimiminen oli hankalaa. Selkeiden avainsanojen puute vaikeutti tekstien silmäilyä ja olennaisen asian löytämistä.

Virkkeiden rakenne oli teksteissä keskimäärin hyvä. Lyhyitä lauseita oli paljon, mutta myös ylipitkiä virkkeitä ja lukijan ajatuksen katkaisevia lauserakenteita mahtui mukaan. Virkkeissä oli käytetty sekä suoria että epäsuoria sanajärjestyksiä, mutta lauseenvastikkeita oli ilahduttavan vähän.

Sanoissa oli jonkin verran toisteisuutta sekä vaikeasti ymmärrettäviä termejä, mutta yleensä sanat ymmärrettiin hyvin. Maahanmuuttajille jotkin sanat aiheuttivat vaikeuksia ja semanttisen epätarkkuuden vuoksi jopa täydellisiä väärinymmärryksiä.

Teksteistä puuttui monesti selkeä pääsanoma, eli lukijan kannalta tekstin tärkein osa. Jos pääsanoma löytyi, se ei ollut se, mitä lukijat kaipasivat, tai se oli sijoitettu tekstissä väärään paikkaan (esimerkiksi *Terveysasemien vastaanottopalvelut*).

Palvelukuvausten otsikoinneissa oli hieman parantamisen varaa. Otsikoissa oli käytetty epäselviä termejä tai otsikko ei vastannut sisältöä (esimerkiksi *Päiväkotitoiminta*).

Käyttäjien opastus hoitamaan asiaansa itsenäisesti eteenpäin oli vaillinaista. Kaikkea palvelutiedoilta vaadittavaa tietoa ei aina löytynyt, joten tekstit jättivät vastaamatta tärkeisiin kysymyksiin: mihin asiakkaan pitäisi mennä tai mihin ottaa yhteyttä.

Teksteissä oli toki hyviäkin elementtejä. Tekstit olivat sopivan mittaisia eivätkä pituutensa vuoksi karkottaneet lukijoita. Syy tekstien mittaan on Turun järjestelmien merkimmäärajoite, joka sallii palvelukuvauksen maksimimitaksi 980 merkkiä. Toisaalta rajoite on haaste, koska palveluun saattaa liittyä paljon asiaa ja käyttäjän ohjeistusta.

Vaikka työssäni ei ollut kyse suomi.fi-käytettävyydestä, muutama maininta palvelun yleisestä toimivuudesta on silti paikallaan, koska sillä on suora yhteys palveluinformaation saantiin. Eniten hankaluuksia aiheutti suomi.fi-palvelun tapa esittää asiointikanavat erillisen linkin takana. Linkki *Siirry asiointikanaviin* on omassa osiossaan kunkin sivun yläalaidassa, eikä sitä aluksi ymmärretty klikattavaksi. Myös termi *asiointikanavat* oli käyttäjille epäselvä, vaikka sen sisältö selitettiin painikkeen yhteydessä. Fyysisten toimipisteiden yhteystietoja ei aluksi ymmärretty hakea sieltä, koska niitä ei mielletä ensisijaisesti *asiointikanaviksi*. Palvelun logiikka aukesi lopulta tuumailun ja opastuksen jälkeen, mutta parannettavaa asiakkaan opastuksessa tässä kyllä olisi.

Turun palvelukuvausten osalta linkit palveluiden lisätietosivustoille löytyivät vasta palvelupisteiden tiedoista (esimerkiksi apuvälineyksikön palvelupistesivu), mikä ei ole loogista käyttäjän kannalta. Lisätietohan liittyy yleensä annettavaan palveluun eikä palvelupisteeseen. Lisätietolinkkien tulisikin olla jo palvelukuvaustekstien yhteydessä. Tämä oli usein testihenkilöiden toive, ja uusissa teksteissäni pyrin tuon toiveen myös toteuttamaan – tästä hyvänä esimerkkinä uusi *Lasten yksityinen päivähoito* -teksti.

10 Pohdinta

Kirjoittamani uudet tekstit eivät aivan sellaisinaan sovellu korvaamaan Turun nykyisiä palvelukuvauksia. Osa niistä on liian pitkiä mahtuakseen nykyiseen merkkimäärärajoitukseen. Lisäksi ne tulisi käydä läpi kunkin toimialan verkkoviestijöiden ja muiden substanssiosaajien kanssa, jotta mahdolliset asiavirheet ja puutteet saataisiin korjattua. Uusissa teksteissä on myös asiakasta ohjeistavia viittauksia ympäröivään suomi.fi-palveluun (koska tarkoitus oli tutkia tekstien toimivuutta suomi.fi:ssä), jotka eivät luonnollisestikaan toimi turku.fi:ssä.

Tekstit toimivat silti ohjenuorana ja tarjoavat käytännön vinkkejä erityisesti tekstien kieliasun ja informatiivisuuden parantamiseen sekä asiakkaan ohjeistamiseen. Kirjoitustyötä tukemaan tein myös tarkistuslistan, joka löytyy liitteestä 2.

Yksi johtopäätös esimerkkitekstien pohjalta on, että Turussa on tarvetta palvelukuvaustekstien kirjoituskoulutuksille. Koulutukset ovat konkreettinen keino kehittää teksteistä sellaisia, että ne toimivat sekä turku.fi:ssä että suomi.fi:ssä asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Koulutukset voidaan järjestää työpajatyypisinä jo kesällä tai alkusyksystä 2018 tämän työn pohjalta tehtävän opetusmateriaalin avulla. Koulutuksen runko voisi muodostua pääpiirteissään liitteessä 6 mainituista osioista.

Koulutuksessa konkreettisten esimerkkien merkitys on suuri. Koulutusmateriaalissa tulisi havainnollistaa selkeästi, miksi joku asia on teksteissä huonosti ja miten niitä voidaan parantaa. Uusien tekstien kirjoittamisessa tulee myös huomioida senhetkiset tekniset vaateet, kuten rajapintojen sallima merkkimäärä. Ennen koulutuksia Turun kannattaakin pohtia, olisiko merkkimäärää mahdollista kasvattaa esimerkiksi 1500 merkkiin. Sitä muutosta puoltavat verkkokirjoittamisen ohjeistukset (Kortesuo 2012, 153–155) sekä suomi.fi-sisällön selkeän jaottelun ja luettavuuden tarpeet.

Toinen työni johtopäätöksistä on, että yhden ja saman palvelukuvaustekstin esittäminen eri verkkopalveluissa *asiakasta palvelevalla tavalla* on haastavaa. Yksittäisen tekstin tulkintaan vaikuttaa moni asia, ja asiakkaan kokemus verkkopalvelusta on usean tekijän summa. Siihen vaikuttavat tekstin kieliasun lisäksi asiakkaan ohjeistus, käytetty terminologia ja ympäröivät elementit kuten lisätietolinkit, sivustorakenne sekä muu käyttöliittymä ja sen toimintalogiikka.

Turun palvelukuvaukset on kirjoitettu alun perin turku.fi-sivustolle, jossa ympäristö ja muut toiminnallisuudet on suunniteltu tukemaan kuvauksia, ja ne toimivat lähes saumattomasti asiakkaan näkökulmasta (käytettävyysoongelmia on toki turku.fi:ssäkin). Turku.fi:ssä palvelukuvauksen yhteydessä näytetään muun muassa toimipaikkalistaus, karttaopetus sekä linkit palvelun lisätietosivuille ja muualle verkkopalveluun.

Turku siirtää kuvauksensa sellaisinaan rajapintojen läpi suomi.fi:hin. Se tarkoittaa sitä, että tekstiä alun perin tukenut ympäristö katoaa. Analysoimissani palvelukuvauksissa oli viittauksia turku.fi:n toimintoihin, kuten *Maksullinen liikunta* -tekstissä, jossa opastettiin lukijaa lauseella ”Lisätietoja sisäänpääsymaksuista, alennusryhmistä ja maksutavoista löydät alla olevista linkeistä”. Suomi.fi:ssä noita ”alla olevia” linkejä ei ole.

Rajapintoja käytettäessä palvelukuvauksen sisältö tulisi kirjoittaa niin geneerisesti, että tekstit toimivat sekä turku.fi:ssä, suomi.fi:ssä että suomi.fi:n ulos lähteviä rajapintoja hyödyntävissä muissa verkkopalveluissa (tämä on toki yksi suomi.fi:n tavoitteistakin). Tässä on kuitenkin se vaara, etteivät tekstit toimi asiakkaan kannalta kunnolla missään verkkopalvelussa tekstien geneerisyyden vuoksi. Verkkopalvelukohtainen ohjeistus ja muut käyttöympäristön kannalta spesifit tiedot puuttuvat.

Konkreettinen esimerkki tästä on käyttäjän ohjeistaminen toimimaan oikein suomi.fi:ssä. Haastatteleman testikäyttäjät eivät aluksi ymmärtäneet asiointikanavien merkitystä, jolloin osa olennaista tietoa jäi heiltä tavoittamatta. Tämän vuoksi lisäsin moniin teksteihin opastavan lauseen, kuten ”Päiväkotien tiedot löydät asiointikanavista”, mikä saikin lukijoilta kiitosta. Jos tällainen ohje sisällytetään suomi.fi-tekstiin, ei teksti toimi sellaisenaan turku.fi:ssä. Suomi.fi:ssä ensimmäistä kertaa asioivalle ohje voi kuitenkin olla tärkeä. Toki ohjeistuksen painoarvo putoaa ajan saatossa jonkin verran suomi.fi-palvelun tullessa käyttäjille tutummaksi.

Turun palvelutiedoissa haasteena on myös se, ettei turku.fi:stä siirry kaikkia suomi.fi:n kaipaamia tietueita. Tällöin lähes kaikki asiakkaan kannalta olennainen informaatio (palvelupisteitä lukuun ottamatta) on tarjottava itse palvelukuvaustekstissä – myös toimintaohjeet ja linkit suomi.fi:n ulkopuolisiin lisätietoihin. Toinen vaihtoehto olisi jalostaa rajapintojen käyttöä lisäämällä suomi.fi:n kanssa yhdenmukaisesti toimivat tietueet mukaan Turun rajapintoihin. Sekään ei välttämättä takaa käyttäjäystävällisyyttä: esimerkiksi suomi.fi:n tapa jäsentää asiakkaan toimintaohjeet omaksi osuudekseen palvelukuvauksen alapuolelle ei ole välttämättä asiakkaan kannalta paras vaihtoehto, vaikka

järjestelmien näkökulmasta se tietomallin mukainen olisikin. Joissain palvelukuvauksissa nimittäin palvelun tärkein sisältö saattaa olla asiakasta opastavat toimintaohjeet, yhteystiedot tai lisätietolinkit. Ja kuten käyttäjätestauksessanikin nousi usein esiin, haluavat lukijat saada ohjeet ja linkit heti nähtäville sitä koskevan tiedon yhteyteen.

Rajapintojen käyttö on ratkaisuna joka tapauksessa ymmärrettävä. Se poistaa organisaation tarpeen kirjoittaa ja ylläpitää samoja sisältöjä monessa eri paikassa. Tavoitteena se onkin täysin validi: päällekkäinen työ ei ole järkevää viestintäresurssien käyttöä.

Kun rajapintoja käytetään, tulee ympäröivään käyttöliittymään satsata kaikissa samaa sisältöä hyödyntävissä verkkopalveluissa. Käyttöliittymän tulisi yhdessä saavutettavan sisällön kanssa helpottaa käyttäjän asiointia – myös ja ennen kaikkea mobiilisti. Tätä ajatusta ei tue esimerkiksi suomi.fi:n tapa tarjota palvelukuvaukselle 2500 merkkiä, mitä voidaan pitää suosittelun vastaisena varsinkin kun väliotsikointi ei ole mahdollista.

Opinnäytetyöni analyysi perustuu suomi.fi:ssä esitettävien Turun palvelukuvausten *nykytilanteeseen*. Turun kaupungin tapa jäsentää palvelutietojaan on tietääkseni voimassa toistaiseksi, mutta kehitystyö on jatkuvaa ja muutokset ovat mahdollisia.

Palvelukuvauksista kirjoittamani uudet versiot syntyivät teorian ja testilukijoilta saamani palautteen pohjalta. Testaajien havainnot olivat tekstien muokkaamisessa ensiarvoisen tärkeitä, koska ne nostivat tekstien ongelmat esiin konkreettisesti. Yksi johtopäätöksistä onkin, että tekstien kirjoittamisessa kohdeyleisön näkemyksiä kannattaa kuunnella tarkalla korvalla. Lukijoiden osallistaminen on tässä avainasia.

Lähetin uudet tekstit samoille testaajille jälkiarvioitaviksi sähköpostitse. Toisen kierroksen kyselyn perusteella voin todeta onnistuneeni tekstien kirjoittamisessa vähintäänkin kohtalaisesti. Käytännössä kaikki vastanneet pitivät uusia tekstejä vanhoja parempina, eli ymmärrettävämpinä, informatiivisempina ja ohjeistavampina. Kukaan testaajista ei kommentoinut uusien tekstien pituutta, joten sen osalta niissä ei liene ongelmia.

Haastateltavat vastasivat toisen kierroksen kyselyyn melko aktiivisesti: yhdeksästä testaajasta kahdeksan vastasi kyselyyn ainakin jollain tasolla. Aivan kaikki eivät vastanneet täsmällisesti jokaiseen kysymykseen. Esimerkiksi kahdelta seniorilta saadut vastaukset olivat odotettua lyhyemmät. Yksi senioreista kertoi vastaamisen pelkän tab-

letin avulla olleen haastavaa, ja häneltä tulikin vain ytimekäs vastaus koskien kaikkia arvioituja tekstejä:

Moi. Uudet tekstit olivat selkeät. Pystyisin toimimaan uusien tekstien mukaan. Luulisin lukutaitoisten ihmisten selviävän. (Seniori 3)

Arvelinkin sähköpostitse tehtävän kyselyn vastausten jäävän hieman vaillinaisiksi sen luonteesta – ja osin hankaluudestakin – johtuen. Henkilökohtaisilla tapaamisilla vastaukset olisivat varmasti olleet jonkin verran täsmällisempiä. Pidän toisella haastattelukierroksella saamiani lyhyitäkin vastauksia kuitenkin tärkeinä, koska ne kertovat ainakin pääpiirteittäin työni onnistumisista ja epäonnistumisista.

Absoluuttista totuutta uudetkaan tekstit eivät toki tarjoa. Kuten luvussa 8.2. totesin, on tutkielmani väistämättä subjektiivinen, koska olen tekijänä tehnyt teoriaan tukeutuvia valintoja ja tulkinnut testaajien havaintoja. Palvelukuvausten uudet versiot ovat näin ollen vain yksi ikkuna, jonka läpi tarkastella asiaa. Joku muu olisi kirjoittanut teksteistä täysin erilaiset versiot. Ne olisivat voineet olla aivan yhtä hyviä tai huonoja.

Yksi tämän opinnäytetyön tavoitteista oli tarjota konkreettisia työkaluja palvelukuvaustekstien – ja miksei muidenkin verkkotekstien – hiomiseen. Vaikka työssä on perehdytty Turun kaupungin palvelusisältöihin, uskon että työn tuloksia on mahdollista hyödyntää muissakin kunnissa. Siihen tarkoitukseen varsinkin liitteenä 2 oleva tarkistuslista lienee oiva, yleisesti käytettävä apuväline.

Opinnäytetyö oli itselleni melko haastava projekti. En ole kielitieteilijä, ja tekstien analyysi vaati paikoin syvällistäkin perehtymistä kielen ominaisuuksiin ja käytäntöihin. Analyysin tekeminen oli kuitenkin erittäin opettavaa ja mielenkiintoista, ja siitä on varmasti apua jatkossa. Vanhasta poisoppiminen on tärkeää itsensä ja työtapojensa kehittämisen kannalta – ja sillä on väistämättä vaikutuksensa myös työn laatuun. Uskon myös, että työn pohjalta laadittavan koulutuspaketin avulla osaamista on mahdollista kehittää muualla työyhteisössäni.

Suomi.fi on valtakunnallinen ja laaja verkkopalvelu, ja se kehittyy varmasti paljon tulevien vuosien aikana. Yksi tämän työn jatkekehityksistä voisikin liittyä eri kaupunkien palvelusisältöjen vertailuun: kuinka yhdenmukaisia sisällöt ovat, miten käytetty terminologia poikkeaa eri kaupunkien välillä ja kuinka Finto-asiasanaston käytössä on onnistuttu? Yhtenäistäminen kaikella tapaa on mielestäni asiakasnäkökulman kannalta tärke-

ää, ja siihen varmasti pyritään myös suomi.fi-palvelussa. Ihmiset muuttavat kaupungeista toiseen, joten samojen palvelusisältöjen esittäminen eri tavoilla kunnasta riippuen ei ole kansalaisten näkökulmasta mielekästä.

Esimerkiksi kuntien verkkopalveluiden yhtenäistämiseen navigaatio- ja termitasolla on pyritty Suomessa jo vuosien ajan eri suositusten ja ohjeistusten avulla. Suomi.fi:n oma ohjeistus antaa hyvät työkalut kuntaviestijöille, mutta vasta aika näyttää, miten hyvin valtavan sisältömassan hallinnassa ja yhtenäisessä tuottamisessa onnistutaan.

Lähteet

Alasilta, Anja 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

eSuomi.fi n.d.a. Ylätason konseptikuvaus.

<<https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/verkkopalvelu/ylatason-konseptikuvaus/>> (Luettu 13.4.2018).

eSuomi.fi n.d.b. Suomi.fi-sisällöntuottajan ohje.

<<https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/ptv-tietojen-tuottaminen-yllapito-ja-hyodyntaminen/sisallontuotanto>> (Luettu 21.4.2018).

ETENE 2008. Vanhuus ja hoidon etiikka. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan raportti, 2. painos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Ladattavissa osoitteesta <<http://etene.fi/julkaisut/2008>> (Luettu 6.6.2017).

Finto 1999. Lääketieteellinen asiasanasto MeSH.

<<https://finto.fi/mesh/fi/page/D003151>> (Luettu 31.3.2018).

Finto 2016. Yleinen suomalainen asiasanasto YSA.

<<https://finto.fi/ysa/fi/page/Y99443>> (Luettu 31.3.2018).

Finto 2017a. Yleinen suomalainen ontologia YSO.

<<https://finto.fi/ysa/fi/page/p1091>> (Luettu 31.3.2018).

Finto 2017b. Yleinen suomalainen ontologia YSO.

<<https://finto.fi/ysa/fi/page/p5195>> (Luettu 31.3.2018).

Finto 2017c. Yleinen suomalainen ontologia YSO.

<<https://finto.fi/ysa/fi/page/p22702>> (Luettu 31.3.2018).

Finto n.d.a. Terveiden ja hyvinvoinnin ontologia TERO.

<<https://finto.fi/tero/fi/page/D003151>> (Luettu 31.3.2018).

Finto n.d.b. Yleinen suomalainen ontologia -hakutulos.

<<https://finto.fi/fi/search?clang=fi&q=ajanvaraus&vocabs=>> (Luettu 31.3.2018).

Finto n.d.c. Yleinen suomalainen ontologia -hakutulos.

<<https://finto.fi/fi/search?clang=fi&q=omaishoidon+tuki&vocabs=>> (Luettu 2.4.2018).

Finto n.d.d. Yleinen suomalainen ontologia -hakutulos.

<<https://finto.fi/fi/search?clang=fi&q=apuv%C3%A4line&vocabs=>> (Luettu 5.4.2018).

Fiske, John 1990. Merkkien kieli. 2. painos 1993. Tampere: Vastapaino.

Hagerlund, Tony, Ilves, Johanna, Järvelä, Teija, Krogell-Magni, Pi (toim.), Kujansivu, Alina, Kuupakko, Leena, Lahti, Tommy, Lazarov, Päivi, Marttila, Eija, Moisala, Sanna, Oravisto, Leila, Paavilainen, Mika, Rantanen, Tanja, Rantonen, Ritva-Liisa, Suntiainen-Nurmi, Anne & Vahtokari, Tiina 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hallintolaki 6.6.2003/434. Helsinki: Oikeusministeriö. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>> (Luettu 1.9.2017).

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Kirja / Oy Yliopistokustannus University Press Finland.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Häkkinen, Kaisa 1994. Kielitieteen perusteet. 7. painos 2007. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

JHS 190. Julkisten verkkopalveluiden suunnittelu ja kehittäminen. JUHTA 2014. Luettavissa osoitteessa: <<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs190>> (Luettu 3.8.2017).

Karlsson, Fred 2012. Yleinen kielitiede. Uudistetun laitoksen kuudes painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Korhonen, Riitta & Maamies, Sari (toim.) 2015. Kielitoimiston kielioppiopas. Helsinki. Kotimaisten kielten keskus.

Kortesuo, Katleena 2012. Tekstiä ruudulla. Opas tehokkaaseen verkkokirjoittamiseen. Helsinki: Management Institute of Finland MIF.

Kotimaisten kielten keskus n.d.a.
<<https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli>> (Luettu 25.8.2017).

Kotimaisten kielten keskus n.d.b.
<https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/yleista_virkakielesta> (Luettu 25.8.2017).

Kotimaisten kielten keskus n.d.c.
<<http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/haku/konjunktio/ohje/485>> (Luettu 31.3.2018).

Kuiri, Kaija 2012. Johdatus semantiikkaan. Helsinki: Finn Lectura.

Kuntalaki 410/2015. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>> (Luettu 1.9.2017).

Kuntaviestinnän opas 2016. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista 571/2016. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Luettavissa osoitteessa: <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160571>> (Luettu 13.4.2018).

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>> (Luettu 9.8.2017).

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Helsinki: Oikeusministeriö. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>> (Luettu 1.9.2017).

Maasilta, Mari, Simola, Anna & Heurlin, Heidi af 2008. Maahanmuuttaja mediankäyttäjänä. Tampere: Tampereen yliopisto, Journalismin tutkimusyksikkö.

Mauranen, Anna & Tiittula, Liisa 2002. Kieli yhteiskunnassa. Yhteiskunta kielessä. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys.

Miettinen, Anneli n.d. Maahanmuuttajat. Helsinki: Väestöliitto.
<http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/> (Luettu 21.8.2017).

Mäensivu, Vesa 2002. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Helsinki: Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71.

Nielsen, Jakob 1997a. Why Web Users Scan Instead of Reading.
<<https://www.nngroup.com/articles/why-web-users-scan-instead-reading/>> (Luettu 1.9.2017).

Nielsen, Jakob 1997b. Why Web Users Scan Instead of Reading: Update 2005.
<<https://www.nngroup.com/articles/why-web-users-scan-instead-reading/>> (Luettu 1.9.2017).

Nielsen, Jakob 2000. Why You Only Need to Test with 5 Users.
<<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>> (Luettu 12.4.2018).

Nielsen, Jakob 2006. F-Shaped Pattern For Reading Web Content.
<<https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/>> (Luettu 1.9.2017).

Nielsen, Jakob 2010. iPad and Kindle Reading Speeds.
<<https://www.nngroup.com/articles/ipad-and-kindle-reading-speeds/>> (Luettu 1.9.2017).

Niemelä, Raimo 2006. Ikääntyneiden informaatiokäyttäytyminen. Laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta. Väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto.

Nuolijärvi, Pirkko, Piehl, Aino & Räsänen, Matti 2014. Hyvän virkakielen toimintaohjelma. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Opetushallitus 2011. Yleisten kielitutkintojen perusteet 2011. Ladattavissa osoitteesta:
<http://www.oph.fi/download/169733_Taitotasokuvaukset_CEFR.pdf> (Luettu 12.4.2018).

Pohjanoksa, Iiro, Kuokkanen, Eevi & Raaska, Timo 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Infor.

Rainio, Ritva 1989. Asiatyyli ja viestintä. 9. painos. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Ronkainen, Suvi, Pehkonen, Leila, Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1_2.html>. (Luettu 11.05.2017).

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html>. (Luettu 11.05.2017).

Sainio, Ari (toim.) 2013. Viesti perille. Selko-opas kunnille. Helsinki: KAKS – Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Selkokeskus 2015. Selkokielen määritelmä.
<<http://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma>> (Luettu 21.6.2017).

Torkki, Juhana 2006. Puhevalta. Kuinka kuulijat vakuutetaan Helsinki: Otava.

Torppa, Tiina 2014. Työssään kirjoittavan opas. Helsinki: Talentum.

Turun kaupungin verkkopalvelu n.d.
<<http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/kotiin-annettavat-palvelut/omaishoidon-tuki>> (Luettu 2.4.2018).

Valli ry. 2017. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi – Miten saadaan kaikki mukaan? Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton raportti. Ladattavissa osoitteesta:
<http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netsti.pdf> (Luettu 6.6.2017).

Valtiovarainministeriö 2018. Hallituksen esitys laiksi digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, 2.2.2018 päivitetty lausuntoversio. Ladattavissa osoitteesta:
<<https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/DownloadProposalAttachment?attachmentId=8368>> (Luettu 18.2.2018).

Valtiovarainministeriö n.d.a. Kansallinen palveluarkkitehtuuri.
<<http://http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>> (Luettu 13.4.2018).

Valtiovarainministeriö n.d.b. Saavutettavuusdirektiivi.
<<http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>> (Luettu 18.2.2018).

Virkkunen, Elli-Noora 2015. Vuorovaikutus ja näkökulma kuntien maahanmuuttajille suunnatuissa verkkoteksteissä. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto. Ladattavissa osoitteesta:
<<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/161185/vuorovai.pdf>> (Luettu 9.8.2017).

Haastattelut:

Lapsen äiti 1. Haastateltu 20.3.2018.
Lapsen äiti 2. Haastateltu 20.3.2018.
Lapsen äiti 3. Haastateltu 22.3.2018.

Maahanmuuttaja 1. Haastateltu 15.3.2018.
Maahanmuuttaja 2. Haastateltu 22.3.2018.
Maahanmuuttaja 3. Haastateltu 22.3.2018.

Seniori 1. Haastateltu 12.3.2018.
Seniori 2. Haastateltu 14.3.2018.
Seniori 3. Haastateltu 14.3.2018.

Testatut palvelukuvaukset:

Apuvälinepalvelut. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.suomi.fi/palvelut/004fb149-edec-4e40-b626-df7fcde62acd>> (Luetettu testajilla 12.–14.3.2018).

Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.suomi.fi/palvelut/ac906ff8-d849-4d29-93ce-467323b1b1e1>> (Luetettu testajilla 15.–22.3.2018).

Maksullinen liikunta. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.suomi.fi/palvelut/629bd2be-2c81-4843-93bd-ab10e6fa9422>> (Luetettu testajilla 15.–22.3.2018).

Omaishoidon tuki. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.suomi.fi/palvelut/512c7fd5-b3de-44fa-9cfa-61513d238a52>> (Luetettu testajilla 12.–14.3.2018).

Päiväkotitoiminta. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.suomi.fi/palvelut/a6d057d1-066d-4fd9-aa43-e4520314f183>> (Luetettu testajilla 20.–22.3.2018).

Terveysasemien vastaanottopalvelut. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.suomi.fi/palvelut/26045137-6afa-4ad0-a5e1-0cd061afb979>> (Luetettu testajilla 12.–22.3.2018).

Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit. Luettavissa osoitteessa: <<https://www.suomi.fi/palvelut/d32727a2-e97a-4345-bd5a-df9ea3c42b22>> (Luetettu testajilla 20.–22.3.2018).

Selkokielen kirjoitusvinkit

(Sainio 2013, 32–36.)

- Noudata yleisiä kirjoitusohjeita.
- Noudata kielenhuollon suosituksia.
- Pohdi, onko aihe oikein valittu ja rajattu.
- Määritä lukijakunta; kenelle teksti on suunnattu.
- Mieti, mitä tietoja lukijalla on aiheesta ennestään.
- Mieti asioiden esittämisjärjestystä ja tekstin rakenteen loogisuutta.
- Pohdi, mitä haluat lukijan oikeasti asiasta oppivan ja muistavan.
- Vältä viittauksia toisiin kohtiin tekstissä.
- Käytä jokapäiväisiä, tuttuja sanoja. Vältä erikoiskieltä.
- Selitä käsitteelliset, vaikeat sanat tekstissä.
- Vältä hyvin pitkiä sanoja.
- Muista, että sanoilla on monia merkityksiä.
- Harkitse tarkkaan, kun käytät kielikuvia tai sanontoja.
- Ole maltillinen sanojen vaihteluissa, toistoa ei tarvitse pelätä.
- Vältä lyhenteitä ja isoja lukuja.
- Ole konkreettinen, vältä abstraktisia ilmaisuja.
- Vältä vaikeita sijamuotoja, kuten vaimoineen.
- Vältä vaikeita verbimuotoja, kuten juoksennellessamme.
- Vältä passiivia.
- Vältä tarpeettomia kieltomuotoja.
- Suosi lyhyitä lauseita ja virkkeitä.
- Kerro vain yksi tärkeä asia yhdessä lauseessa.
- Sijoita tärkein asia päälauseeseen ja tarkennukset sivulauseeseen.
- Sijoita tuttu asia lauseen alkuun ja uusi asia loppuun.
- Suosi suoraa sanajärjestystä.
- Vältä lauseenvastikkeita.
- Käytä sidoskeinoja, joilla lauseet liittyvät toisiinsa. Pelkät lyhyet päälauseet peräkkäin eivät helpota kokonaisuuden käsittämistä.

Tarkistuslista PTV-tekstien kirjoittamisen tueksi

Tekstiin ja sisältöön vaikuttavat taustatekijät

- Muista yhdenvertaisuus ja saavutettavuus:
 - Huomioi erityisryhmät, kuten seniorit, maahanmuuttajat ja erilaisista lukemishäiriöistä kärsivät. Teksti tulisi ymmärtää kertalukemalta.
- Mieti, miksi ja kenelle teksti on kirjoitettu?
 - Mikä on tekstin tavoite?
 - Vastaako se tarpeisiin ja kysymyksiin?
 - Ohjeistaako se asiakasta oikein jatkamaan eteenpäin?
- Kirjoita asiakkaasi näkökulmasta, älä organisaatiosi. Kerro ainakin nämä asiat:
 - Mistä palvelussa on kyse?
 - Mistä ja milloin palvelua saa?
 - Kenelle palvelu on tarkoitettu?
 - Hintatieto, jos mahdollista.

Tekstin tyyli

- Käytä selkeää yleiskieltä (asiakieltä), ei virka- tai ammattikieltä.
- Käytä aktiivisia verbejä, vältä passiivia (tehdään) ja nollapersoonaa (pitää tehdä) sekä toiminnan ilmaisemista substantiivilla (suorittaa klikkaamisen).
- Ohjeista lukijaa (käskymuotoinen sinuttelu).
- Vältä kieltomuotoja (älä soita, ei pidä tehdä jne.).

Tekstin rakenne

- Tiivistä. Maksimimitta Turun palvelukuvauksissa on nykyään 980 merkkiä välilyönteineen ja muotoiluineen (html-muotoilut lyhentävät sallittua merkkimäärää).
- Sijoita tärkein asia tekstin alkuun ja etene loogisessa järjestyksessä loppuun.
 - Vältä tekstin sisäisiä viittauksia (edellä mainittu, tuleva)
- Pidä teksti helposti silmäiltävänä:
 - Jaa teksti sisällöiltään loogisiin kappaleisiin. Yhden kappaleen maksimipituus on 4 virkettä.
 - Sijoita avainsanat kappaleiden alkuun.
 - Luetteloi listattavia asioita pitkien lauseiden sijaan.

Virkkeet ja lauseet

- Virkkeessä saa olla 1–2 lausetta, maksimissaan 4 lyhyttä.
- Virkkeen pituus alle 15 sanaa, maksimissaan 20.
- Suosi suoraa sanajärjestystä.
- Mieti, mikä on kunkin lauseen pääajatus.
- Sijoita lukijalle tuttu asia lauseen alkuun, uusi asia loppuun.
- Vältä lauseenvastikkeita (klikattuaan)
- Vältä konjunktioita virkkeiden alussa:
 - Jos haluat saada yhteyden lääkäriin, soita numeroon...
 - Jotta saat yhteyden hoitajaasi, soita numeroon...

Sanat ja termit

- Otsikoi ymmärrettävästi ja lyhyesti. Huolehdi, että otsikko vastaa sisältöä.
- Vältä tarpeettoman pitkiä sanoja ja pitkiä yhdyssanoja.
- Suosi perusmuotoa ja vältä hankalia sijamuotoja ja taivutuspäätteitä.
- Käytä helposti ymmärrettäviä sanoja. Vältä:
 - abstrakteja ilmaisuja
 - lyhenteitä ja suuria numerolukuja
 - ja-sanan korvikkeita (sekä – että, niin – kuin)
 - turhia side- ja täytesanoja (sitten, myös, lisäksi, etenkin, varsinkin jne.)
 - erikoistermejä ja kapulakieltä
 - liiallista toistoa (sopiva määrä toistoa on hyvä asia).
- Muista, että sanoilla ja ilmaisuilla voi olla monta eri merkitystä ja miellelyhtymää:
 - Onko lukijalla mahdollisuus ymmärtää sana väärin suhteessa tekstisi asiayhteyteen?
 - Vältä metaforia, kielikuvia ja keinotekoisia yhdyssanoja ja sanayhdistelmiä.

Huomiot rajapintojen käyttöön

- Tarkista, että teksti toimii siinä ympäristössä johon se on tarkoitettu:
 - Suomi.fi-sivustolla ei viittauksia kuntasivuston elementteihin (esim. katso lisää alla olevista linkeistä, katso oikean laidan kuva jne.)
 - Kuntasivustolla ei viittauksia suomi.fi-verkkopalvelun elementteihin (esim. Aukioloajat ja yhteystiedot löydät klikkaamalla ”Siirry asiointikanaviin”)

Teemahaastattelun runko / Maahanmuuttajat

Haastattelun kesto n. 1 tunti / hlö = n. 20 minuuttia / teksti

Haastateltavan taustatiedot

1. Nimi (ei julkinen tieto)
2. Ikä & sukupuoli
3. Kulttuurinen tausta, kuinka kauan asunut Suomessa
4. Äidinkieli ja suomen kielitaso (testattu)
5. Koulutus ja ammatti
6. Verkon käyttötottumukset
 - a. Laitteet
 - b. Lukeminen (paperi vs. näyttö)
 - c. Päivittäinen verkkoaika & käytetyimmät verkkopalvelut
 - d. Turku.fi ennalta tuttu?
 - e. Suomi.fi ennalta tuttu?
7. Testaushetken vireystilanne (itsearviointi)

Tekstin rakenne

1. Silmäile (älä siis lue pikkutarkasti) tekstiä ja kappaleita aluksi nopeasti. Minkälainen ensivaikutelma tekstistä syntyy? Kuinka houkutteleva teksti mielestäsi on?
2. Miltä tekstin kokonaisuudesta ruudulla mielestäsi vaikuttaa?

Sisältö & informaatio

1. Lue teksti nyt rauhallisesti ja ajatuksella ääneen läpi alusta loppuun. Koeta painaa tekstissä esitettyjä yksityiskohtia mieleesi.
2. Mikä on mielestäsi tekstin pääasia/ydinsanoma? Mikä sen pitäisi olla?
3. Vastaako teksti kysymyksiisi ja tarpeisiisi?
4. Tarjoaako teksti uutta tietoa? Jos tarjoaa, niin mitä?
5. Mitä osaat kertoa aiheesta ennalta; mitä tietoa tekstistä puuttuu, mitä jäit kaipaamaan?
6. Kuinka hyvin teksti antoi ohjeita? Osaisitko jatkaa asian hoitamista tästä eteenpäin itsenäisesti?
7. Haittaako jokin erityisesti ko. tekstin lukemista ja tiedon omaksumista?

Virkkeet ja lauseet

1. Onko tekstissä joitain erityisen pitkiä tai muuten hankalia lauseita? Jos on, niin poimi ne tekstistä ja lue ääneen.
2. Mikä oli se tekijä (esim. omituinen sanajärjestys tai yksittäinen sana), joka teki lauseesta mielestäsi hankalan?

Sanat ja termit

1. Käydäänpä lyhyesti läpi muutama tekstissä esiintyvä sana tai termi, mitä ajatuksia ne sinussa herättävät. Keksitkö näille vaihtoehtoja?
 - Terveysasemien vastaanottopalvelut
 - Terveysasema
 - Vastaanottopalvelut
 - Sähköinen asiointikanava
 - Ulkokuntalainen
 - Pysyvä hoitosuhde
 - Yhteispäivystys
 - Maksullinen liikunta
 - Turun kaupungin ylläpitämät
 - Maaumala
 - Tietyt ryhmät
 - Edullisin tapa
 - Yksittäistä
 - Oikeutettuja
 - Alennettuihin hintoihin
 - Suurimmaksi osaksi
 - Kulttuuripalvelut maahanmuuttajille
 - Vapaa-aikatoimiala
 - Vuoropuhelu
 - Välittää tietoa
 - Palvelutarjonta
 - On pyritty
 - Etniset vähemmistöt
 - Tuottaa ja koordinoida
 - Niin kotoutumisen tueksi kuin
 - Kulttuurin vaaliminen
 - Dialogi
2. Onko tekstissä joitain erityisen pitkiä tai muuten hankalasti luettavia sanoja? Jos on, niin poimi ne tekstistä ja lue ääneen. Keksitkö niille vaihtoehtoja?
3. Onko otsikossa tai tekstissä vielä sanoja, sanapareja tai termejä, joita et ymmärrä? Mitkä? Keksitkö niille vaihtoehtoja?
4. Miten hyvin otsikko kuvaa tekstin sisältöä ja ydintä?

Teemahaastattelun runko / Seniorit

Haastattelun kesto n. 1 tunti / hlö = n. 20 minuuttia / teksti

Haastateltavan taustatiedot

1. Nimi (ei julkinen tieto)
2. Ikä & sukupuoli
3. Äidinkieli
4. Koulutus ja ammatti
5. Verkon käyttötottumukset
 - a. Laitteet
 - b. Lukeminen (paperi vs. näyttö)
 - c. Päivittäinen verkkoaika & käytetyimmät verkkopalvelut
 - d. Turku.fi ennalta tuttu?
 - e. Suomi.fi ennalta tuttu?
6. Testaushetken vireystilanne (itsearviointi)

Tekstin rakenne

1. Silmäile (älä siis lue pikkutarkasti) tekstiä ja kappaleita aluksi nopeasti. Minkälainen ensivaikutelma tekstistä syntyy? Kuinka houkutteleva teksti mielestäsi on?
2. Miltä tekstin kokonaisuudesta ruudulla mielestäsi vaikuttaa?

Sisältö & informaatio

1. Lue teksti nyt rauhallisesti ja ajatuksella ääneen läpi alusta loppuun. Koeta painaa tekstissä esitettyjä yksityiskohtia mieleesi.
2. Mikä on mielestäsi tekstin pääasia/ydinsanoma? Mikä sen pitäisi olla?
3. Vastaako teksti kysymyksiisi ja tarpeisiisi?
4. Tarjoaako teksti uutta tietoa? Jos tarjoaa, niin mitä?
5. Mitä osaat kertoa aiheesta ennalta; mitä tietoa tekstistä puuttuu, mitä jäit kaipaamaan?
6. Kuinka hyvin teksti antoi ohjeita? Osaisitko jatkaa asian hoitamista tästä eteenpäin itsenäisesti?
7. Haittaako jokin erityisesti ko. tekstin lukemista ja tiedon omaksumista?

Virkkeet ja lauseet

1. Onko tekstissä joitain erityisen pitkiä tai muuten hankalia lauseita? Jos on, niin poimi ne tekstistä ja lue ääneen.
2. Mikä oli se tekijä (esim. omituinen sanajärjestys tai yksittäinen sana), joka teki lauseesta mielestäsi hankalan?

Sanat ja termit

1. Käydäänpä lyhyesti läpi muutama tekstissä esiintyvä sana tai termi, mitä ajatuksia ne sinussa herättävät. Keksitkö näille vaihtoehtoja?
 - Terveysasemien vastaanottopalvelut
 - Terveysasema
 - Vastaanottopalvelut
 - Sähköinen asiointikanava
 - Ulkokuntalainen
 - Pysyvä hoitosuhde
 - Yhteispäivystys
 - Omaishoidon tuki
 - Omaishoidon tuki
 - Hoidettavuus
 - Veronalainen tulo
 - Apuvälinepalvelut
 - Apuväline
 - Hyvinvointitoimiala
 - Terapeutti
2. Onko tekstissä joitain erityisen pitkiä tai muuten hankalasti luettavia sanoja? Jos on, niin poimi ne tekstistä ja lue ääneen. Keksitkö niille vaihtoehtoja?
3. Onko otsikossa tai tekstissä vielä sanoja, sanapareja tai termejä, joita et ymmärrä? Mitkä? Keksitkö niille vaihtoehtoja?
4. Miten hyvin otsikko kuvaa tekstin sisältöä ja ydintä?

Teemahaastattelun runko /

Alle kouluikäisten lasten vanhemmat

Haastattelun kesto n. 1 tunti / hlö = n. 20 minuuttia / teksti

Haastateltavan taustatiedot

1. Nimi (ei julkinen tieto)
2. Ikä & sukupuoli
3. Äidinkieli
4. Koulutus ja ammatti
5. Verkon käyttötottumukset
 - a. Laitteet
 - b. Lukeminen (paperi vs. näyttö)
 - c. Päivittäinen verkko-aika & käytetyimmät verkkopalvelut
 - d. Turku.fi ennalta tuttu?
 - e. Suomi.fi ennalta tuttu?
6. Testaushetken vireystilanne (itsearviointi)

Tekstin rakenne

1. Silmäile (älä siis lue pikkutarkasti) tekstiä ja kappaleita aluksi nopeasti. Minkälainen ensivaikutelma tekstistä syntyy? Kuinka houkutteleva teksti mielestäsi on?
2. Miltä tekstin kokonaisuudesta ruudulla mielestäsi vaikuttaa?

Sisältö & informaatio

1. Lue teksti nyt rauhallisesti ja ajatuksella ääneen läpi alusta loppuun. Koeta painaa tekstissä esitettyjä yksityiskohtia mieleesi.
2. Mikä on mielestäsi tekstin pääasia/ydinsanoma? Mikä sen pitäisi olla?
3. Vastaako teksti kysymyksiisi ja tarpeisiisi?
4. Tarjoaako teksti uutta tietoa? Jos tarjoaa, niin mitä?
5. Mitä osaat kertoa aiheesta ennalta; mitä tietoa tekstistä puuttuu, mitä jäit kaipaamaan?
6. Kuinka hyvin teksti antoi ohjeita? Osaisitko jatkaa asian hoitamista tästä eteenpäin itsenäisesti?
7. Haittaako jokin erityisesti ko. tekstin lukemista ja tiedon omaksumista?

Virkkeet ja lauseet

1. Onko tekstissä joitain erityisen pitkiä tai muuten hankalia lauseita? Jos on, niin poimi ne tekstistä ja lue ääneen.
2. Mikä oli se tekijä (esim. omituinen sanajärjestys tai yksittäinen sana), joka teki lauseesta mielestäsi hankalan?

Sanat ja termit

1. Käydäänpä lyhyesti läpi muutama tekstissä esiintyvä sana tai termi, mitä ajatuksia ne sinussa herättävät. Keksitkö näille vaihtoehtoja?
 - Terveysasemien vastaanottopalvelut
 - Terveysasema
 - Vastaanottopalvelut
 - Sähköinen asiointikanava
 - Ulkokuntalainen
 - Pysyvä hoitosuhde
 - Yhteispäivystys
 - Päiväkotitoiminta
 - Ympäri vuorokautinen
 - Perhepäivähoidon ohjaaja
 - Ryhmäperhepäiväkoti
 - Perhepäivähoitaja
 - Yksityisen hoidon tuki
 - Kuntalisä
 - Palveluseteli
 - Yksityiset päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoitokodit
 - Ryhmäperhepäivähoitokodit
 - Kielipainotteiset
 - Ryhmäperhepäivähoito
2. Onko tekstissä joitain erityisen pitkiä tai muuten hankalasti luettavia sanoja? Jos on, niin poimi ne tekstistä ja lue ääneen. Keksitkö niille vaihtoehtoja?
3. Onko otsikossa tai tekstissä vielä sanoja, sanapareja tai termejä, joita et ymmärrä? Mitkä? Keksitkö niille vaihtoehtoja?
4. Miten hyvin otsikko kuvaa tekstin sisältöä ja ydintä?

Sähköpostikysely uusista palvelukuvauksista

Kaikki kohderyhmät ja tekstit

- Kumpi teksti (vanha vai uusi) on mielestäsi parempi? Kerro lyhyesti, miksi:
- Osaatko jatkaa asiointia eteenpäin uuden tekstin avulla? Puuttuuko tekstistä joku tärkeä tieto?
- Onko uudessa tekstissä vaikeita sanoja, tai sanoja joita et ymmärrä? Jos on niin mitkä?
- Miten hyvin otsikko kuvaa uuden tekstin sisältöä? Jos otsikko on teksteissä erilainen: kumpi on parempi, vanha vai uusi?
- Muita kommentteja uudesta tekstistä:

Testaajaprofiilit: Maahanmuuttajat

	Maahanmuuttaja 1	Maahanmuuttaja 2	Maahanmuuttaja 3
Ikä & sukupuoli	32, nainen.	24, mies.	24, nainen.
Kulttuurinen tausta	Venäjäinen, kotimaa Venäjä. Suomessa kaksi vuotta.	Arabi, kotimaa Irak. Suomessa kaksi vuotta.	Somali, kotimaa Somalia. Suomessa seitsemän vuotta.
Äidinkieli & kielitaso	Venäjä. Suomi B1.	Arabia. Suomi B1.	Somali. Suomi B3.
Koulutus ja ammatti	Maisteri. Tilintarkastaja.	Tieto- ja viestintätekniikan insinööriutkinto. ATK-ohjaaja.	Kokki ja lähihoitaja. Nykyään työkokeilija sosiaalialalla.
Verkon käyttötottumukset	Yleensä matkapuhelimella ja tableilla. Melko vähän tietokoneella.	Monipuolinen laitekanta; tietokone, matkapuhelin ja tabletti käytössä.	Matkapuhelimella pääasiassa, joskus tietokoneella.
Lukeminen ruudulta	Lukee sujuvasti ja mieluummin ruudulta pitkiäkin tekstejä. Ei yleensä tarvetta tulostamiselle.	Lukee paljon ruudulta, ei erityistä tulostustarvetta.	Lukee sujuvasti ruudulta, ei erityistä tulostustarvetta.
Päivittäinen verkon käyttö	Päivittäin paljon verkossa. Viihdekäyttöä myös paljon (ei omista televisiota). Totunut sähköiseen asiointiin, muun muassa Migrin ja poliisin palvelut, kuten ajokorttiin ja oleskelulupaasiin liittyvät asiat. Ei käytä verkkopankkia Suomessa.	Sähköiset asioinnit tuttuja. Esimerkiksi kurssien tai töiden haku tapahtuu aina tietokoneella.	Sähköiset asioinnit tuttuja ja hoituvat puhelimella, esimerkiksi pankkiasiat.
Turku.fi-palvelu	Jonkin verran tuttu. Etsinyt koulutukseen liittyviä asioita sekä yhteystietoja.	On hieman tuttu. Perehtynyt sivustolla muun muassa kuntavaaliasioihin.	Ei ole ennestään tuttu palvelu.
Suomi.fi-palvelu	Ei ole ennestään tuttu palvelu.	Ei ole ennestään tuttu palvelu.	Ei ole ennestään tuttu palvelu.
Vireystilanne (itsearviointi)	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.

Testaaja profiilit: Seniorit			
	Seniori 1	Seniori 2	Seniori 3
Ikä & sukupuoli	78, mies.	71, nainen.	90, nainen.
Äidinkieli	Suomi.	Suomi.	Suomi.
Koulutus ja ammatti	Filosofian kandidaatti, englannin lehtori, eläkkeellä.	Keskikoulu, osastonsihtööri yksityisessä lääkäritalossa, eläkeläinen.	Ylioppilas, lastenohjaaja seurakunnassa, eläkkeellä.
Verkon käyttötottumukset	Pöytäkoneella pääasiassa kotona. Matkapuhelimella satunnaisesti.	Vain iPad nykyään, työuran aikana myös tietokone.	Aiemmin pöytäkone, nykyään kannettava tietokone sekä tabletti.
Lukeminen ruudulta	Tulostaminen tarpeellista ajoittain, varsinkin itse kirjoittaessa ja virheitä tarkastettaessa.	Lukee sujuvasti ruudulta, ei tarvetta tulostukselle.	Ei tulostinta, joten kaikki teksti luetaan ruudulta.
Päivittäinen verkon käyttö	Päivittäin verkossa: sähköpostit, pankkiasiat ja muu sähköinen asiointi (esim. lentolippujen osto) pöytäkoneella. Puhelimella pääasiassa kuvia ja viestejä, asiointi puhelimella vähäistä.	Iltapäivälehdet, sähköpostit ja Facebook. Päivittäin verkossa. Etsii yleensä haluamansa tiedon Googella.	Ei päivittäistä. Pääasiassa laskujen maksua, Facebook ja yhteydenpito lapsiin, lastenlapsiin ja lastenlastenlapsiin. Joskus lukee iltapäivälehtiä.
Turku.fi-palvelu	On melko tuttu verkkopalvelu, vieraillee sivustolla silloin tällöin. Jäsenenä vanhusneuvostossa, minkä ansiosta seuraa kaupungin toimintaa verkossa säännöllisesti.	On melko tuttu verkkopalvelu, vieraillee sivustolla silloin tällöin.	Ei ole ennestään tuttu palvelu.
Suomi.fi-palvelu	Ei ole ennestään tuttu palvelu.	Ei ole ennestään tuttu palvelu.	Ei ole ennestään tuttu palvelu.
Vireystilanne (itsearviointi)	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.	Ei koe oloaan aivan vireäksi testaushetkellä.	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.

Testaajaprofiilit: Alle kouluikäisten lasten vanhemmat

	Lapsen äiti 1	Lapsen äiti 2	Lapsen äiti 3
Ikä & sukupuoli	28, nainen.	31, nainen.	36, nainen.
Äidinkieli	Suomi.	Suomi.	Suomi.
Koulutus ja ammatti	Lastentarhanopettaja, työskentelee perhepäivähoitajana.	Kätilö.	Merkonomi, henkilökohtainen avustaja.
Verkon käyttötottumukset	Enimmäkseen matkapuhelimella, jonkin verran kannettavalla tietokoneella silloin kun pitää hoitaa asioita. Perheessä myös tabletti, joka pääasiassa viihdekäytössä.	Enimmäkseen nykyään matkapuhelimella, harvemmin kannettavalla tietokoneella.	Matkapuhelimella käytännössä pelkästään. Kotona tabletti, mutta sille ei paljonkaan käyttöä.
Lukeminen ruudulta	Lyhyet tekstit lukee sujuvasti näyttöltä, ei tarvetta tulostamiselle. Pidemmät tekstit mielellään paperilta.	Mieluummin lukee näyttöltä, ei tarvetta tulostamiselle.	Lukee sujuvasti näyttöltä, ei tulostamisen tarvetta.
Päivittäinen verkon käyttö	Päivittäin verkossa mutta melko vähän, suurin aika puhelimitse sähköpostin parissa. Ei juurikaan surfailua huvia vuoksi. Hoitaa asiointeja verkossa sujuvasti säännöllisesti.	Päivittäin verkossa, asiointeja muutaman kerran viikossa. Sähköisten palveluiden ääreen menee vain kun tietää tarvitsevänsä sellaista. Harvemmin selailee muuten vaan palvelusivustoja. Laskut verkkopankissa.	Päivittäin verkossa, verkkopankissa laskujen maksua, Facebook.
Turku.fi-palvelu	On jonkin verran tuttu. Yleensä löytyänyt hakemansa sieltä.	On jonkin verran tuttu, esimerkiksi neuvolapalveluiden tietoja ja terveysasemapalveluita etsinyt.	On jonkin verran tuttu, etsinyt muun muassa lapselle iäkkäripalveluita.
Suomi.fi-palvelu	Ei ole ennestään tuttu palvelu.	Ei ole ennestään tuttu palvelu.	Tietää, että on olemassa, mutta ei ole perehtynyt sen tarkemmin.
Vireystilanne (itsearviointi)	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.	Normaali olotila, ei esteitä testaamiselle.

Kirjoituskoulutus Turun verkkoviestijöille

Alustava hahmotelma:

1. Lyhyt alustus: tekstien taustavaateet:
 - a. lainsäädäntö, suositukset
 - b. yhdenvertaisuus ja saavutettavuus, erityisryhmät
 - c. turku.fi:n & suomi.fi:n erityisvaateet (merkkimäärärajoitukset, tietueet).
2. Asiakasnäkökulma:
 - a. palvelutiedolta vaadittavat sisällöt
 - b. kohderyhmien huomioiminen
 - c. asiakkaan ohjeistaminen.
3. Tekstin tyyli:
 - a. yleiskielen perusteet
 - b. virkakielen ja erikoiskielten haitat
 - c. tekstin persoonat ja puhuttelevuus, verbien käyttö.
4. Tekstin rakenne:
 - a. kappalerakenteet ja silmäiltävyys (avainsanat, kappalejaot, luettelmat)
 - b. tiivistämisen perusteet
 - c. sisällön looginen eteneminen (tärkein alussa)
 - d. lauserakenteet (pituus, sanajärjestys, ajatuksellinen rakenne).
5. Otsikointi ja muu sanasto:
 - a. ymmärrettävyys vs. abstraktius
 - b. lyhenteet, sidesanat, erikoistermit, toisteisuus
 - c. sanojen semanttiset merkitykset.
6. Nykyisten tekstien läpikäynti ja arviointi yhdessä ryhmän kanssa:
 - a. tarkastelu kohtien 1–5 pohjalta
 - b. opinnäytetyön uusien tekstien esittely ja vertailu nykyisiin teksteihin
 - c. kotitehtävän antaminen: ryhmän jäsenet valitsevat oman toimialansa tekstin/tekstejä (nykyinen teksti, joka kaipaa parantamista).
7. Kirjoituspaja:
 - a. tekstien uudelleen kirjoittaminen koulutuksen pohjalta
 - b. uusien tekstien analysointi ja vertaisarviointi ryhmässä, palaute
 - c. uusien tekstien hiominen lopulliseen muotoon.

Koulutuksen ensimmäinen osa voisi koostua kohdista 1–6. Ensimmäisen osion päätteeksi osallistujat saavat kotitehtäväksi etsiä itselleen oman toimialansa palvelukuvauksen ja pohtia alustavasti sen ongelmia. Toisella tapaamisella pidetään kohdan 7 mukainen kirjoituspaja. Sen tavoitteena on saattaa valitut tekstit sellaiseen muotoon, jotta ne voivat korvata vastaavat nykyiset palvelukuvaukset turku.fi:ssä ja suomi.fi:ssä.

Tarvittaessa uudet tekstit voi luettaa testilukijoilla. Turun asukasraadit ovat tähän oiva käytännön keino.